



ট্রান্সপারেন্সি  
ইন্টারন্যাশনাল  
বাংলাদেশ

দুর্নীতিবিরোধী সামাজিক আন্দোলন

# সেবাখাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ ২০২৩

সার-সংক্ষেপ

৩ ডিসেম্বর ২০২৪

## সেবাখাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ ২০২৩

### গবেষণা উপদেষ্টা

ড. ইফতেখারুজ্জামান

নির্বাহী পরিচালক, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ

ড. সুমাইয়া খায়ের

উপদেষ্টা, নির্বাহী ব্যবস্থাপনা, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ

### বিশেষজ্ঞ দল

নিয়াজ আহমেদ খান, অধ্যাপক, উন্নয়ন অধ্যয়ন বিভাগ ও উপাচার্য, ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়

ড. সেকান্দার হায়াত খান, প্রাক্তন অধ্যাপক, পরিসংখ্যান গবেষণা ও শিক্ষণ ইন্সটিটিউট (আইএসআরটি), ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়  
পিকে. মো. মতিউর রহমান, প্রাক্তন অধ্যাপক, পরিসংখ্যান গবেষণা ও শিক্ষণ ইন্সটিটিউট (আইএসআরটি), ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়

মোহাম্মদ শোয়ায়েব, প্রাক্তন অধ্যাপক, পরিসংখ্যান গবেষণা ও শিক্ষণ ইন্সটিটিউট (আইএসআরটি), ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়

সৈয়দ শাহাদৎ হোসেন, অধ্যাপক, পরিসংখ্যান গবেষণা ও শিক্ষণ ইন্সটিটিউট (আইএসআরটি), ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়

এ.কে. এনামুল হক, উপ-উপাচার্য, ইউসিএসআই বিশ্ববিদ্যালয়, বাংলাদেশ শাখা; সদস্য, ইকোনমিক রিসার্চ গ্রুপ

### গবেষণা দল

মুহাম্মদ বদিউজ্জামান, পরিচালক, গবেষণা ও পলিসি, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ

শাহজাদা এম আকরাম, সিনিয়র রিসার্চ ফেলো, গবেষণা ও পলিসি, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ

মোহাম্মদ নুরে আলম, রিসার্চ ফেলো, গবেষণা ও পলিসি, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ

মো. সাজেদুল ইসলাম, ডাটা অ্যানালিস্ট, গবেষণা ও পলিসি, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ

মোহাম্মদ আব্দুল হান্নান সাখিদার, গবেষণা সহযোগী-কোয়ান্টিটেটিভ, গবেষণা ও পলিসি, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ

কাওসার আহমেদ, গবেষণা সহযোগী-কোয়ান্টিটেটিভ, গবেষণা ও পলিসি, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ

মুহা. নূরুজ্জামান ফরহাদ, গবেষণা সহযোগী-কোয়ান্টিটেটিভ, গবেষণা ও পলিসি, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ

### গবেষণা সহকারী

সাদিয়া সুলতানা পুষ্পিতা

কানিজ ফাতিমা মাইশা

আসিফ বিন আলম সিয়াম

ফাতিমা তানজিম

মিলি আক্তার

সাদিয়া আফরিন কণা

### বিশেষ সহযোগিতা

মাহবুব আলম, সহকারী কো-অর্ডিনেটর, আইটি ইউনিট, টিআইবি

সামছুদ্দোহা সাফায়েত, সহকারী কো-অর্ডিনেটর-গ্রাফিক ডিজাইন, আউটরিচ অ্যান্ড কমিউনিকেশন, টিআইবি

রিফাত রহমান, সহকারী কো-অর্ডিনেটর, ডাটা ভিজ্যুয়লাইজেশন, আউটরিচ অ্যান্ড কমিউনিকেশন, টিআইবি

কে. এম. রফিকুল আলম, সহকারী কো-অর্ডিনেটর, ডাটা ভিজ্যুয়লাইজেশন, আউটরিচ অ্যান্ড কমিউনিকেশন, টিআইবি

এবং টিআইবির অন্যান্য বিভাগ ও ইউনিটের সহকর্মীবৃন্দ

### যোগাযোগ

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)

মাইডাস সেন্টার (৪র্থ ও ৫ম তলা)

বাড়ি # ৫, সড়ক # ১৬, ধানমন্ডি, ঢাকা-১২০৯

ফোন: ৪৮১১৩০৩২, ৪৮১১৩০৩৩, ৪৮১১৩০৩৬

ফ্যাক্স: ৪৮১১৩১০১

ই-মেইল: [info@ti-bangladesh.org](mailto:info@ti-bangladesh.org)

ওয়েবসাইট: [www.ti-bangladesh.org](http://www.ti-bangladesh.org)

## মুখবন্ধ

দুর্নীতির বিরুদ্ধে একটি কার্যকর ও টেকসই সামাজিক আন্দোলন গড়ে তুলতে ট্রান্সপারেন্স ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) জাতীয় ও স্থানীয় পর্যায়ে গবেষণা, নাগরিক সম্পৃক্ততা ও অধিপরামর্শ কার্যক্রম চালিয়ে যাচ্ছে। এর অংশ হিসেবে টিআইবি বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি সেবাখাতে দুর্নীতির প্রকৃতি ও মাত্রা নিরূপণের জন্য 'সেবাখাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ' পরিচালনা করে আসছে। এই জরিপের মাধ্যমে দেশের জনসাধারণ বিভিন্ন সেবাখাত হতে সেবা নিতে গিয়ে যে দুর্নীতির শিকার হয় তার ধরন, ব্যাপকতা ও মাত্রা নির্ধারণ করা হয়। এই জরিপের প্রধান উদ্দেশ্য সরকার, নীতি-নির্ধারক, দুর্নীতি দমন কমিশন (দুদক) ও অন্যান্য অংশীজনের দৃষ্টি আকর্ষণ করা যেন তারা জরিপের ফলাফল ও তার ওপর ভিত্তি করে টিআইবি প্রণীত সুপারিশ বিবেচনায় নিয়ে দুর্নীতি প্রতিরোধে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করেন।

প্রসঙ্গত উল্লেখ্য, টিআইবি'র খানা জরিপের সাথে ট্রান্সপারেন্স ইন্টারন্যাশনাল-এর বার্লিনভিত্তিক সচিবালয় কর্তৃক প্রকাশিত দুর্নীতির ধারণাসূচকের কোনো সম্পর্ক নেই। উক্ত সূচকে এই জরিপসহ টিআইবি পরিচালিত অন্য কোনো গবেষণালব্ধ তথ্য বিবেচিত হয় না। আরও দুটি মৌলিক পার্থক্য উল্লেখযোগ্য - প্রথমত, দুর্নীতির ধারণাসূচকটি মূলত প্রশাসনিক ও রাজনৈতিক ক্ষেত্রে দুর্নীতির ব্যাপকতার ধারণার একটি তুলনামূলক চিত্র তুলে ধরে। অন্যদিকে, টিআইবি পরিচালিত এই খানা জরিপ কোনো প্রকার ধারণা বা মতামত-নির্ভর জরিপ নয়, বরং এতে জরিপকৃত খানার প্রত্যক্ষ অভিজ্ঞতালব্ধ তথ্যের ওপর নির্ভর করে নির্ধারিত সেবাখাতে দুর্নীতির চিত্র তুলে ধরা হয়। দ্বিতীয়ত, ট্রান্সপারেন্স ইন্টারন্যাশনাল-এর দুর্নীতির ধারণাসূচকে মূলত জাতীয় পর্যায়ে বড় ধরনের দুর্নীতির প্রকোপ বা ব্যাপকতার ধারণা-নির্ভর তুলনামূলক চিত্র তুলে ধরা হয়। অন্যদিকে, এ জরিপে নির্ধারিত সেবাখাতে সেবাপ্রার্থীতার সেবা প্রাপ্তির প্রেক্ষিতে সেবা প্রদানকারীর কাছে ঘুসসহ যে ধরনের দুর্নীতি বা অনিয়মের শিকার হন তার চিত্র তুলে ধরা হয়।

টিআইবি ১৯৯৭ সাল থেকে ২০২৪ পর্যন্ত দশটি দুর্নীতি বিষয়ক জাতীয় খানা জরিপ পরিচালনা করেছে। এবারের জরিপে (২০২৩) দেখা যায়, বাংলাদেশের ৭০ দশমিক ৯ শতাংশ খানা বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি খাত বা প্রতিষ্ঠানের সেবা নিতে গিয়ে কোনো না কোনো ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছে। পাসপোর্ট থেকে সেবা নিতে গিয়ে সবচেয়ে বেশি খানা (৮৬%) দুর্নীতির শিকার হয়েছে; এর পরেই রয়েছে বিআরটিএ (৮৫.২%), আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা (৭৪.৫%), বিচারিক সেবা (৬২.৩%), ভূমি সেবা (৫১%), স্বাস্থ্য সেবা (সরকারি) (৪৯.১%), এবং স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান (৪৪.২%)। সার্বিকভাবে ৫০ দশমিক ৮ শতাংশ খানা সেবা নিতে গিয়ে ঘুস বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে, যেখানে পাসপোর্ট (৭৪.৮%), বিআরটিএ (৭১.৯%), আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা (৫৮.৩%), বিচারিক সেবা (৩৪.১%), ভূমি সেবা (৩২.৩%) এবং স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান (২৯.৭%) হতে সেবা গ্রহণকারী খানাসমূহ সর্বাধিক ঘুসের শিকার হয়েছে।

এ জরিপে অন্তর্ভুক্ত খাত/প্রতিষ্ঠানসমূহ হতে ২০২৩ সালের মে থেকে শুরু করে ২০২৪ সালের এপ্রিল পর্যন্ত মেয়াদে সেবা নিতে গিয়ে যেসব খানাকে ঘুস বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে তার পরিমাণ গড়ে ৫,৬৮০ টাকা। সর্বোচ্চ ঘুস বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ আদায়কারী খাত/প্রতিষ্ঠানসমূহের মধ্যে বিচারিক সেবা (খানাপ্রতি গড়ে ৩০,৯৭২ টাকা), ভূমি সেবা (খানাপ্রতি গড়ে ১১,৭৭৬ টাকা), ব্যাংকিং সেবা (খানাপ্রতি গড়ে ৬,৬৮১ টাকা) এবং বিআরটিএ সেবা (খানাপ্রতি গড়ে ৬,৬৫৪ টাকা) অন্যতম। জরিপের তথ্যের বিবেচ্য সময়কালের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত সকল খাত/প্রতিষ্ঠানে লেনদেনকৃত ঘুস বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের প্রাক্কলিত মোট পরিমাণ প্রায় ১০ হাজার ৯০২ কোটি টাকা, যা ২০২৩-২৪ অর্থবছরের সংশোধিত জাতীয় বাজেটের ১ দশমিক ৪৩ শতাংশ এবং জিডিপি'র শূন্য দশমিক ২২ শতাংশ। টিআইবি'র ২০১০ সাল থেকে পরিচালিত খানা জরিপে প্রাপ্ত ফলাফলের ওপর ভিত্তি করে ন্যূনতম প্রাক্কলন অনুযায়ী ২০০৯ - ২০২৪ (এপ্রিল পর্যন্ত) সময়ে অন্তর্ভুক্ত খাত/প্রতিষ্ঠানসমূহ হতে সেবা নিতে গিয়ে বাংলাদেশের খানাগুলো প্রায় ১ লক্ষ ৪৬ হাজার ২৫২ কোটি টাকা ঘুস দিতে বাধ্য হয়েছে।

জরিপে প্রাপ্ত তথ্য থেকে প্রতীয়মান হয়, বিচারিক সেবা ও আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থায় দুর্নীতি ও ঘুসের উচ্চ হার অব্যাহত, যা সাধারণ জনগণের ন্যায়বিচার প্রাপ্তির ক্ষেত্রে বড় বাধা। অন্যদিকে ভূমি সেবা, পাসপোর্ট, জাতীয় পরিচয়পত্র এবং বিআরটিএ'র মতো সেবায় উচ্চ দুর্নীতি ও ঘুস বিদ্যমান, যা মানুষের দৈনন্দিন জীবনে প্রয়োজনীয় সেবা প্রাপ্তির অধিকারকে বাধাগ্রস্ত করছে। জরিপে আরও দেখা যায়, দুর্নীতি দরিদ্র, নিম্ন আয়ের ও পিছিয়ে পড়া জনগোষ্ঠীর জন্য একটি অন্যায্য বোঝা। নিম্ন আয়ের জনগোষ্ঠীর ওপর ঘুস ও নিয়মবহির্ভূত অর্থের লেনদেনের প্রভাব তুলনামূলকভাবে বেশি। যেসব খানার মাসিক আয় ২৪ হাজার টাকার কম তাদের বার্ষিক আয়ের শূন্য দশমিক ৯৩ শতাংশ ঘুস হিসেবে খরচ করতে হয়, পঞ্চাশের মাসিক আয় ৮৫ হাজার টাকার বেশি এমন খানার ক্ষেত্রে এ হার শূন্য দশমিক ২১ শতাংশ। জরিপে আরও দেখা যায়, নারী, আদিবাসী, এবং প্রতিবন্ধিতাসহ ব্যক্তিদের সেবাপ্রাপ্তির জন্য দুর্নীতি ও ঘুসের শিকার হওয়ার অর্থ তাদের সীমিত আর্থ-সামাজিক সক্ষমতার ওপর অতিরিক্ত বোঝা বিদ্যমান যা তাদের প্রান্তিকতাকে আরও বৃদ্ধি করছে। পুরুষ সেবাপ্রার্থীতার তুলনায় নারী সেবাপ্রার্থীদের স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান ও শিক্ষা খাতে উল্লেখযোগ্য হারে বেশি দুর্নীতির শিকার হওয়ার ফলে এসব খাতে নারীদের অংশগ্রহণকে নিরুৎসাহিত করছে এবং কোনো কোনো ক্ষেত্রে নারীদের অগ্রগতিকে ঝুঁকির মুখে ফেলছে।

জরিপে অনলাইনে ও মিশ্র পদ্ধতির (আংশিক অনলাইনে ও আংশিক সরাসরি উপস্থিত হয়ে) তুলনায় সরাসরি উপস্থিত হয়ে সেবা নেওয়ার ক্ষেত্রে দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার বেশি দেখা যায়। তবে বিভিন্ন খাতে ডিজিটাল সেবার প্রচলন করা হলেও এসব খাতে দুর্নীতি ও ঘুসের হার থেকে বোঝা যায়, একদিকে ডিজিটাল সেবা ক্রটিপূর্ণ এবং অন্যদিকে ডিজিটাইজেশন এমনভাবে করা হয়েছে যেন সেবাপ্রার্থীতাকে মিশ্র পদ্ধতি ব্যবহার করতে হয় এবং ঘুস দিতে বাধ্য হয়, অর্থাৎ দুর্নীতি ও ঘুসের সুযোগ উন্মুক্ত থাকে।

দুর্নীতির কারণ হিসেবে বেশিরভাগ উত্তরদাতা বিচারহীনতা, সামাজিক অসচেতনতা ও দুর্নীতিগ্রস্ত ব্যক্তিকে পুরস্কৃত করাকে চিহ্নিত করেছেন; অন্যদিকে ঘুষ আদায়ের শিকার খানার ৭৭ দশমিক ২ শতাংশই ঘুষ দেওয়ার কারণ হিসেবে ‘ঘুষ না দিলে সেবা পাওয়া যায় না’ উল্লেখ করেছেন। এসবই দুর্নীতি ও ঘুষের উদ্বেগজনক প্রাতিষ্ঠানিকীকরণকে নির্দেশ করে।

প্রক্রিয়াগত জটিলতা ও হয়রানির ভয়ে দুর্নীতির শিকার হওয়া সত্ত্বেও খানাগুলোর অভিযোগ জানাতে অনীহা লক্ষণীয়। অভিযোগ জানানোর পদ্ধতি/ব্যবস্থা সম্পর্কে একদিকে বেশিরভাগ (৫৯.৬%) খানার কোনো ধারণা নেই, যাদের আছে (৪০.৪%) তারাও বিশেষ করে জিআরএস সম্পর্কে খুব কম ধারণা রাখে। অন্যদিকে যারা অভিযোগ করেছে তাদের ৫০ দশমিক ৯ শতাংশ ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়নি এবং ১৯ দশমিক ৬ শতাংশ ক্ষেত্রে অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি, যা দুর্নীতির প্রতিকারে প্রবল অনীহা ও অব্যবস্থাপনাকে নির্দেশ করে। বেশিরভাগ খানা (৪৫%) উল্লেখ করেন যে, ‘সেবা নেওয়ার ব্যবস্থা’ই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে করিনি’ - যা দুর্নীতি প্রতিকার/ প্রতিরোধে সরকারের ব্যর্থতাকে প্রমাণ করে। জরিপে তথ্যদাতারা দুর্নীতির অভিযুক্তদের বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ, তদারকি জোরদার করা, দুর্নীতির বিরুদ্ধে সামাজিক আন্দোলন, এবং অভিযোগের ব্যবস্থা সম্পর্কে জানানো এবং কার্যকর করার ওপর জোর দিয়েছে। তাই দুর্নীতি নিয়ন্ত্রণ ও প্রতিরোধের স্বার্থে আইনের বাস্তব, প্রভাবমুক্ত ও কঠোর প্রয়োগ এবং তথ্যের অভিজ্ঞতা বৃদ্ধিসহ সকল পর্যায়ে গণতান্ত্রিক জবাবদিহি প্রতিষ্ঠার বিভিন্ন পদক্ষেপকে অব্যাহতভাবে এগিয়ে নিতে হবে। দুর্নীতি যে পর্যায়েই হোক আর এর সাথে সম্পৃক্ততা যারই থাকুক না কেন, কারও প্রতি কল্পনা বা ভয় না করে দৃষ্টান্তমূলক শাস্তি নিশ্চিত করা না হলে দুর্নীতি প্রতিরোধে অগ্রগতি অর্জন ও তা ধরে রাখা অসম্ভব হবে।

এই জরিপের বৈজ্ঞানিক মান ও পদ্ধতিগত উৎকর্ষ নিশ্চিত করার জন্য আমাদের সাথে কাজ করেছেন জাতীয় ও আন্তর্জাতিকভাবে খ্যাতিসম্পন্ন বিশেষজ্ঞ প্যানেল, যার মধ্যে রয়েছেন অধ্যাপক নিয়াজ আহমেদ খান, অধ্যাপক সেকান্দার হায়াত খান, অধ্যাপক পিকে. মো. মতিউর রহমান, অধ্যাপক মোহাম্মদ শোয়ায়েব, অধ্যাপক সৈয়দ শাহাদৎ হোসেন, এবং অধ্যাপক এ. কে. এনামুল হক। তাঁদের সুচিন্তিত নির্দেশনা, পরামর্শ ও মতামত জরিপ পদ্ধতি ও তথ্য বিশ্লেষণে সর্বোচ্চ নির্ভরযোগ্যতা নিশ্চিত করেছে। আমি তাঁদের কাছে আন্তরিকভাবে কৃতজ্ঞ।

গবেষণা পরিচালনা ও প্রতিবেদন প্রণয়নের কাজটি টিআইবি’র রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি বিভাগের পরিচালক মুহাম্মদ বদিউজ্জামানের নেতৃত্বে সম্পন্ন করেছেন টিআইবি’র গবেষক শাহজাদা এম আকরাম, মোহাম্মদ নুরে আলম, মো. সাজেদুল ইসলাম, মোহাম্মদ আব্দুল হান্নান সাখিদার, কাওসার আহমেদ ও মুহা. নূরুজ্জামান ফরহাদ। গবেষণা ও জরিপ পরিচালনার বিভিন্ন পর্যায়ে ও তথ্য-উপাত্ত বিশ্লেষণের কাজে সহায়তা করেছেন গবেষণা সহকারী সাদিয়া সুলতানা পুষ্পিতা, কানিজ ফাতিমা মাইশা, আসিফ বিন আলম সিয়াম, ফাতিমা তানজিম, মিলি আক্তার ও সাদিয়া আফরিন কণা। এই খানা জরিপের জন্য সাময়িকভাবে নিযুক্ত ১০৮ জন মাঠ তথ্য সংগ্রহকারী, ২৭ জন মাঠ তত্ত্বাবধায়ক এবং ৫ জন কোয়ালিটি কন্ট্রোলারকে কৃতজ্ঞতা ও ধন্যবাদ জানাই। তাদের অক্লান্ত পরিশ্রমের ফলেই বহুমুখি প্রতিকূলতা (বিশেষ করে প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও রাজনৈতিক অস্থিরতা) সত্ত্বেও নির্ধারিত সময়ে সূচারুভাবে জরিপের তথ্য সংগ্রহের কাজটি সফলভাবে শেষ করা সম্ভব হয়েছে। মাঠপর্যায়ে তথ্য সংগ্রহে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রেখেছেন তথ্য সংগ্রহের জন্য নির্বাচিত এলাকায় কর্মরত টিআইবি’র এরিয়া কো-অর্ডিনেটর এবং সচেতন নাগরিক কমিটি’র (সনাক) সদস্যগণ। জরিপের ডাটাবেস তৈরি, ফলাফল ড্যাশবোর্ডে উপস্থাপন ও ইনফোগ্রাফিক্স তৈরি করে সহযোগিতা করার জন্য টিআইবি’র সহকর্মী মাহাবুব আলম, সামছুদোহা সাফায়েত, রিফাত রহমান এবং কে. এম. রফিকুল আলমকে জানাই আন্তরিক ধন্যবাদ।

গবেষণার মান উন্নত করার জন্য বিভিন্ন সময়ে মূল্যবান মতামত ও সহযোগিতা প্রদান করার জন্য টিআইবি’র উপদেষ্টা, নির্বাহী ব্যবস্থাপনা, অধ্যাপক ড. সুমাইয়া খায়েরকে বিশেষভাবে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করছি। গবেষণার প্রতিটি পর্যায়ে পরামর্শ ও প্রতিবেদন উপস্থাপনার ওপর গুরুত্বপূর্ণ মতামত প্রদানের জন্য গবেষণা ও পলিসি বিভাগসহ অন্যান্য বিভাগের সহকর্মীদের প্রতি কৃতজ্ঞতা জানাই।

বৈষম্যবিরোধী আন্দোলনে নজিরবিহীন আত্মত্যাগের বিনিময়ে কর্তৃত্ববাদী সরকারের পতন বাংলাদেশের ইতিহাসে একটি স্বর্ণোজ্জ্বল অর্জন, যা রাষ্ট্র সংস্কার ও নতুন রাজনৈতিক ও সামাজিক বন্দোবস্তের মাধ্যমে ‘নতুন বাংলাদেশ’ গড়ার অভূতপূর্ব সুযোগ তৈরি করেছে। রাষ্ট্র সংস্কার ও নতুন রাজনৈতিক ও সামাজিক বন্দোবস্তের মাধ্যমে ‘নতুন বাংলাদেশ’ গড়ার প্রক্রিয়ায় সরকার ও সংশ্লিষ্ট অন্যান্য অংশীজন জরিপে প্রাপ্ত ফলাফল ও উপস্থাপিত সুপারিশমালা গুরুত্বের সাথে বিবেচনা করবেন বলে আমরা আশা করছি। টিআইবি সংশ্লিষ্ট সকলের যে কোনো ধরনের সুচিন্তিত ও গঠনমূলক সমালোচনা ও পরামর্শকে স্বাগত জানাবে।

**ইফতেখারুজ্জামান**  
নির্বাহী পরিচালক

## ১. প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা

দুর্নীতি উন্নয়ন, সামাজিক ন্যায়বিচার ও দারিদ্র্য দূরীকরণের পথে অন্যতম প্রধান অন্তরায়। বাংলাদেশের দুর্নীতি গণমাধ্যমসহ সাধারণ জনগণের দৈনন্দিন আলোচনা ও উদ্বেগের কেন্দ্রবিন্দুতে পরিণত হয়েছে। রাষ্ট্রীয় বিভিন্ন নীতিমালা ও কৌশলপত্রে দুর্নীতিকে কার্যকরভাবে প্রতিরোধ করার উদ্দেশ্যে সুশাসন প্রতিষ্ঠা, আইনের প্রয়োগ ও শাসন ব্যবস্থাকে সকলের জন্য, বিশেষ করে দরিদ্রদের জন্য উপযোগী করে তোলার ওপর জোর দেওয়া হয়েছে।

রাষ্ট্রীয় ও আর্থ-সামাজিক কর্মকাণ্ডের বিভিন্ন পর্যায়ে দুর্নীতি সংঘটিত হয়। রাজনীতি, প্রশাসন ও বেসরকারি খাতের প্রভাবশালীদের যোগসাজশে নীতি-নির্ধারণী পর্যায়ে ক্ষমতার অপব্যবহারের মাধ্যমে অনৈতিক সুবিধা গ্রহণ করাসহ বড় অংকের অর্থের অবৈধ লেনদেন ঘটে, যার প্রভাব সামষ্টিক ও ব্যাষ্টিক পরিসরে ব্যাপকভাবে নেতিবাচক প্রভাব বিস্তার করে। সাধারণত এসব দুর্নীতিকে বৃহৎ দুর্নীতি হিসেবে বিবেচনা করা হয়। অপরদিকে বিভিন্ন সংস্থা হতে সেবা গ্রহণকালে সেবাগ্রহণকারীরা বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতি ও অনিয়মের শিকার হয়। কোনো সেবা গ্রহণকালে সেবার নির্দিষ্ট মূল্যের অধিক অর্থের লেনদেনকে ক্ষুদ্র দুর্নীতি হিসেবে বিবেচনা করা হয়, যা সাধারণ মানুষের দৈনন্দিন জীবনযাত্রাকে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে প্রভাবিত করে এবং রাষ্ট্রের অর্থনৈতিক ও সামাজিক উন্নয়নের অগ্রযাত্রাকে ব্যাহত করে। বর্তমান জরিপে এসব দুর্নীতির ক্ষেত্রে সাধারণ মানুষের অভিজ্ঞতা গ্রহণ করা হয়েছে।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধান, অষ্টম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা ২০২০-২০২৫<sup>১</sup>, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ২০১২, প্রেক্ষিত পরিকল্পনা ২০২১-২০৪১-এ সুশাসন প্রতিষ্ঠা ও দুর্নীতি প্রতিরোধে শূন্য সহনশীলতার অঙ্গীকার করা হয়েছে। বাংলাদেশ জাতিসংঘ দুর্নীতিবিরোধী আন্তর্জাতিক সনদে অনুসাক্ষরের মাধ্যমে দুর্নীতি প্রতিরোধে কতগুলো অঙ্গীকারে সম্মত হয়েছে। এছাড়াও সুশাসন প্রতিষ্ঠা ও দুর্নীতি প্রতিরোধে বিভিন্ন কৌশলপত্র ও আইন করা হয়েছে। এসব উদ্যোগ গ্রহণ করার মূল উদ্দেশ্য দুর্নীতি হ্রাস করার ক্ষেত্রে সহায়ক পরিবেশ তৈরি করা। এ পরিপ্রেক্ষিতে, 'সেবা খাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ ২০২৩' রাষ্ট্রের দুর্নীতি বিরোধী অঙ্গীকার ও কার্যক্রমকে এগিয়ে নিতে সহায়ক হবে এবং সেবাখাতে দুর্নীতির প্রকৃতি অনুযায়ী যথোপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণে সহায়ক ভূমিকা পালন করবে। এছাড়াও জনগণকে দুর্নীতি বিষয়ে সচেতন করতে এবং এর বিরুদ্ধে সোচ্চার ও উদ্বুদ্ধ হতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করবে।

দুর্নীতি মানব উন্নয়ন, সামাজিক ন্যায়বিচার ও অর্থনৈতিক সমতার অন্তরায় এবং সেবাখাতে দুর্নীতির ক্ষেত্রে তা অধিকতর প্রযোজ্য। এ পরিপ্রেক্ষিতে দুর্নীতির ওপর খানাভিত্তিক জরিপ দুর্নীতির প্রকৃতি, ধরন ও মাত্রা নিরূপণ করার মাধ্যমে মানব উন্নয়ন ও সামাজিক ন্যায়বিচারের প্রতিবন্ধকতা চিহ্নিত করতে সহায়তা করবে।

২০১৫ সালে জাতিসংঘ ঘোষিত টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট ১৬-এর লক্ষ্য ১৬.৫-এ ২০৩০ সালের মধ্যে সকল পর্যায়ে দুর্নীতি ও ঘুষ উল্লেখযোগ্য মাত্রায় কমিয়ে আনার কথা উল্লেখ করা হয়েছে। বাংলাদেশ এ লক্ষ্য অর্জনে প্রতিজ্ঞাবদ্ধ। বাংলাদেশে দুর্নীতি বিষয়ক একমাত্র জরিপ হিসেবে টিআইবি'র এ খানা জরিপে প্রাপ্ত তথ্য সেবাখাতসমূহে দুর্নীতির হ্রাস বা বৃদ্ধি সম্পর্কে একটি চিত্র তুলে ধরে, যা এসডিজি'র এই অঙ্গীকার বাস্তবায়নের লক্ষ্যে জাতীয় নীতি-নির্ধারণী পর্যায়ে সহায়তা করবে।

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) সেবাখাতে দুর্নীতির ধরন ও মাত্রা নির্ণয়ে ১৯৯৭ সাল থেকে দুর্নীতি বিষয়ক জাতীয় খানা জরিপ পরিচালনা করেছে। এ পর্যন্ত দুই থেকে তিন বছর অন্তর নয়টি খানা জরিপ পরিচালনা করা হয়েছে। বর্তমান খানা জরিপটি সেবাখাতে দুর্নীতির ওপর দশম জরিপ। এই জরিপের মাধ্যমে ২০২৩-এর মে থেকে শুরু করে ২০২৪-এর এপ্রিল পর্যন্ত সময়কালে বাংলাদেশের খানাগুলো বিভিন্ন খাত থেকে সেবা নিতে গিয়ে যে দুর্নীতির শিকার হয়েছে তা তুলে ধরা হয়েছে।

### ১.২ জরিপের উদ্দেশ্য

জরিপের মূল উদ্দেশ্য বাংলাদেশের খানাগুলোর অভিজ্ঞতার ভিত্তিতে বিভিন্ন সেবাখাতে দুর্নীতির প্রকৃতি, ধরন ও মাত্রা নিরূপণ করা। সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্য হলো -

- খানাগুলো সেবা খাত বা প্রতিষ্ঠান হতে বিভিন্ন ধরনের সেবা গ্রহণে কোনো দুর্নীতির শিকার হয়েছে কিনা তা চিহ্নিত করা;
- খানাগুলো বিভিন্ন খাত, উপখাত ও প্রতিষ্ঠানে সেবা নিতে গিয়ে যে দুর্নীতি বা হয়রানির শিকার হয় তার প্রকৃতি, ধরন ও মাত্রা নিরূপণ করা;
- খানাসমূহের আর্থ-সামাজিক বৈশিষ্ট্যের প্রেক্ষিতে দুর্নীতির শিকার হওয়ার মাত্রা বিশ্লেষণ করা; এবং
- দুর্নীতি প্রতিরোধ ও নিয়ন্ত্রণে দিক-নির্দেশনামূলক সুপারিশ প্রদান করা।

### ১.৩ জরিপের আওতা

জরিপে ব্যবহৃত দুর্নীতির সংজ্ঞা হচ্ছে 'সেবাখাতে ব্যক্তিগত স্বার্থে অর্পিত ক্ষমতার অপব্যবহার'। জরিপে ঘুষ নেওয়া বা ঘুষ দিতে বাধ্য করা ছাড়াও সম্পদ বা অর্থ আত্মসাৎ, প্রতারণা, দায়িত্বে অবহেলা, স্বজনপ্রীতি ও প্রভাব বিস্তার এবং সময়ক্ষেপণসহ বিভিন্ন ধরনের হয়রানিকে দুর্নীতির অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। জরিপে বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে জরিপে

<sup>১</sup> বিস্তারিত দেখুন,

[http://plancomm.gov.bd/sites/default/files/files/plancomm.portal.gov.bd/files/68e32f08\\_13b8\\_4192\\_ab9b\\_abd5a0a62a33/2021-02-03-17-04-ec95e78e452a813808a483b3b22e14a1.pdf](http://plancomm.gov.bd/sites/default/files/files/plancomm.portal.gov.bd/files/68e32f08_13b8_4192_ab9b_abd5a0a62a33/2021-02-03-17-04-ec95e78e452a813808a483b3b22e14a1.pdf)

অন্তর্ভুক্ত খানার সকল ধরনের দুর্নীতির অভিজ্ঞতা বিবেচনা করা হয়েছে, এবং খানার সদস্যদের কাছ থেকে তাদের অভিজ্ঞতার ভিত্তিতে দুর্নীতি সংক্রান্ত তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে।

এই জরিপে ১৮টি প্রধান সেবাখাতের ওপর তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। এসব খাত নির্বাচনের ক্ষেত্রে সাধারণ মানুষের জীবনমানের উন্নয়ন, সামাজিক ন্যায়বিচার প্রতিষ্ঠা ও আর্থিক নিরাপত্তা বিধানে বিশেষ অবদানের বিষয় বিবেচনা করা হয়েছে। নির্বাচিত খাতগুলো হচ্ছে শিক্ষা, স্বাস্থ্য, স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান, ভূমি, কৃষি, আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা, বিচারিক সেবা, বিদ্যুৎ, ব্যাংকিং, বিআরটিএ, কর ও শুল্ক, এনজিও, পাসপোর্ট, বীমা গ্যাস ও জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা। এছাড়া আরেকটি নতুন খাত হিসেবে জাতীয় পরিচয়পত্র সেবা এ জরিপে অন্তর্ভুক্ত করা হয়। উপরোক্ত খাতগুলোর বাইরে অন্যান্য খাত বা প্রতিষ্ঠানে খানার অভিজ্ঞতা চিহ্নিত করার জন্য জরিপের প্রশ্নপত্রে আলাদা একটি অংশ সংযোজন করা হয়। অন্যান্য সেবার অণ্ডতায় মোবাইল ব্যাংকিং, অনলাইন শপিং, ওয়াসা, ডাক বিভাগ, সমাজসেবা অধিদপ্তর, বিটিসিএল ইত্যাদি প্রতিষ্ঠান প্রদত্ত সেবা অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

## ১.৪ জরিপ পদ্ধতি ও নমুনায়ন

এই জরিপে সারা দেশ থেকে খানা নির্বাচনের ক্ষেত্রে বাংলাদেশ পরিসংখ্যান ব্যুরো প্রণীত আইএমপিএস (Integrated Multipurpose Sampling Frame-IMPS) ব্যবহার করে দুই পর্যায়বিশিষ্ট স্তরায়িত গুচ্ছ নমুনায়ন (Two Stage Stratified Cluster Sampling) পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়েছে। প্রাথমিক পর্যায়ে দেশের আটটি প্রশাসনিক বিভাগকে গ্রামাঞ্চল ও শহরাঞ্চল বিবেচনায় ১৬টি স্তরে ভাগ করা হয়েছে। বিবিএস কর্তৃক প্রণীত আইএমপিএস থেকে ২ হাজার ৭৬৬টি পিএসইউ (Primary Sampling Unit) থেকে প্রতিটি স্তরের জন্য প্রয়োজনীয় পিএসইউ দৈবচয়ন পদ্ধতিতে নির্বাচন করা হয়েছে। প্রতিটি স্তরে আইএমপিএস অনুযায়ী সমসংখ্যক খানায় তালিকা (লিস্টিং) করা হয়েছে। এরপর উক্ত তালিকা অনুযায়ী প্রতিটি স্তর থেকে নির্ধারিত সংখ্যক খানা চূড়ান্তভাবে জরিপের জন্য নির্বাচন করা হয়েছে।

### নমুনার আকার

নিম্নের সূত্রের মাধ্যমে ৫ শতাংশ 'মার্জিন অব এরর (Margin of Error)' বিবেচনায় প্রতিটি স্তরে নমুনার আকার নির্ধারণ করা হয়েছে।

$$n = \frac{p(1-p)z^2 * \text{design effect}}{e^2}$$

এখানে,

n= নমুনার আকার

p= ০.৭০৯ (২০২১ সালে দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হারের অনুপাত)

z= ১.৯৬ (৯৫% confidence interval এ Sample Variate-এর মান)

e= ৫% (স্তর ভিত্তিক Margin of Error)

design effect= ৩

এভাবে নির্ধারিত স্তরপ্রতি নমুনার আকার দাঁড়ায় ৯৫১। ৪% তথ্যের অপ্রাপ্ততা (নন-রেসপন্স) বিবেচনায় স্তরপ্রতি সর্বনিম্ন নমুনার আকার দাঁড়ায় ৯৯০টি খানা। অর্থাৎ প্রতিটি স্তর হতে সমানসংখ্যক ৯৫১টি খানা পাওয়ার লক্ষ্যে ৯৯০টি খানা জরিপের জন্য নির্বাচনের লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করা হয়েছিল।

### নমুনার বণ্টন

প্রতিটি স্তর হতে প্রাথমিকভাবে ১২টি খানা চূড়ান্তভাবে জরিপের জন্য নির্ধারণ করা হয়। কিন্তু পরবর্তীতে বিভিন্ন স্তরে IMPS ফ্রেম অনুযায়ী পর্যাপ্ত সংখ্যক পিএসইউ না থাকায় উক্ত স্তরগুলোতে নির্ধারিত খানার সংখ্যায় পৌঁছানোর লক্ষ্যে কোনো কোনো পিএসইউ হতে ২৪ থেকে ৩২টি খানা নির্বাচন করা হয়েছে। ফলে রংপুর, ময়মনসিংহ এবং বরিশালের শহরাঞ্চল এলাকাগুলোর পিএসইউ হতে ২৪টি এবং সিলেটের শহরাঞ্চল এলাকাগুলোর পিএসইউ থেকে ৩২টি করে খানা নির্বাচন করা হয়। এভাবে সর্বমোট ১ হাজার ১৪৯টি পিএসইউ থেকে তথ্য সংগ্রহ করা হয় যার মধ্যে গ্রামাঞ্চলে ছিল ৬৬৪টি এবং শহরাঞ্চলে ৪৮৫টি পিএসইউ।

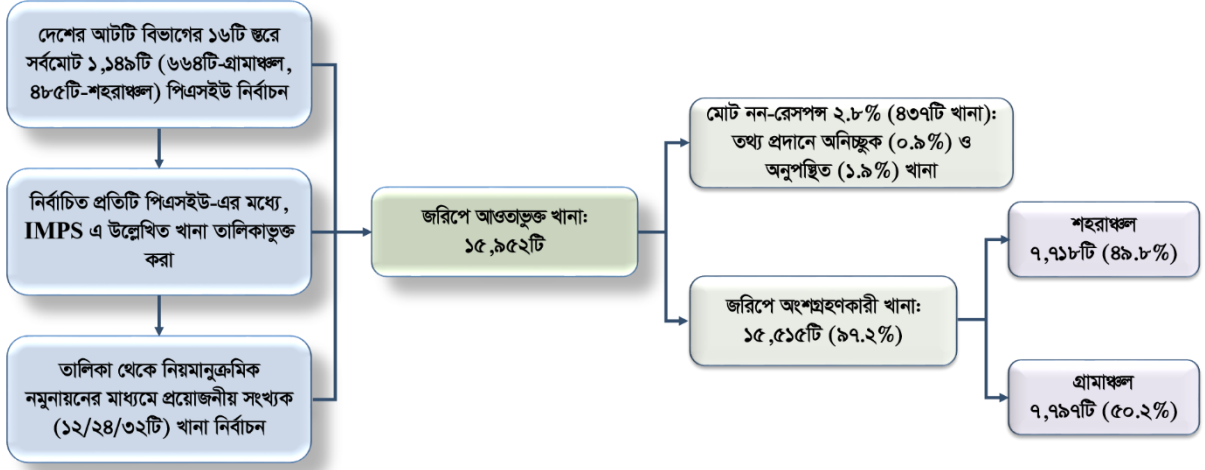
### জরিপের অন্তর্ভুক্ত খানার বণ্টন

জাতীয় খানা জরিপ ২০২৩ এ নমুনায়নের ক্ষেত্রে সর্বমোট ১৫ হাজার ৮৪০টি খানা পরিদর্শনের জন্য লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করা হলেও বিভিন্ন স্তরে পিএসইউ-এর প্রাপ্যতা এবং মাঠ পরিচালনা সহজ করতে জরিপের সময় নমুনার আকার বাড়িয়ে সর্বমোট ১৫ হাজার ৯৫২টি খানা পরিদর্শন করা হয়, যার মধ্যে ১৫ হাজার ৫১৫টি খানা সাক্ষাৎকারের জন্য সম্মত হয়।

জরিপকালে ৪৩৭টি খানা অনুপস্থিত থাকা (১ দশমিক ৯ শতাংশ) বা উত্তরদানে অস্বীকৃতি জানানোয় (শূন্য দশমিক ৯ শতাংশ) চূড়ান্তভাবে ১৫ হাজার ৫১৫টি খানায় জরিপ পরিচালনা করা হয়, যা জরিপের আওতাভুক্ত মোট খানার ৯৭ দশমিক ২ শতাংশ। গ্রামাঞ্চল ও শহরাঞ্চলে এসব খানার সংখ্যা যথাক্রমে ৭ হাজার ৭৯৭টি (৫০.২%) ও ৭ হাজার ৭১৮টি (৪৯.৮%)। এসব খানা ৬৪টি জেলাসংশ্লিষ্ট ১ হাজার ১৪৯টি পিএসইউতে বিন্যস্ত (গ্রামাঞ্চলে ৬৬৪টি এবং শহরাঞ্চলে ৪৮৫টি)। আটটি বিভাগের গ্রামাঞ্চল

ও শহরাঞ্চলভিত্তিক এ বিভাজনের মাধ্যমে এ জরিপের নমুনায়ন বাংলাদেশের প্রতিনিধিত্বশীলতা এবং জরিপের সংখ্যাাত্তিক উৎকর্ষের মান নিশ্চিত করে।

চিত্র ১: একনজরে নমুনায়ন পদ্ধতি



সারণি ১: জরিপের অন্তর্ভুক্ত খানার বিভাগভিত্তিক বন্টন

বিভাগ	গ্রামাঞ্চল	শহরাঞ্চল	মোট খানা
ঢাকা	৯৫৭	৮৯৯*	১,৮৫৬
চট্টগ্রাম	৯৭১	৯৫৯	১,৯৩০
রাজশাহী	৯৬৯	৯৬১	১,৯৩০
খুলনা	৯৭৮	৯৭৩	১,৯৫১
বরিশাল	৯৬৯	৯৭৫	১,৯৪৪
রংপুর	৯৯০	৯৯৫	১,৯৮৫
সিলেট	৯৮৮	৯৮৫	১,৯৭৩
ময়মনসিংহ	৯৭৫	৯৭১	১,৯৪৬
<b>মোট খানা</b>	<b>৭,৭৯৭</b>	<b>৭,৭১৮</b>	<b>১৫,৫১৫</b>

\*দলীয় রাজনৈতিক অবস্থান থেকে বাধা দেওয়ার কারণে ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশনের ১৭ ও ৪৬ নং ওয়ার্ডের দুইটি পিএসইউতে তথ্য সংগ্রহ করা সম্ভব হয়নি।

### ১.৫ জরিপের সময়কাল

এই খানা জরিপের তথ্য সংগ্রহের সময়কাল ২০২৪ সালের ১৩ মে থেকে ২০২৪ সালের ৩ আগস্ট পর্যন্ত সময়ে ৬৪টি জেলায় পরিচালিত হয়। জাতীয় খানা জরিপ-২০২৩-এ নির্বাচিত খানাগুলো ২০২৩ সালের মে থেকে ২০২৪ সালের এপ্রিল পর্যন্ত সময়ে সেবা গ্রহণে বিভিন্ন সেবাখাতে যেসব দুর্নীতি ও হয়রানির সম্মুখীন হয়েছে তার ওপর তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে।

### ১.৬ জরিপ ব্যবস্থাপনা ও তথ্যের মান নিয়ন্ত্রণ

মাঠ পর্যায়ে তথ্য সংগ্রহ করার জন্য প্রতিযোগিতামূলক পরীক্ষার মাধ্যমে জরিপকাজে অভিজ্ঞ ২৭ জন মাঠ তত্ত্বাবধায়ক, ১০৮ জন তথ্য সংগ্রহকারী এবং ৫ জন 'কোয়ালিটি কন্ট্রোলার' নিয়োগ দেওয়া হয়। প্রতিযোগিতামূলক বাছাই প্রক্রিয়ার মাধ্যমে নিয়োগকৃতদের ১৩ দিনব্যাপি আবাসিক প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়। ফিল্ড টেস্টের অভিজ্ঞতার আলোকে প্রশ্নপত্রটিকে প্রযোজ্যক্ষেত্রে পরিমার্জন করা হয় এবং জরিপ ও সাক্ষাৎকার গ্রহণের খুঁটিনাটি বিষয়ে দিক-নির্দেশনা দেওয়া হয়। ফিল্ড টেস্ট এবং টিআইবি'র গবেষক ও পরামর্শক দলের পর্যালোচনার পর খসড়া প্রশ্নমালা চূড়ান্ত করে জরিপ পরিচালনায় ব্যবহার করা হয়। তথ্য সংগ্রহের জন্য KoboToolbox-ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করে স্মার্ট ফোনের মাধ্যমে প্রশ্নপত্র পূরণ করা হয় এবং টিআইবি'র PACTApp-এর সার্ভারে ডেটাবেজ সংরক্ষণ করা হয়। ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করার মাধ্যমে উপাত্তের নির্ভুলতা বৃদ্ধি ও মান নিশ্চিত করা হয়েছে।

প্রতিটি দলের তত্ত্বাবধায়করা নিজ নিজ দলের তথ্য সংগ্রহ ও সার্বিক কর্মকাণ্ড তত্ত্বাবধান ও পরিবীক্ষণ করার পাশাপাশি কোয়ালিটি কন্ট্রোলাররা প্রতিটি দলের কার্যক্রম নিয়মিত পরিবীক্ষণ করেন। পরবর্তীতে জরিপকালীন সময়ে পূরণকৃত প্রতিটি প্রশ্নপত্র টিআইবি'র তথ্য বিশ্লেষকের মাধ্যমে যাচাই করে মাঠ তত্ত্বাবধায়ক ও কোয়ালিটি কন্ট্রোলার কর্তৃক নির্ভুলতা নিশ্চিত করা হয়েছে।

জরিপের তথ্য বিশ্লেষণ টিআইবি'র নিজস্ব গবেষণা দল সম্পন্ন করেছে। জরিপের বৈজ্ঞানিক মান নিশ্চিত করতে বিভিন্ন পর্যায়ে জাতীয় ও আন্তর্জাতিক খ্যাতিসম্পন্ন ছয়জন বিশেষজ্ঞের সার্বিক সহায়তা ও পরামর্শ গ্রহণ করা হয়েছে, যারা গবেষণার ধারণাপত্র প্রস্তুত হতে ফলাফল উপস্থাপনা পর্যন্ত প্রতিটি পর্যায়ে সক্রিয় পরামর্শ প্রদানের মাধ্যমে জরিপটিকে সমৃদ্ধ করেছেন।

## ১.৭ তথ্য প্রক্রিয়াজাতকরণ ও বিশ্লেষণ

তথ্য প্রক্রিয়াজাতকরণ কার্যক্রমের মূল কাজ ছিল পূরণকৃত প্রশ্নমালার বিভিন্ন অসামঞ্জস্য দূর করা। SPSS, Python এবং STATA ব্যবহার করে জরিপের তথ্য বিশ্লেষণ করা হয়। উপাত্ত বিশ্লেষণের প্রতিটি ধাপে বা পর্যায়ে খানাগুলোর নির্বাচিত হওয়ার সম্ভাবনা বের করে চূড়ান্তভাবে design based প্রাক্কলন নিরূপণ করার জন্য পরিসংখ্যানিক ভর<sup>২</sup> (weight) ব্যবহার করা হয়। বিশ্লেষণের সময় মূলত বিভিন্ন সূচক এবং চলকের শতকরা হার ও গড় নির্ণয় করা হয়েছে। এছাড়াও জরিপে উল্লিখিত সেবা নেওয়ার সময়ে বাংলাদেশের সবগুলো খানার মোট ও খাতভিত্তিক ঘুষের পরিমাণ প্রাক্কলন করা হয়েছে।<sup>৩</sup> প্রাক্কলনসমূহের নির্ভরযোগ্যতা (reliability) যাচাইয়ের জন্য খাতভিত্তিক Standard Error (SE)<sup>৪</sup>-এর মান বের করা হয়েছে। তাছাড়া দুর্নীতি নির্ণয়ের ক্ষেত্রে একটি খানার যে কোনো সদস্য যে কোনো খাত থেকে সেবা গ্রহণকালে যদি একবার ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেয় বা অন্যান্য ধরনের দুর্নীতির শিকার হয় তাহলে সেই খানাকে দুর্নীতির শিকার হয়েছে বলে বিবেচনা করা হয়েছে।

## ২. খানার আর্থ-সামাজিক বৈশিষ্ট্য

জরিপে দেখা যায় নারী-পুরুষের শতকরা হার যথাক্রমে ৪৮ দশমিক ৫ শতাংশ ও ৫১ দশমিক ৪ শতাংশ এবং তৃতীয় লিঙ্গ রয়েছে শূন্য দশমিক ১ শতাংশ সদস্য। জরিপকৃত খানার গড় সদস্য সংখ্যা ৪ দশমিক ৬ জন (গ্রামাঞ্চলে ৪.৬ জন ও শহরাঞ্চলে ৪.৫ জন)।<sup>৫</sup> এ জরিপে অংশগ্রহণকারী খানাপ্রধানের ৯১ দশমিক ২ শতাংশ ইসলাম ধর্মাবলম্বী, ৮ দশমিক ১ শতাংশ হিন্দু ধর্মাবলম্বী এবং শূন্য দশমিক ৭ শতাংশ অন্যান্য (বৌদ্ধ, খ্রীষ্টান) ধর্মাবলম্বী। জরিপে ৯৮ দশমিক ৬ শতাংশ খানাপ্রধান বাঙালি এবং ১ দশমিক ৪ শতাংশ খানাপ্রধান বিভিন্ন আদিবাসী জনগোষ্ঠীর অন্তর্ভুক্ত।<sup>৬</sup> জরিপে ৬ দশমিক ৮ খানার প্রধান নারী, ৯৩ দশমিক ১ শতাংশ খানার প্রধান পুরুষ এবং শূন্য দশমিক ১ শতাংশ খানার খানাপ্রধান তৃতীয় লিঙ্গের। এছাড়া প্রতিবন্ধিতাসহ ব্যক্তি আছে এমন খানার হার ৬ দশমিক ৪ শতাংশ।

### ২.১ খানাপ্রধানের বৈশিষ্ট্য

খানাপ্রধানের শিক্ষাগত যোগ্যতা বিশ্লেষণে দেখা যায় সার্বিকভাবে ২৫ দশমিক ১ শতাংশ খানাপ্রধান প্রাথমিক, ২৪ দশমিক ৪ শতাংশ মাধ্যমিক, ৩ দশমিক ৯ শতাংশ স্নাতক এবং ২ দশমিক ৪ শতাংশ খানাপ্রধান স্নাতকোত্তর ও তদুর্ধ্ব পর্যায়ে পড়াশোনা করেছে। এছাড়া ১৮ দশমিক ৮ শতাংশ খানাপ্রধান সাক্ষরজনসম্পন্ন এবং ১১ দশমিক ৮ শতাংশ নিরক্ষর।

জরিপে ২৩ দশমিক ৪ শতাংশ খানাপ্রধানের পেশা কৃষি/মৎস্য চাষ, ১৭ শতাংশ খানাপ্রধানের পেশা ব্যবসা (নারী ৬.৫% এবং পুরুষ ১৭.৮%), ৯ দশমিক ৪ শতাংশ বেসরকারি চাকরি এবং ৮ শতাংশ খানাপ্রধান পরিবহন শ্রমিক। এছাড়া ৭ দশমিক ৯ শতাংশ খানাপ্রধানের পেশা দিনমজুর এবং ৬ দশমিক ৮ শতাংশ মিস্ত্রি (কাঠমিস্ত্রি, রাজমিস্ত্রি ইত্যাদি) (সারণি ২)। জরিপকৃত খানার গড় মাসিক আয় ২৬ হাজার ১৫৯ টাকা<sup>৭</sup>, গ্রামাঞ্চল ও শহরাঞ্চলের খানার গড় মাসিক আয় যথাক্রমে ২৫ হাজার ৫৫ টাকা ও ২৮ হাজার ৫৩৬ টাকা। জরিপ থেকে প্রাপ্ত তথ্য বাংলাদেশের জনমিতি ও আর্থ-সামাজিক অবস্থার তথ্যের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ।

সারণি ২: খানাপ্রধানের পেশা (%)

পেশা	নারী	পুরুষ	সার্বিক
কৃষি/মৎস্য চাষ	১.৯	২৫.০	২৩.৪
ব্যবসা	৬.৫	১৭.৮	১৭.০
বেসরকারি চাকরি	৪.৮	৯.৭	৯.৪
পরিবহন শ্রমিক	০.৩	৮.৬	৮.০
দিনমজুর	৩.৮	৮.২	৭.৯
মিস্ত্রি (রাজমিস্ত্রি, কাঠমিস্ত্রি ইত্যাদি)	০.৩	৭.৩	৬.৮
প্রবাসী	০.৫	৬.২	৫.৮
গৃহিণী	৭০.৩	০.০	৫.০

<sup>২</sup> P1 = Number of HH surveyed (12-32) / Number of HH listed (50-205), P2= Sample PSU per strata (31-83)/Number of IMPS PSU given by BBS (31-392), P3= number of IMPS PSU given by BBS (31-392)/Population PSU-estimated (4368-54930), P=P1\*P2\*P3, W1=1/P, W2=Weight based on non-response rate, W=W1\*W2; পরবর্তীতে বিশ্লেষণের সময় খানাগুলোকে ভর দিয়ে বিশ্লেষণ করা হয়।

<sup>৩</sup> প্রথমে ভর দিয়ে খানাপ্রতি গড় ঘুষ প্রাক্কলন করা হয় এবং গড় ঘুষকে মোট খানা দিয়ে গুণ করা হয়। সর্বশেষ পর্যায়ে সেবা গ্রহণের অনুপাত দিয়ে গুণ করে মোট ঘুষ প্রাক্কলন করা হয়।

<sup>৪</sup> সমগ্র population থেকে তথ্য নিয়ে proportion বের করা হলে তা প্রকৃত মান প্রকাশ করে। কিন্তু, population থেকে প্রতিনিধিত্বমূলক নমুনায়ন করায় প্রাপ্ত proportion-এর একটি আনুমানিক মান পাওয়া যায় যা প্রকৃত মান থেকে কম-বেশি হতে পারে। নমুনা থেকে প্রাপ্ত এই আনুমানিক পার্থক্য পরিসংখ্যানের পদ্ধতি ব্যবহার করে পরিমাপ করা হয় যা SE নামে পরিচিত।

<sup>৫</sup> জাতীয়ভাবে নারী, পুরুষ এবং তৃতীয় লিঙ্গের শতকরা হার যথাক্রমে ৫০ দশমিক ৪৫ শতাংশ, ৪৯ দশমিক ৫৪ শতাংশ ও শূন্য দশমিক ০১ শতাংশ এবং গড় সদস্য সংখ্যা ৪ দশমিক ০৩ জন। সূত্র: বিবিএস, জনগণনা ও গৃহগণনা প্রতিবেদন, ২৭ জুলাই ২০২২।

<sup>৬</sup> জাতীয়ভাবে খানার ৯৯ শতাংশ বাঙালি এবং ১ শতাংশ অন্যান্য নৃতাত্ত্বিক জনগোষ্ঠী। সূত্র: বিবিএস, জনগণনা ও গৃহগণনা প্রতিবেদন, ২৭ জুলাই ২০২২।

<sup>৭</sup> বিবিএস-এর আয়-ব্যয় খানা জরিপ (HIES) ২০২২ অনুযায়ী জরিপকৃত খানাগুলোর মাসিক আয় ৩২ হাজার ৪২২ টাকা; বিস্তারিত:

<http://hies.bbs.gov.bd/content/files/HIES%20Preliminary%20Report%202016.pdf>



পেশা	নারী	পুরুষ	সার্বিক
বেকার	২.২	৫.৩	৪.৯
অবসরপ্রাপ্ত	২.০	৩.৭	৩.৬
জেলে/কামার/কুমার/তাঁতি/কুটির শিল্প/হস্তশিল্প/নাপিত/মুচি	০.৬	২.১	২.০
সরকারি চাকরি	০.৬	১.৪	১.৪
শিক্ষক	০.৪	১.২	১.১
অন্যান্য (ইমাম/পুরোহিত/দর্জি/শিক্ষার্থী/পরিচ্ছন্নতা কর্মী ইত্যাদি)	০.৮	০.২	০.৩

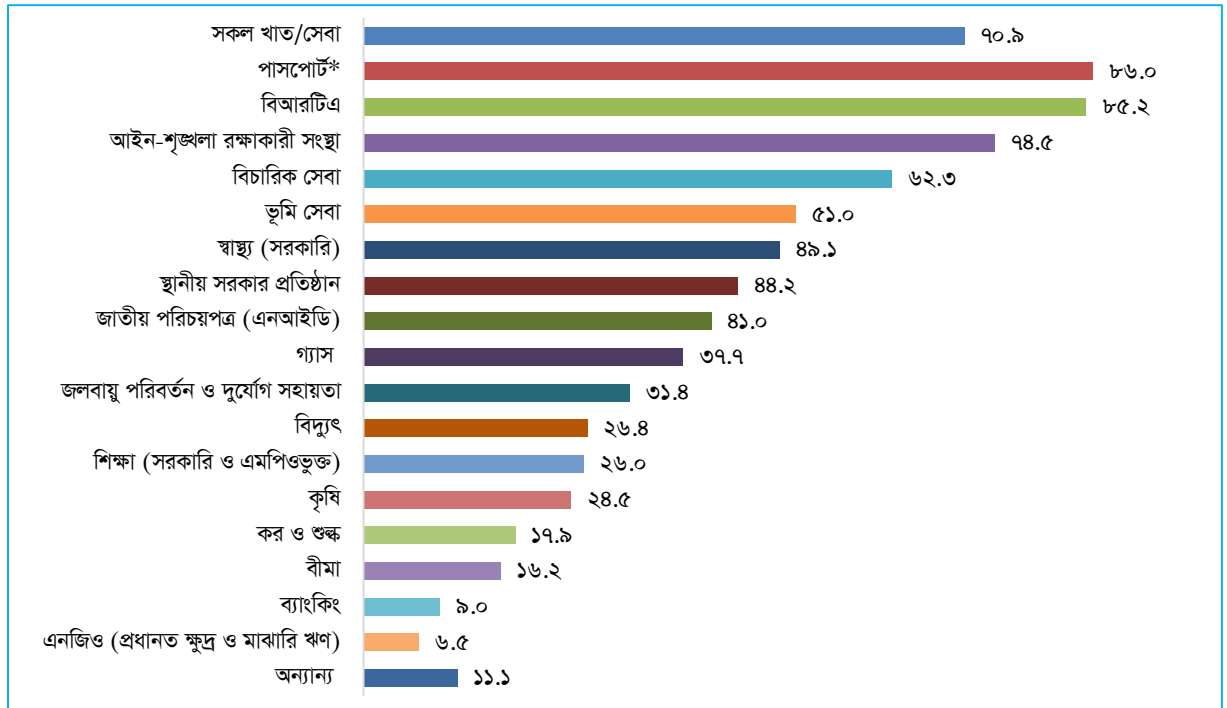
## ২.২ সেবাহ্রীতাদের বৈশিষ্ট্য

জরিপে অন্তর্ভুক্ত সেবাহ্রীতাদের ৫৫ দশমিক ৭ শতাংশ পুরুষ, ৪৪ দশমিক ৩ শতাংশ নারী এবং শূন্য দশমিক শূন্য ২ শতাংশ তৃতীয় লিঙ্গের। সেবাহ্রীতাদের ৯৮ দশমিক ৬ শতাংশ বাঙালি, ১ দশমিক ৩ শতাংশ আদিবাসী এবং শূন্য দশমিক ১ শতাংশ হরিজন সম্প্রদায়ের। এছাড়া সেবাহ্রীতাদের ১ দশমিক ৪ শতাংশ প্রতিবন্ধিতাসহ ব্যক্তি। সেবাহ্রীতাদের সেবা গ্রহণ পদ্ধতি বিশ্লেষণে দেখা যায় ৯১ দশমিক ২ শতাংশ সেবাহ্রীতা সরাসরি উপস্থিত হয়ে এবং ৫ দশমিক ২ শতাংশ অনলাইনে সেবা গ্রহণ করেছে।

## ৩. সেবাখাতে দুর্নীতির সার্বিক চিত্র

২০২৩ সালের জরিপকৃত খানাগুলোর ৯৬ দশমিক ৭ শতাংশ কোনো না কোনো খাত হতে সেবা নিয়েছে, এ হার গ্রামাঞ্চলে খানার ৯৭ দশমিক ৪ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে খানার ৯৫ দশমিক ৩ শতাংশ। সেবাহ্রণকারী খানার ৭০ দশমিক ৯ শতাংশ সেবা নিতে গিয়ে কোনো না কোনো দুর্নীতির শিকার হয়েছে, যা গ্রামাঞ্চলে খানার ৭১ দশমিক ৮ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে খানার ৬৯ শতাংশ। পাসপোর্ট থেকে সেবা গ্রহণকারী খানাগুলোর দুর্নীতির শিকার হওয়ার মাত্রা ছিল সর্বাধিক (৮৬%)। দুর্নীতির মাত্রায় দ্বিতীয় ও তৃতীয় অবস্থানে রয়েছে যথাক্রমে বিআরটিএ (৮৫.২%) ও আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা (৭৪.৫%)। এছাড়া বিচারিক সেবা (৬২.৩%), ভূমি সেবা (৫১%), স্বাস্থ্য সেবা (৪৯.১%) এবং স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান (৪৪.২%) হতে সেবা নিতে গিয়ে খানাগুলো দুর্নীতির শিকার হয়।

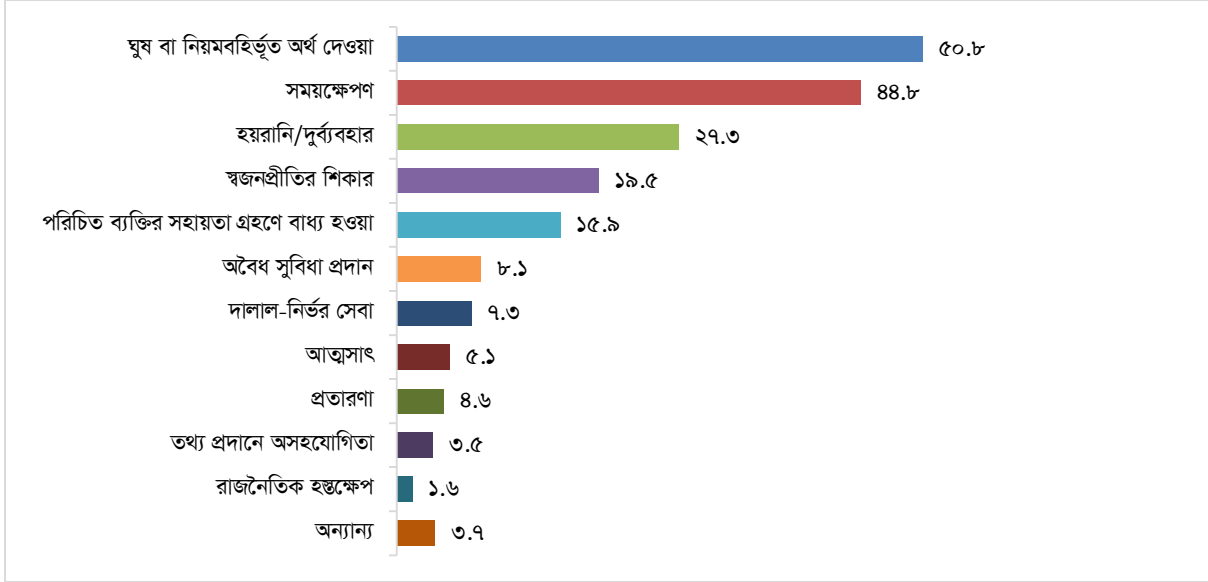
চিত্র ২: বিভিন্ন খাতে দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার (%)



## ৩.১ দুর্নীতির ধরন

সেবা নিতে গিয়ে খানাগুলোকে বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হতে হয়। জরিপে ৫০ দশমিক ৮ শতাংশ খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে। এছাড়াও খানাগুলো দায়িত্বপ্রাপ্ত সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির সময়ক্ষেপণ (৪৪.৮%), এবং অসদাচরণ, দুর্ব্যবহার এবং বিভিন্ন ধরনের হয়রানির শিকার (২৭.৩%) হয় (চিত্র ৩)।

চিত্র ৩: সেবাপ্রাপ্তকারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার\* (%)



\*একাধিক উত্তর প্রযোজ্য।

### ৩.২ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ

বাংলাদেশে সেবাখাতে সংঘটিত দুর্নীতিগুলোর মধ্যে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূতভাবে অর্থ দেওয়া অন্যতম। সার্বিকভাবে সেবাখাতগুলো থেকে সেবা নেওয়া খানার ৫০ দশমিক ৮ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে, এ হার গ্রামাঞ্চলে খানার ৫২ দশমিক ৪ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে খানার ৪৭ দশমিক ৪ শতাংশ (সারণি ৩)। জরিপে সেবা নিতে গিয়ে খানাগুলো সর্বাধিক হারে (৭৪.৮%) ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে পাসপোর্ট খাতে, এ হার গ্রামাঞ্চলে ৮০ দশমিক ৩ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে খানার ৬৪ দশমিক ৩ শতাংশ। ঘুষ আদায়ের ক্ষেত্রে দ্বিতীয় ও তৃতীয় অবস্থানে আছে বিআরটিএ (৭১ দশমিক ৯ শতাংশ) এবং আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা (৫৮ দশমিক ৩ শতাংশ)। অপরদিকে এনজিও, ব্যাংকিং ও বীমা খাতে সেবাপ্রাপ্তকারী খানাগুলো তুলনামূলক কম হারে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে।

সারণি ৩: বিভিন্ন সেবাখাতে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের হার (%) ও পরিমাণ

খাত	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের শিকার খানা (%)	গড় ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ (টাকা)
সার্বিক	৫০.৮	৫,৬৮০
পাসপোর্ট	৭৪.৮	৪,৮৭৯
বিআরটিএ	৭১.৯	৬,৬৫৪
আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা	৫৮.৩	৫,২২১
বিচারিক সেবা	৩৪.১	৩০,৯৭২
ভূমি সেবা	৩২.৩	১১,৭৭৬
স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান	২৯.৭	৮৮৪
স্বাস্থ্য (সরকারি)	১৯.১	৬০০
গ্যাস*	১৬.৭	***
জাতীয় পরিচয়পত্র (এনআইডি)	১৬.১	৩,০৫১
শিক্ষা (সরকারি ও এমপিওভুক্ত)	১৪.৮	৭১১
জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা	৮.৩	২,৬৫৬
কৃষি	৭.১	১,৭১৩
বিদ্যুৎ	৫.৮	২,৪৩১
কর ও শুল্ক*	২.৩	***
বীমা	১.২	***
ব্যাংকিং*	০.৭	৬,৬৮১
এনজিও (প্রধানত ক্ষুদ্র ও মাঝারি ঋণ)	০.৫	৩,১৫১

\*অপর্ণাঙ্ক উপাত্তের কারণে বিশ্লেষণ করা হয়নি

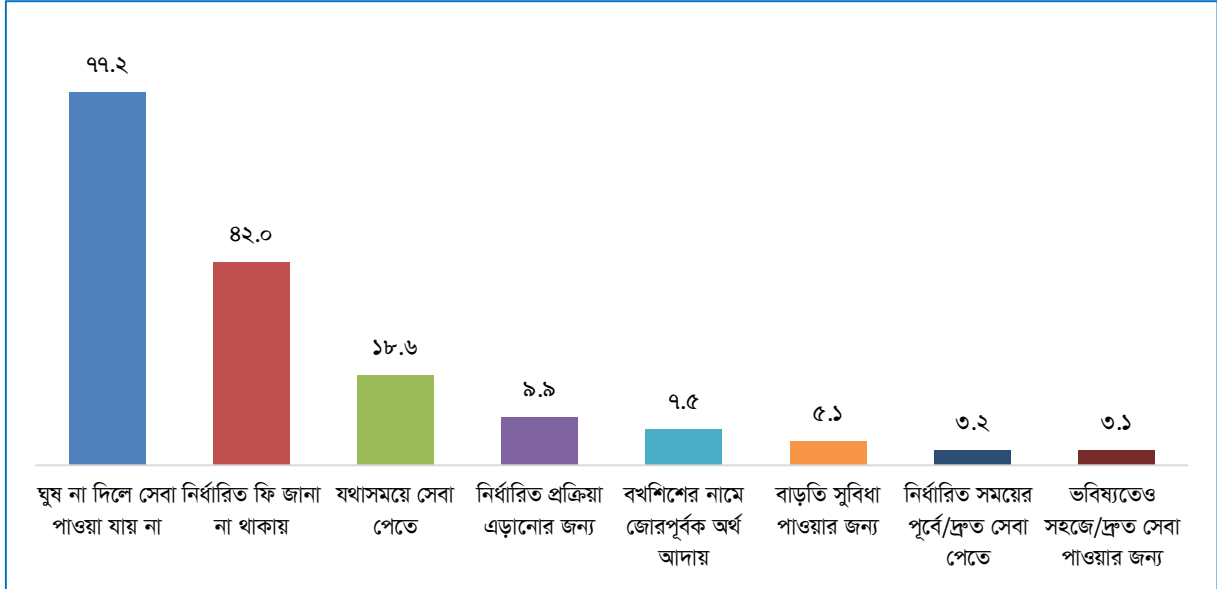
জরিপের বিবেচ্য সময়ে ঘুষের শিকার খানাগুলোকে সার্বিকভাবে বিভিন্ন সেবা গ্রহণের সময় গড়ে ৫ হাজার ৬৮০ টাকা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে। এর পরিমাণ বিচারিক সেবায় সবচেয়ে বেশি, যেখানে সেবাপ্রাপ্তকারী খানাকে গড়ে ৩০ হাজার ৯৭২ টাকা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে। এর পরে আছে ভূমি সেবা ও ব্যাংকিং সেবা, যেখানে ঘুষের শিকার খানা গড়ে যথাক্রমে ১১ হাজার ৭৭৬ টাকা এবং ৬ হাজার ৬৮১ টাকা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে। অন্যদিকে শিক্ষা ও

স্বাস্থ্যের মত গুরুত্বপূর্ণ সেবাখাতে খানাগুলো গড়ে যথাক্রমে ৭১১ টাকা ও ৬০০ টাকা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে (সারণি ৩)।

### ৩.৩ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ

বিভিন্ন সেবা নিতে গিয়ে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ হিসেবে সেবাপ্রার্থীরা খানাগুলো এক বা একাধিক কারণ উল্লেখ করেছে। সবচেয়ে বেশি খানা (৭৭ দশমিক ২ শতাংশ) ‘ঘুষ না দিলে সেবা পাওয়া যায় না’ বলে উল্লেখ করেছে। এছাড়া ৪২ শতাংশ খানা নির্ধারিত ফি/তথ্য জানা না থাকায়, ১৮ দশমিক ৬ শতাংশ খানা যথাসময়ে সেবা পেতে এবং ৯ দশমিক ৯ শতাংশ খানা নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে (চিত্র ৪)।

চিত্র ৪: ঘুষের শিকার হওয়া খানার ঘুষ দেওয়ার কারণ\* (%)



\*একাধিক উত্তর প্রযোজ্য।

### ৩.৪ জাতীয় পর্যায়ে প্রাক্কলিত নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ

২০২২ সালের জনশুমারি ও গৃহগণনা প্রতিবেদনের তথ্যের ভিত্তিতে ২০২৪ সালের এপ্রিল পর্যন্ত বাংলাদেশে প্রাক্কলিত মোট খানার সংখ্যা ৪ কোটি ৩০ লক্ষ। এই হিসাবে মে ২০২৩ থেকে এপ্রিল ২০২৪ সময়কালে সেবাপ্রার্থীরা খানাগুলো বিভিন্ন সেবাখাতে জাতীয় পর্যায়ে যে পরিমাণ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে তার প্রাক্কলন করা হয়েছে। এ প্রাক্কলন থেকে দেখা যায়, এই সময়ে জাতীয় পর্যায়ে বাংলাদেশের খানাগুলো জরিপে অন্তর্ভুক্ত সেবাখাতে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে তার পরিমাণ ১০ হাজার ৯০২ কোটি ৩ লক্ষ টাকা (সারণি ৪)। খানাগুলোর প্রাক্কলিত মোট ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের এই পরিমাণ চলতি বাজারমূল্যে ২০২৩-২৪ অর্থবছরের জিডিপি<sup>৮</sup> শূন্য দশমিক ২২ শতাংশ এবং জাতীয় বাজেটের<sup>৯</sup> (সংশোধিত) ১ দশমিক ৪৩ শতাংশ। উল্লেখ্য, প্রাক্কলিত নিয়মবহির্ভূত অর্থের মোট পরিমাণ শুধু জরিপে অন্তর্ভুক্ত খাতের বিবেচনায় করা হয়েছে, অর্থাৎ এটি বাংলাদেশের সকল সেবাখাতের ভিত্তিতে প্রাক্কলিত নয়। ২০০৯-২০২৪ (এপ্রিল) পর্যন্ত সেবাখাতে আদায়কৃত প্রাক্কলিত মোট ঘুষের পরিমাণ ১,৪৬,২৫২ কোটি টাকা

সারণি ৪: জাতীয় পর্যায়ে প্রাক্কলিত ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের মোট পরিমাণ (টাকা)

খাত	জাতীয় পর্যায়ে প্রাক্কলিত* মোট ঘুষ ২০২৩ (কোটি টাকা)
সকল সেবাখাত	১০,৯০২.৩
ভূমি	২৫১৩.০
বিচারিক সেবা	২৩৫৭.৬
আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা	১৫৭০.০
পাসপোর্ট	১৩৫০.৪
স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান	৮৪০.৯
বিআরটিএ	৬৭৫.১
বিদ্যুৎ	৩০৯.৬
স্বাস্থ্য (সরকারি)	২৩৫.১

<sup>৮</sup> চলতি বাজার মূল্যে ২০২০-২১ অর্থবছরের জিডিপি<sup>৮</sup> আকার ৩০ লক্ষ ৮৭ হাজার ৩০০ কোটি টাকা (সূত্র: জাতীয় বাজেট ২০২১-২২)।

<sup>৯</sup> ২০২৩-২৪ অর্থবছরে জাতীয় বাজেট ৭ লক্ষ ৬১ হাজার ৭৮৫ কোটি টাকা।

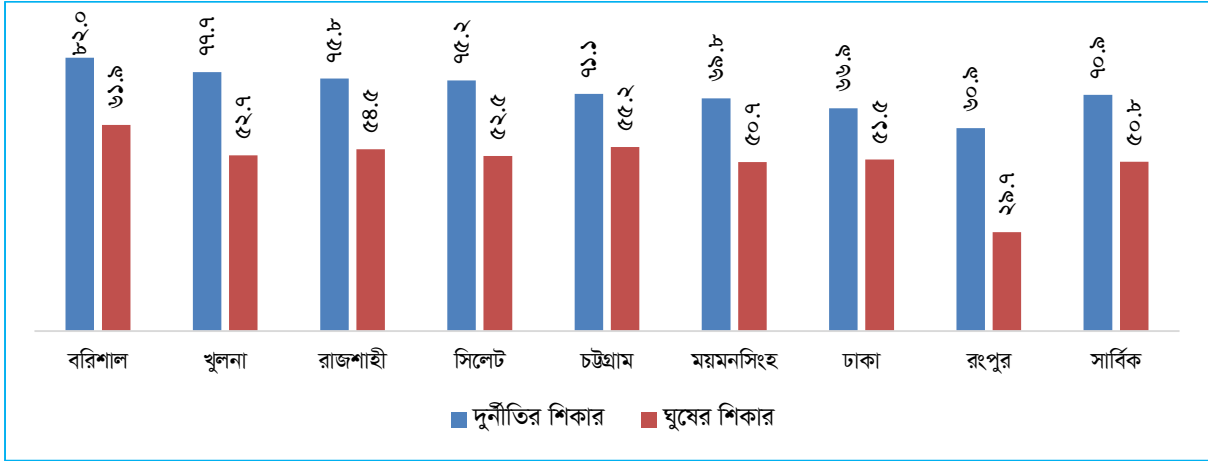
খাত	জাতীয় পর্যায়ে প্রাক্কলিত* মোট ঘুষ ২০২৩ (কোটি টাকা)
শিক্ষা (সরকারি ও এমপিওভুক্ত)	২১৩.৯
ব্যাংকিং	১২৮.৭
কৃষি	৭৬.৪
এনজিও (প্রধানত ক্ষুদ্র ও মাঝারি ঋণ)	২৯.৯
জলবায়ু পরিবর্তন ও উন্নয়ন সহায়তা	২৩.৩
অন্যান্য (গ্যাস, বীমা, কর ও শুল্ক, এমএফএস, এনআইডি)	৫৭৮.৪

### ৩.৫ দুর্নীতি ও অনিয়ম: খানার অবস্থান, আদিবাসী, প্রতিবন্ধিতাসহ ব্যক্তি, লিঙ্গ এবং আয়-ব্যয়ের শ্রেণিভেদে পার্থক্য

গ্রামাঞ্চল এবং শহরাঞ্চলের খানার সেবাখাত থেকে দুর্নীতির শিকার হওয়ার ক্ষেত্রে উল্লেখযোগ্য কোনো তারতম্য নেই। এক্ষেত্রে গ্রামাঞ্চলে দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার ৭১ দশমিক ৮ শতাংশ, যেখানে শহরাঞ্চলে এ হার ৬৯ শতাংশ। তবে সেবাখাতে ঘুষের শিকার হওয়ার ক্ষেত্রে গ্রামাঞ্চলের খানা শহরাঞ্চলের তুলনায় বেশি, এক্ষেত্রে গ্রামাঞ্চলে খানার ৫২ দশমিক ৪ শতাংশ সেবাখাতে ঘুষ দিয়েছে, অন্যদিকে শহরাঞ্চলে এ হার ৪৭ দশমিক ৪ শতাংশ।

বিভাগভেদে বিশেষণে দেখা যায়, বরিশাল (৮২%) ও খুলনা (৭৭.৭%) বিভাগের অন্তর্ভুক্ত খানাসমূহ অন্যান্য বিভাগের তুলনায় অধিক হারে দুর্নীতির শিকার হয়েছে। বরিশাল বিভাগের (৬১.৯%) খানাগুলো সর্বাধিক ঘুষের শিকার হয়েছে এবং দ্বিতীয় সর্বোচ্চ চট্টগ্রাম বিভাগের (৫৫.২%) খানাসমূহ ঘুষের শিকার হয়েছে (চিত্র ৫)।

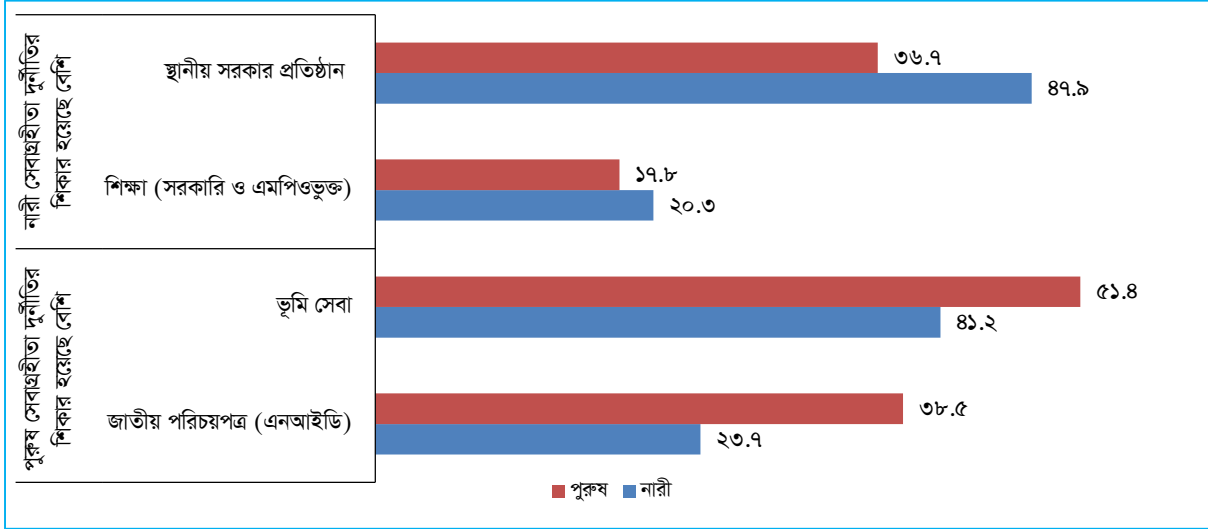
চিত্র ৫: বিভাগভেদে দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার খানার হার\* (%)



জরিপে নারী সেবাগ্রহীতাদের ৩৪ দশমিক ৬ শতাংশ, আদিবাসী সেবাগ্রহীতাদের ৩৭ দশমিক ৮ শতাংশ এবং প্রতিবন্ধিতাসহ ব্যক্তিদের ৩৫ দশমিক ৮ শতাংশ বিভিন্ন সেবাখাত থেকে সেবা নিতে গিয়ে কোনো কোনো ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছে। এছাড়া নারী সেবাগ্রহীতাদের ১৭ দশমিক ৪ শতাংশ সেবা নিতে গিয়ে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে; এ হার আদিবাসী ও প্রতিবন্ধিতাসহ ব্যক্তিদের ক্ষেত্রে এ হার যথাক্রমে ২৩ দশমিক ১ শতাংশ এবং ১৮ দশমিক ১ শতাংশ। উল্লেখ্য, পরিসংখ্যানিক টেস্ট অনুযায়ী আদিবাসী ও প্রতিবন্ধিতাসহ ব্যক্তির সাথে বাঙালি ও প্রতিবন্ধিতা নেই এমন সেবাগ্রহীতার মধ্যে দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার হওয়ার হারে উল্লেখযোগ্য তারতম্য নেই। তবে লৈঙ্গিক বৈশিষ্ট্য অনুযায়ী এক্ষেত্রে উল্লেখযোগ্য তারতম্য পরিলক্ষিত হয়। কোনো কোনো সেবাখাতে (যেমন স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান, শিক্ষা সেবা ইত্যাদি) নারী সেবাগ্রহীতা পুরুষ সেবাগ্রহীতার তুলনায় অধিক হারে দুর্নীতির শিকার হয়, আবার কিছু খাতে (যেমন ভূমি সেবা, জাতীয় পরিচয়পত্র সেবা ইত্যাদি) পুরুষ সেবাগ্রহীতার নারী সেবাগ্রহীতাদের তুলনায় অধিক হারে দুর্নীতির শিকার হয় (চিত্র ৬)।

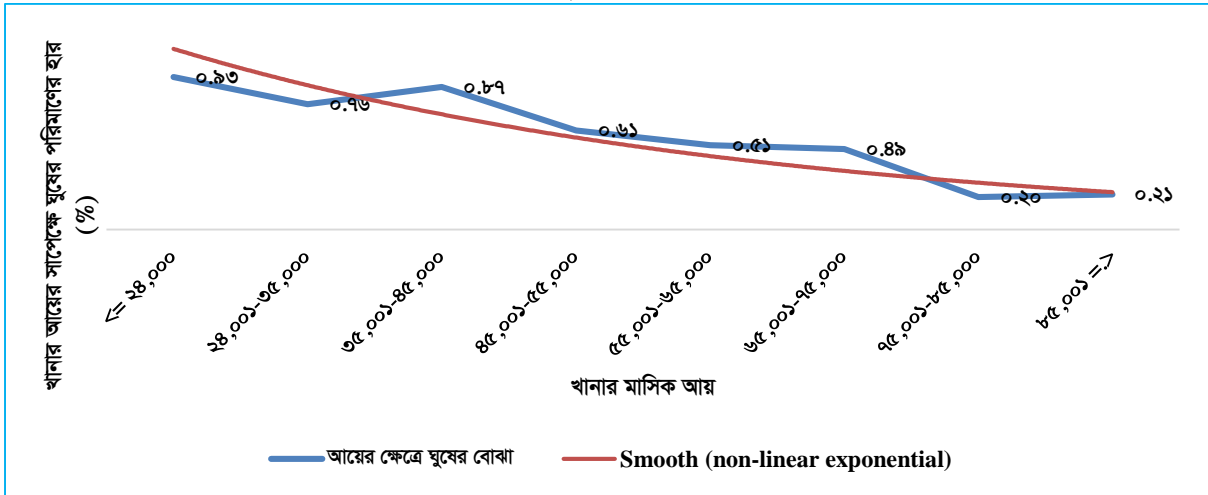
অনুরূপভাবে জরিপে যেসব খানাপ্রধান সরকারি চাকরিজীবী সেসব খানার দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার ৭৬ দশমিক ৭ শতাংশ, ৭৫ দশমিক ২ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার যাদের খানাপ্রধান প্রবাসী। যেসব খানাপ্রধান শিক্ষক এবং ব্যবসায়ী সেসব খানার দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার যথাক্রমে ৭২ দশমিক ৯ শতাংশ এবং ৭২ দশমিক ৬ শতাংশ। এ হার পরিবহন শ্রমিক এবং গৃহিনীদের ক্ষেত্রে যথাক্রমে ৭২ শতাংশ এবং ৭১ দশমিক ৬ শতাংশ। কৃষি/মৎস চাষ ৭০ দশমিক ৬ শতাংশ এবং বেসরকারি চাকরির সাথে জড়িত খানাপ্রধানের ক্ষেত্রে ৬৫ দশমিক ৪ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে।

চিত্র ৬: লিঙ্গভেদে খাতভিত্তিক দুর্নীতির শিকার সেবাহীতার হার\* (%): নারী বনাম পুরুষ



আয়ের বিভিন্ন শ্রেণিভেদে দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার তুলনামূলক একই রকম হলেও ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের আপেক্ষিক বোঝা (relative burden of corruption) দরিদ্র খানাগুলোর ওপর বেশি। আটটি ভিন্ন ভিন্ন আয়ের শ্রেণিতে খানাগুলোর ঘুষের পরিমাণ বিশ্লেষণে দেখা যায় যেসব খানার মাসিক আয় ২৪ হাজার টাকার কম তাদের তুলনায় যেসব খানার মাসিক আয় ৮৫ হাজার টাকা বা এর বেশি তাদের ওপর ঘুষের বোঝা কম। জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানাগুলো গড়ে তাদের বার্ষিক আয়ের শূন্য দশমিক ৯৩ শতাংশ অর্থ ঘুষ হিসেবে খরচ করতে হয়। অপরদিকে যেসব খানার মাসিক আয় ৮৫ হাজার টাকা বা এর বেশি তাদের বার্ষিক আয়ের শূন্য দশমিক ২১ শতাংশ ঘুষ হিসেবে খরচ করতে হয় (চিত্র ৭)।

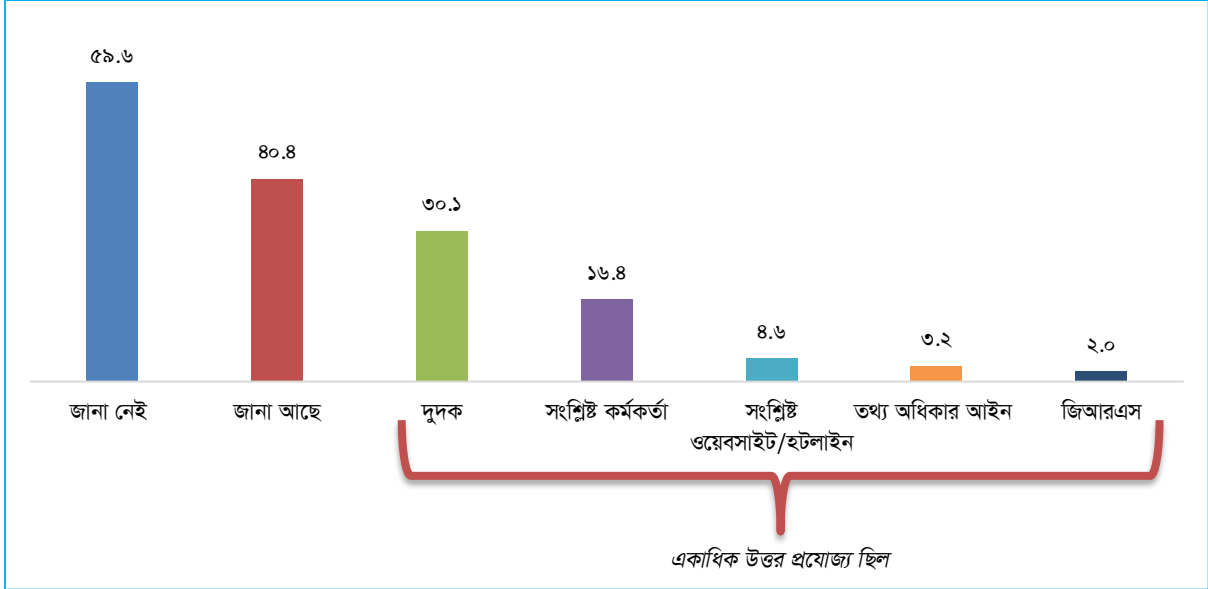
চিত্র ৭: আয়ের তুলনায় ঘুষের বোঝা (%)



### ৩.৭ দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার অভিযোগ দায়ের সংশ্লিষ্ট তথ্য

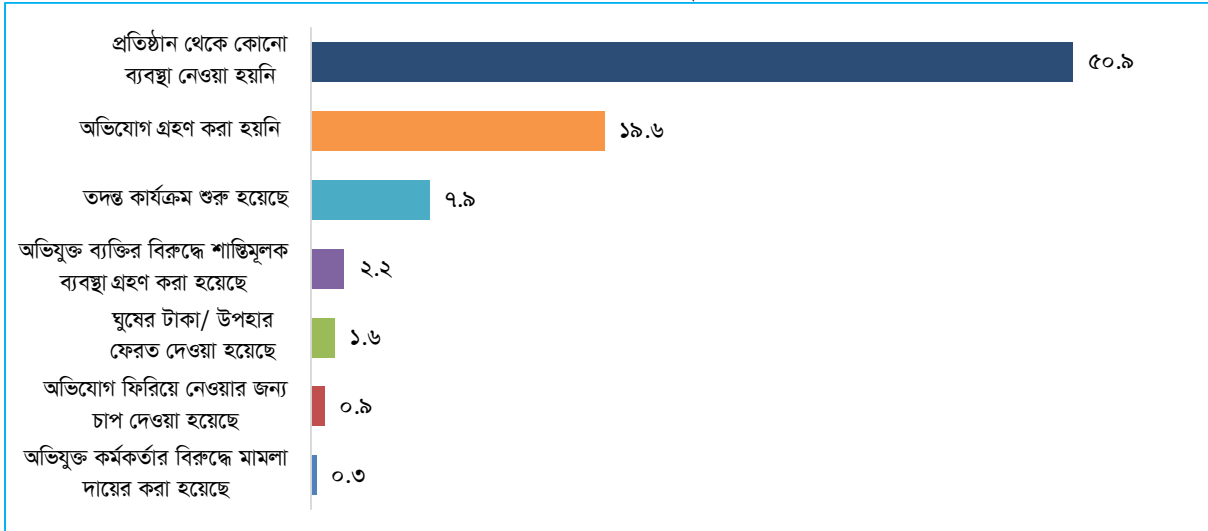
জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানাগুলোর অধিকাংশ (৫৯.৬%) দুর্নীতির অভিযোগ দায়েরের বিভিন্ন ব্যবস্থা সম্পর্কে অবগত না। খানাগুলোর ৩০ দশমিক ১ শতাংশ দুদক, ১৬ দশমিক ৪ শতাংশ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার কাছে এবং ৪ দশমিক ৬ শতাংশ সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের ওয়েবসাইট/হটলাইনে অভিযোগ জানানোর ব্যবস্থা সম্পর্কে জানে (চিত্র ৮)।

চিত্র ৮: দুর্নীতির অভিযোগ দায়েরের বিভিন্ন ব্যবস্থা সম্পর্কে জানার হার (%)



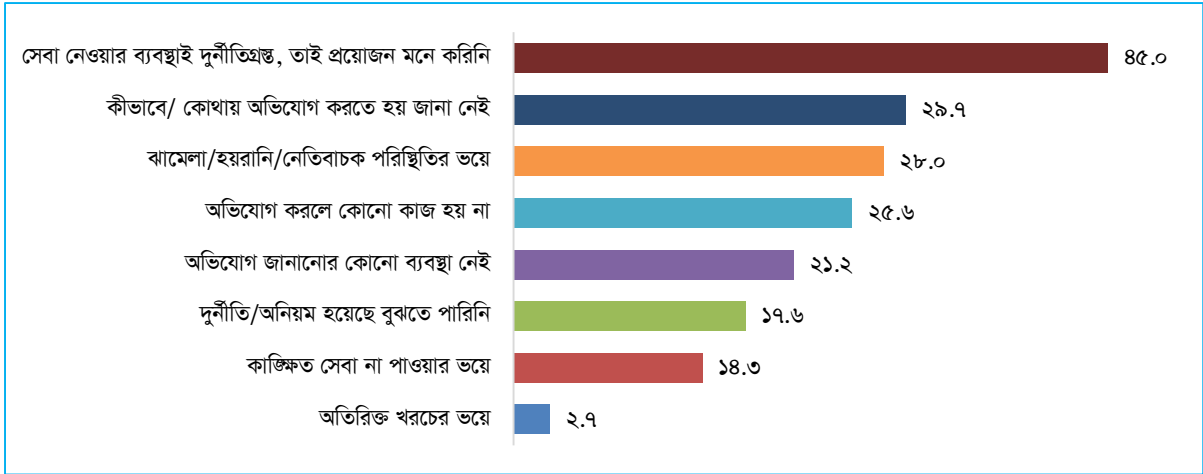
অপরদিকে দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার ৯১ দশমিক ৫ শতাংশ কোনো অভিযোগ করেনি, বাকি ৮ দশমিক ৫ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়ে বিভিন্ন মাধ্যমে অভিযোগ করেছে। যেসব খানা অভিযোগ করেছে তাদের ৮৭ দশমিক ৮ শতাংশ খানা সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে অভিযোগ করেছে, ১৬ দশমিক ৫ শতাংশ জনপ্রতিনিধির কাছে এবং শূন্য দশমিক ৬ শতাংশ দুর্নীতি দমন কমিশনের কাছে (দুদক) অভিযোগ করেছে। যেসব খানা অভিযোগ করেছে তাদের অভিযোগ দায়েরের পরিপ্রেক্ষিতে গৃহীত পদক্ষেপের ক্ষেত্রে দেখা যায়, ৫০ দশমিক ৯ শতাংশ ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি এবং ১৯ দশমিক ৬ শতাংশ ক্ষেত্রে অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি। এছাড়া ৭ দশমিক ৯ শতাংশ ক্ষেত্রে তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/চলমান এবং ২ দশমিক ২ শতাংশ ক্ষেত্রে অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে (চিত্র ৯)।

চিত্র ৯: অভিযোগের পরিপ্রেক্ষিতে গৃহীত ব্যবস্থা (%)



দুর্নীতির শিকার হয়েও যেসব খানা অভিযোগ করেনি তারা অভিযোগ দায়ের না করার একাধিক কারণ উল্লেখ করেছে (চিত্র ১০)। অভিযোগ দায়ের না করার কারণের মধ্যে বেশিরভাগ তথ্যদাতা ‘সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে করিনি’ বলেছে ৪৫ শতাংশ এবং ‘কীভাবে/কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই’ বলেছে ২৯ দশমিক ৭ শতাংশ তথ্যদাতা। এছাড়া ২৮ শতাংশ ঝামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে এবং ২১ দশমিক ২ শতাংশ অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই তাই দুর্নীতির শিকার হয়েও অভিযোগ দায়ের করেনি।

চিত্র ১০: দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার অভিযোগ দায়ের না করার কারণ\* (%)



\* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল।

## ৪. খাতওয়ারী দুর্নীতির চিত্র

### ৪.১ পাসপোর্ট

জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানার ৯ দশমিক ৩ শতাংশ পাসপোর্ট সেবা গ্রহণ করেছে - এ হার গ্রামাঞ্চলে খানার ৯ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে খানার ৯ দশমিক ৯ শতাংশ। পাসপোর্ট সেবা গ্রহণকারী খানার ৮৬ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে, যা গ্রামাঞ্চলে খানার ৮৮ দশমিক ৬ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে খানার ৮১ শতাংশ। সেবা গ্রহণকারী খানার ৭৪ দশমিক ৮ শতাংশ ঘুষের শিকার হয়েছে, এ হার গ্রামাঞ্চলে খানার ৮০ দশমিক ৩ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে খানার ৬৪ দশমিক ৩ শতাংশ। এছাড়া সেবা গ্রহণকারী খানাগুলো সময়ক্ষেপণ (৪৬.৫%), দালালের সহযোগিতা নিতে বাধ্য হওয়া (৩৯.৪%) এবং হয়রানির (১৮.১%) শিকার হয়েছে। সার্বিকভাবে ঘুষের শিকার হওয়া খানাকে গড়ে ৪ হাজার ৮৭৯ টাকা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে। পাসপোর্ট সেবায় গ্রামাঞ্চলের খানাকে গড়ে ৪ হাজার ৯৮৪ টাকা ও শহরাঞ্চলের খানাকে গড়ে ৪ হাজার ৬৩১ টাকা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে।

আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস থেকে সেবা গ্রহণকারী খানার ৮৬ দশমিক ৪ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে, যেখানে এ হার বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস থেকে সেবা গ্রহণকারী খানার ৮৩ শতাংশ। ঘুষের শিকার হওয়া খানার হারের ক্ষেত্রে আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস থেকে সেবা গ্রহণকারী খানার ৭৬ দশমিক ৪ শতাংশকে গড়ে ৪ হাজার ৯১৬ টাকা ঘুষ দিতে হয়েছে। অপরদিকে নতুন পাসপোর্ট (এমআরপি) আবেদনকারীদের ৮৪ দশমিক ৩ শতাংশ বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছে, নতুন ই-পাসপোর্ট আবেদনকারীদের ৮৭ দশমিক ৯ শতাংশ, এ হার রি-ইস্যু সেবা গ্রহণকারী খানার ৭১ দশমিক ৬ শতাংশ। নতুন পাসপোর্ট (এমআরপি) সেবা গ্রহণকারী খানাকে গড়ে ৪ হাজার ৮১৩ টাকা, নতুন ই-পাসপোর্ট সেবা গ্রহণকারী খানাকে গড়ে ৪ হাজার ৯২০ টাকা এবং রি-ইস্যু সেবা গ্রহণকারী খানাকে গড়ে ৪ হাজার ০১৬ টাকা ঘুষ দিতে হয়েছে।

### ৪.২ বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ)

জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানার ৩ দশমিক ৭ শতাংশ বিআরটিএ হতে সেবা গ্রহণ করেছে। সেবাপ্রাপ্ত খানাগুলোর মধ্যে মোটরযান চালক হিসেবে ৭৮ দশমিক ৯ শতাংশ এবং মোটরযান মালিক হিসেবে সেবা গ্রহণ করেছে ২৫ দশমিক ৭ শতাংশ খানা। জরিপে প্রাপ্ত তথ্যে দেখা যায়, সেবাপ্রাপ্ত খানাগুলোর গৃহীত সেবার মধ্যে নতুন ড্রাইভিং লাইসেন্স ইস্যু (৪৪.৪%), ড্রাইভিং লাইসেন্স নবায়ন (৩০.২%) এবং শিক্ষানবীশ ড্রাইভিং লাইসেন্স ইস্যু ইত্যাদি উল্লেখযোগ্য।

বিআরটিএ হতে সেবা গ্রহণকারী খানার ৮৫ দশমিক ২ শতাংশ সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে দুর্নীতির শিকার হয়েছে, এ হার গ্রামাঞ্চলে খানার ৮৪ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে খানার ৮৬ দশমিক ৬ শতাংশ। সেবা গ্রহণে মোটরযান চালকসংশ্লিষ্ট সেবা গ্রহণে ৮৯ দশমিক ১ শতাংশ এবং মোটরযান মালিকসংশ্লিষ্ট সেবা গ্রহণে ৮৩ দশমিক ৩ শতাংশ খানার দুর্নীতির শিকার হয়েছে। সেবাপ্রাপ্ত খানাগুলোর মধ্যে ৭১ দশমিক ৯ শতাংশ সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে বাধ্য হয়েছে। বিআরটিএ থেকে সেবা গ্রহণে সেবাপ্রাপ্ত খানাগুলো যে ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছে তার মধ্যে দালালের দৌরাত্ম্য (৩৬.৬%), সময়ক্ষেপণ (৩৫.২%), হয়রানি (২০.১%) এবং তথ্য প্রদানে অসহযোগিতা (১২.৫%) উল্লেখযোগ্য। বিআরটিএ হতে সেবা নিতে গিয়ে যেসব খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে সেসব খানা গড়ে ৬ হাজার ৬৫৪ টাকা দিয়েছে। নতুন ড্রাইভিং লাইসেন্স ইস্যু করতে গিয়ে সবচেয়ে বেশি সংখ্যক খানা (৮৮.০%) দুর্নীতির শিকার হয়েছে। এই সেবাটি নিতে ঘুষের শিকার হয়েছে ৭৯ দশমিক ৪ শতাংশ খানা, যারা গড়ে ৬ হাজার ১৭২ টাকা ঘুষ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে।

### ৪.৩ আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা

আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থার কাছ থেকে সেবা নিতে গিয়ে সেবাহীতারা বিভিন্ন ধরনের অনিয়ম-দুর্নীতির শিকার হয়। জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানার ১৩ দশমিক ১ শতাংশ বিভিন্ন আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থার কাছ থেকে সেবা গ্রহণ করেছে, যাদের ১২ শতাংশ গ্রামাঞ্চলে এবং ১৫ দশমিক ৪ শতাংশ শহরাঞ্চলে অবস্থিত। এ খাতে সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে থানা পুলিশের কাছ থেকে সবচেয়ে বেশি সংখ্যক (৭৫.২%) থানা সেবা নিয়েছে, এরপরেই রয়েছে স্পেশাল ব্রাঞ্চ (১৪.৫%) এবং ট্রাফিক পুলিশ (১০.৬%)।

সেবা গ্রহণকারী খানার ৭৪ দশমিক ৫ শতাংশ অনিয়ম-দুর্নীতির শিকার হয়েছে, এ হার গ্রামাঞ্চলে খানার ৭৫ দশমিক ১ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে খানার ৭৩ দশমিক ৪ শতাংশ। সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে ৫৮ দশমিক ৩ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে। এছাড়া সেবা গ্রহণকারী খানাগুলো হয়রানি (২২.৩%), অবহেলা (২১.১%), স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্বসহ (৯.৫%) অন্যান্য অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে। আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা থেকে সেবা নিতে গিয়ে যেসব খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে বাধ্য হয়েছে তাদেরকে গড়ে ৫ হাজার ২২১ টাকা দিতে হয়েছে। সংস্থাভেদে সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে সবচেয়ে বেশি দুর্নীতির শিকার হয়েছে স্পেশাল ব্রাঞ্চ (এসবি) হতে সেবা গ্রহণে (৯০.৫%); এর পরেই রয়েছে ট্রাফিক পুলিশ (৮০.১%)। এছাড়া থানা পুলিশ হতে সেবা নিতে গিয়ে ৭০ দশমিক ২ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে। আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থাগুলোর মধ্যে সবচেয়ে বেশি সংখ্যক খানা স্পেশাল ব্রাঞ্চের (এসবি) থেকে সেবা নিতে গিয়ে ঘুষের শিকার হয়েছে (৮০%)। সেবাভেদে ঘুষ দেওয়ার হারের ক্ষেত্রে দেখা যায়, আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থার কাছ থেকে নেওয়া সেবাগুলোর মধ্যে পুলিশ ভেরিফিকেশনের (পাসপোর্ট) জন্য সবচেয়ে বেশি সংখ্যক খানা (৮৪.৫%) দুর্নীতির শিকার হয়েছে। এরপরে রয়েছে ট্রাফিক সংক্রান্ত সেবা (৮১.৭%) এবং গ্রেফতার সংক্রান্ত সেবা (৭৪.৭%)। অন্যদিকে পুলিশ ভেরিফিকেশন (পাসপোর্ট) সেবা নেওয়া খানা সবচেয়ে বেশি হারে ঘুষের শিকার হয়েছে (৭৫.১%), এবং সবচেয়ে কম ঘুষের শিকার হয়েছে জিডি করার ক্ষেত্রে (৩৮.৭%)।

### ৪.৪ বিচারিক সেবা

জরিপে ৬ দশমিক ৫ শতাংশ খানা বিভিন্ন মামলার বিচার সংক্রান্ত কাজে বিভিন্ন পর্যায়ের আদালতে বিচারিক সেবা নিয়েছে। সর্বোচ্চ সংখ্যক খানা (৬৫.৭%) দেশের বিভিন্ন জজ কোর্ট বা দেওয়ানি আদালত থেকে বিচারিক সেবা গ্রহণ করেছে। জরিপে বিচারাধীন মামলাগুলোর মধ্যে জমি বা সম্পত্তি বিষয়ক মামলার সেবা গ্রহণের হার সবচেয়ে বেশি (৫৮%)। এছাড়া বেআইনি সমাবেশ/ দাঙ্গা/ মারামারি (১২%) এবং নারী ও শিশু নির্যাতন (৬.৪%) মামলা অন্যতম।

বিচারিক সেবা গ্রহণে ৬২ দশমিক ৩ শতাংশ খানা দুর্নীতি বা অনিয়মের শিকার হয়েছে। খানাগুলোর ৩৪ দশমিক ১ শতাংশ খানা ঘুষের শিকার এবং ৩১ শতাংশ হয়রানি হয়েছে। আদালতভেদে সবচেয়ে বেশি দুর্নীতির শিকার হয়েছে বিশেষ আদালত ও ট্রাইব্যুনালে বিচারাধীন মামলা পরিচালনার জন্য (৬৮%) যাওয়া খানাগুলো, এর পরেই দুর্নীতির শিকার হয়েছে ম্যাজিস্ট্রেট কোর্ট/জেলা ও মেট্রোপলিটন এলাকার ফৌজদারি আদালতসমূহে বিচারাধীন মামলা পরিচালনার জন্য (৬৪.১%)। বিচারিক সেবা নিতে গিয়ে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে বাধ্য হওয়া খানাকে গড়ে ৩০ হাজার ৯৭২ টাকা দিতে হয়েছে।

### ৪.৫ ভূমি সেবা

জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানাগুলোর ১৮ দশমিক ৪ শতাংশ ভূমি সেবা গ্রহণ করেছে, এ হার গ্রামাঞ্চলে খানার ১৯ দশমিক ৩ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে খানার ১৬ দশমিক ৬ শতাংশ। প্রতিষ্ঠান হিসেবে ইউনিয়ন ভূমি অফিস থেকে সবচেয়ে বেশি (৬২.৯%) খানা সেবা গ্রহণ করেছে এবং সেবাহীতা খানাগুলো সবচেয়ে বেশি (৫৫.৮%) নিয়েছে ভূমি উন্নয়ন কর বা খাজনা সংক্রান্ত সেবা। জরিপে ভূমি সেবা গ্রহণকারী খানাগুলোর মধ্যে সার্বিকভাবে ৫১ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে, এ হার গ্রামাঞ্চলে খানার ৫১ দশমিক ৫ শতাংশ ও শহরাঞ্চলে খানার ৪৯ দশমিক ৮ শতাংশ। বিভিন্ন ভূমি সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠান হতে সেবা গ্রহণকারী খানাগুলোর ৩২ দশমিক ৩ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে। এছাড়া সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে ৪৮ দশমিক ৪ শতাংশ খানা সময়ক্ষেপণ এবং ৩০ দশমিক ৯ শতাংশ খানা সেবার জন্য পরিচিত ব্যক্তির সহায়তা গ্রহণে বাধ্য হয়েছে। ভূমি সেবা গ্রহণে যেসব খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে বাধ্য হয়েছে তাদেরকে গড়ে ১১ হাজার ৭৭৬ টাকা দিতে হয়েছে।

বিভিন্ন ভূমি সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা গ্রহণের সময় সবচেয়ে বেশি সংখ্যক খানা উপজেলা ভূমি অফিসে সেবা নিতে গিয়ে দুর্নীতির শিকার হয়েছে (৮২.৯%)। এছাড়া উপজেলা সাব রেজিস্ট্রি অফিসে ৬৬ দশমিক ৬ শতাংশ এবং ইউনিয়ন ভূমি অফিসে ৪২ দশমিক শূন্য শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে। সেবাহীতা খানাগুলোকে সেবা নিতে গিয়ে সবচেয়ে বেশি যে প্রতিষ্ঠানে ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে সেটি হচ্ছে উপজেলা ভূমি অফিস থেকে ৬২ দশমিক ৭ শতাংশ, উপজেলা সাব-রেজিস্ট্রি অফিস থেকে ৪১ দশমিক ২ শতাংশ এবং ইউনিয়ন ভূমি অফিস থেকে ২২ দশমিক ২ শতাংশ খানাকে সেবা গ্রহণের সময় ঘুষ দিতে হয়েছে। খানাগুলোকে উপজেলা সাব-রেজিস্ট্রি অফিস থেকে সেবা গ্রহণের সময় গড়ে ১৩ হাজার ৭৪৬ টাকা ঘুষ দিতে হয়েছে। সেবা গ্রহণকারী খানাগুলোকে উপজেলা ভূমি অফিস থেকে সেবা গ্রহণে গড়ে ৬ হাজার ৬৫৯ টাকা ঘুষ দিতে হয়েছে।

সেবাহীতা খানাগুলোর মধ্যে নামজারিতে (মিউটেশন) সর্বাধিক (৮৯.৭%) খানা অনিয়ম-দুর্নীতির শিকার হয়েছে। সেবাহীতাকারী খানাগুলোর মধ্যে নামজারি ও ভূমি অধিগ্রহণ সেবা গ্রহণে ৭৭ দশমিক ৪ শতাংশ খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে। সেবা গ্রহণের সময় খানাগুলোকে সবচেয়ে বেশি ঘুষ দিতে হয়েছে দলিল রেজিস্ট্রেশন সংক্রান্ত সেবায় যার পরিমাণ গড়ে ১৯ হাজার ৩৭ টাকা।



## ৪.৬ স্বাস্থ্যসেবা

জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানার ৮১ দশমিক ৬ শতাংশ স্বাস্থ্যসেবা গ্রহণ করেছে, যার ৬১ দশমিক ৪ শতাংশ সরকারি এবং ৬৫ দশমিক ১ শতাংশ বেসরকারি স্বাস্থ্যসেবা গ্রহণ করেছে। সরকারি স্বাস্থ্যসেবা প্রতিষ্ঠান হতে সেবা নিতে গিয়ে ৪৯ দশমিক ১ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে, এ হার গ্রামাঞ্চলে খানার ৪৯ দশমিক ৭ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে খানার ৪৭ দশমিক ৬ শতাংশ। স্বাস্থ্যসেবা নিতে গিয়ে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে বাধ্য হওয়া খানাকে গড়ে ৬০০ টাকা দিতে হয়েছে।

সবচেয়ে বেশি সংখ্যক খানা (৫৬.১%) দুর্নীতির শিকার হয়েছে মেডিকেল কলেজ হাসপাতাল/বিশ্ববিদ্যালয় থেকে সেবা নিতে গিয়ে। অন্যদিকে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার হার সর্বাধিক ছিল কমিউনিটি ক্লিনিকে (২৩.৮%)। খানাপ্রতি গড় ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ তুলনামূলকভাবে সবচেয়ে বেশি ছিল বিশেষায়িত হাসপাতাল/ক্লিনিকে (খানাপ্রতি গড়ে ৪ হাজার ১৭৮ টাকা)। এছাড়া সরকারি প্রতিষ্ঠানগুলো থেকে বিভিন্ন ধরনের স্বাস্থ্যসেবা গ্রহণে ট্রলি/হুইল চেয়ার ব্যবহারে সেবা গ্রহণকারীদের মধ্যে দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার সর্বাধিক (৭৩.২%)। এ হার সেলাই/ব্যান্ডেজ/ ড্রেসিং সেবায় ৪৮ দশমিক ২ শতাংশ এবং প্রসূতি বা সিজারিয়ান সেবায় ৪৬ দশমিক ৫ শতাংশ। অপরদিকে ঘুষের শিকার বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার হার সর্বাধিক ছিল ট্রলি/হুইল চেয়ার সেবা গ্রহণকারী খানাগুলোর মধ্যে (৭০.৪%), যেখানে খানাপ্রতি গড় ঘুষের পরিমাণ ৫৫৫ টাকা। এছাড়া সেলাই বা ব্যন্ডেজ সেবা গ্রহণকারী খানাগুলোর ৩৪ দশমিক ৭ শতাংশ (খানাপ্রতি গড় ঘুষ ৭৩৩ টাকা) ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে।

## ৪.৭ স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান

জরিপে স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা গ্রহণ করেছে ৭৭ দশমিক ৭ শতাংশ খানা, এ হার গ্রামাঞ্চলে খানার ৮০ দশমিক ৭ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে খানার ৭১ দশমিক ৪ শতাংশ। জরিপে ইউনিয়ন পরিষদ (৮৩.৩%), পৌরসভা (১১.৮%) এবং সিটি কর্পোরেশন (৫.৩%) থেকে সর্বাধিক খানা সেবা গ্রহণ করেছে।

এখাতে সেবা গ্রহণকারী খানার ৪৪ দশমিক ২ শতাংশ দুর্নীতি ও অনিয়মের শিকার হয়েছে, যা গ্রামাঞ্চলে খানার ৪৩ দশমিক ৮ শতাংশ ও শহরাঞ্চলে খানার ৪৫ দশমিক ১ শতাংশ। খানা পর্যায়ে সেবাহ্রীতা খানার মধ্যে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে ২৯ দশমিক ৭ শতাংশ, এ হার গ্রামাঞ্চলে খানার ৩০ দশমিক ২ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে খানার ২৮ দশমিক ৮ শতাংশ। এছাড়া ১৮ দশমিক ১ শতাংশ দায়িত্বে অবহেলা, ৮ দশমিক ৬ শতাংশ হররানি/অসদাচরণ এবং ৭ দশমিক ৩ শতাংশ খানা স্বজনপ্রীতির শিকার হয়েছে। সেবা গ্রহণের সময় যেসব খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে তাদের গড়ে ৮৮৪ টাকা দিতে হয়েছে। খানাগুলো সবচেয়ে বেশি দুর্নীতির শিকার হয়েছে সিটি কর্পোরেশন (৫৫.৬%) থেকে সেবা নিতে গিয়ে। অপরদিকে সেবাহ্রীতা খানাগুলোর ৩৪ দশমিক ৯ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে, যা খানাপ্রতি গড়ে ১ হাজার ৩৯২ টাকা। সবচেয়ে বেশি খানা সনদ সংগ্রহে দুর্নীতি (৭৬.৯%) এবং ঘুষের (৬৪.৫%) শিকার হয়েছে, আর বিচার ও সালিশে দুর্নীতির শিকার হয়েছে ৫৩ দশমিক ৪ শতাংশ খানা।

## ৪.৮ জাতীয় পরিচয়পত্র সেবা (এনআইডি)

জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানাগুলোর ১৪ দশমিক ৪ শতাংশ জাতীয় পরিচয়পত্র সংক্রান্ত বিভিন্ন সেবা নিয়েছে, এ হার গ্রামাঞ্চলে খানার ১৪ দশমিক ৪ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে খানার ১৪ দশমিক ৩ শতাংশ। জাতীয় পরিচয়পত্র গ্রহণকারীদের মধ্যে সবচেয়ে বেশি সংখ্যক খানা (৪০.৮%) স্মার্ট কার্ড সংগ্রহ সংক্রান্ত সেবা নিয়েছে।

জাতীয় পরিচয়পত্র সেবা নিতে গিয়ে দুর্নীতির শিকার হয়েছে ৪১ শতাংশ খানা - এ হার গ্রামাঞ্চলে ৩৯ দশমিক ৯ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ৪৩ দশমিক ৪ শতাংশ। জাতীয় পরিচয়পত্র সেবা গ্রহণকারী খানার ১৬ দশমিক ১ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে। এছাড়া সেবা গ্রহণে অবহেলার শিকার হয়েছে ২৭ দশমিক ৪ শতাংশ এবং হররানির (১২.৭%) শিকার হয়েছে। যেসব খানা জাতীয় পরিচয়পত্র সংক্রান্ত সেবায় ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে তাদেরকে গড়ে ৩ হাজার ৫১ টাকা দিতে হয়েছে। এনআইডির তথ্য পরিবর্তন সেবার ক্ষেত্রে সেবাহ্রীতা খানাগুলো সবচেয়ে বেশি (৭৬.৪%) দুর্নীতির শিকার হয়েছে। এছাড়া রি-ইস্যু ও নতুন আইডি কার্ড করা সেবার ক্ষেত্রে যথাক্রমে ৫০ দশমিক ৫ শতাংশ ও ৩৭ দশমিক ৪ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে। সেবাহ্রীতা খানাগুলো সবচেয়ে বেশি (৩৬.৫%) ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে এনআইডির তথ্য পরিবর্তনে, যা খানাপ্রতি গড়ে ৪ হাজার ১৪ টাকা।

## ৪.৯ গ্যাস

গ্যাস বিপণন ও বিতরণ প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা নিয়েছে এমন খানার হার ১ দশমিক ৩ শতাংশ। গ্যাস সংক্রান্ত সেবাহ্রীতা খানার ৩৭ দশমিক ৭ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে, যা গ্রামাঞ্চলে ৫০ দশমিক ২ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ৩১ দশমিক ৪ শতাংশ। গ্যাস সেবা গ্রহণকারী খানার ১৬ দশমিক ৭ শতাংশ ঘুষের শিকার হয়েছে, যা গ্রামাঞ্চলে ২৯ দশমিক ১ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ১০ দশমিক ৬ শতাংশ। জরিপে যেসব খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে সেসব খানাকে গড়ে ৮ হাজার ১৪৫ টাকা দিতে হয়েছে। দুর্নীতির শিকার হওয়া খানাগুলোর ৪০ দশমিক ৬ শতাংশ তিতাস গ্যাস কোম্পানি লি. থেকে এবং ২১ দশমিক ৭ শতাংশ জালালাবাদ গ্যাস ডিস্ট্রি. কোম্পানি লি. থেকে সেবা নিতে গিয়ে দুর্নীতির শিকার হয়েছে। এই দুটি গ্যাস কোম্পানি থেকে সেবা নিতে গিয়ে ঘুষ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে এমন খানার হার যথাক্রমে ১৬ দশমিক ৮ শতাংশ ও ৮ দশমিক ৬ শতাংশ।

### ৪.১০ জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা

এই খানা জরিপে জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা বিষয়ক দুর্নীতির তথ্য সংগ্রহ ও বিশ্লেষণের ক্ষেত্রে স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান প্রদত্ত জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা ছাড়া অন্যান্য সরকারি প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে বিতরণকৃত জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তাকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। জরিপে ২ দশমিক ৫ শতাংশ খানা জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা সেবা গ্রহণ করেছে, এ হার গ্রামাঞ্চলে খানার ২ দশমিক ৭ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে খানার ২ দশমিক ১ শতাংশ। এখাতে সেবাপ্রাপ্তকারী খানার ৫৮ দশমিক ৮ শতাংশ উপজেলা প্রশাসন, ১৬ দশমিক ৯ শতাংশ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর এবং ৪ দশমিক ৯ শতাংশ জেলা প্রশাসন থেকে সেবা গ্রহণ করেছে। এখাতে সেবাপ্রাপ্তকারী খানার ৩১ দশমিক ৪ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে, যা গ্রামাঞ্চলের সেবাপ্রাপ্তকারী খানার ৩৩ দশমিক ৯ শতাংশ ও শহরাঞ্চলে খানার ২৪ দশমিক ৭ শতাংশ। বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার সেবাপ্রাপ্তকারী খানাগুলোর ৮ দশমিক ৩ শতাংশ খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে। এছাড়া খানাগুলোর ১১ দশমিক ৫ শতাংশ স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্ব এবং ১১ দশমিক ৪ শতাংশ প্রতারণার (যেমন ট্রাণের পরিমাণ কম পাওয়া) শিকার হয়েছে। উল্লেখ্য, এখাতে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ হিসেবে খানাগুলোকে গড়ে ২ হাজার ৬৫৬ টাকা দিতে হয়েছে। উপজেলা/জেলা মৎস্য অফিস থেকে সেবাপ্রাপ্তকারী সবচেয়ে বেশি খানা দুর্নীতি (৮৯%) ও ঘুষের (২৫.৫%) শিকার হয়েছে। তবে উপজেলা প্রশাসন থেকে সেবাপ্রাপ্তকারী ঘুষের শিকার (৩.৭%) খানাকে সবচেয়ে বেশি পরিমাণে ঘুষ দিতে হয়েছে (খানাপ্রতি গড়ে ২,১১০ টাকা)।

### ৪.১১ বিদ্যুৎ

বিদ্যুৎ বিতরণ সংস্থার সেবা নিতে গিয়েছে বা মিথস্ক্রিয়া হয়েছে এমন খানার হার ৫৩ দশমিক ৭ শতাংশ, এ হার গ্রামাঞ্চলে খানার ৫৫ দশমিক ৮ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে খানার ৪৯ দশমিক ৪ শতাংশ। বিদ্যুৎ সেবাপ্রাপ্তকারী সর্বাধিক খানা (৮৩.৬%) পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড বা তার অধীন পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি থেকে সেবা নিয়েছে। বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান থেকে সেবাপ্রাপ্তকারী খানার ৯২ দশমিক ২ শতাংশ মিটার রিডিং, বিল ও এ সংক্রান্ত অন্যান্য সেবা, ৪৮ দশমিক ৩ শতাংশ খানা মিটার রিডিং এবং ৬৩ দশমিক ৮ শতাংশ খানা বিল দেওয়া/কার্ড রিফিল করা সেবা গ্রহণ করেছে। সেবাপ্রাপ্তকারী খানার ৯৮ দশমিক ৮ শতাংশ আবাসিক গ্রাহক।

যেসব খানা বিদ্যুৎ বিতরণ সংস্থা থেকে সেবা নিতে গিয়েছে বা মিথস্ক্রিয়া হয়েছে তার মধ্যে ২৬ দশমিক ৪ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে এবং ঘুষের শিকার হয়েছে ৫ দশমিক ৮ শতাংশ খানা। এছাড়া অন্যান্য দুর্নীতির ধরনের মধ্যে বিদ্যুৎ ব্যবহারের চেয়ে অতিরিক্ত বিল প্রদান (৫৮%), মিটার না দেখেই বিল প্রদান (২৬.৬%) এবং সময়ক্ষেপণ (২৪.৫%) উল্লেখযোগ্য। ঘুষের শিকার খানাগুলোকে গড়ে ২ হাজার ৪৩১ টাকা ঘুষ দিতে হয়েছে। প্রতিষ্ঠানভেদে দুর্নীতির হার বিশ্লেষণে দেখা যায়, ওজোপাডিকো থেকে সেবাপ্রাপ্তকারী খানার ৩৮ শতাংশ এবং নেসকো থেকে সেবাপ্রাপ্তকারী খানার ২৭ দশমিক ৩ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে। অপরদিকে সেবাপ্রাপ্তকারী খানার ৮ দশমিক ৬ শতাংশ বিপিডিপি এবং ৫ দশমিক ৬ শতাংশ নেসকো থেকে সেবা নিতে ঘুষের শিকার হয়েছে। বিপিডিপি হতে সেবা নিতে গিয়ে ঘুষের শিকার হয়েছে এমন খানাগুলো খানাপ্রতি গড়ে ৪ হাজার ৮৫৭ টাকা এবং ওজোপাডিকোর ক্ষেত্রে খানাপ্রতি গড়ে ২ হাজার ৭৫৫ টাকা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে। বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য আবেদন করেছে কিংবা বৈদ্যুতিক উপকরণ পরিবর্তন বা সংযোজন করেছে এমন খানাগুলোর ৫৭ দশমিক ৩ শতাংশ খানা দুর্নীতি এবং ৪১ শতাংশ ঘুষের শিকার হয়েছে। যেসব খানা সংযোগ সম্পর্কিত সেবা গ্রহণ করতে ঘুষের শিকার হয়েছে সেসব খানাকে গড়ে ২ হাজার ৭০৯ টাকা ঘুষ দিতে হয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে।

### ৪.১২ শিক্ষা

জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানাগুলোর ৬৭ দশমিক ৮ শতাংশ বিভিন্ন শিক্ষা প্রতিষ্ঠান (সরকারি, এমপিওভুক্ত ও স্বায়ত্তশাসিত) হতে সেবা নিয়েছে, যা গ্রামাঞ্চলের খানার ৬৮ দশমিক ৯ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলের খানার ৬৫ দশমিক ৩ শতাংশ। এখাতে সেবা গ্রহণকারী খানার ৪ দশমিক ২ শতাংশ প্রাক-প্রাথমিক স্তর, ৪৮ দশমিক ২ শতাংশ প্রাথমিক স্তর, ৬২ দশমিক ৮ শতাংশ মাধ্যমিক এবং ২৪ দশমিক ৪ শতাংশ উচ্চ মাধ্যমিক স্তরে শিক্ষা সেবা নিয়েছে। তাছাড়া সেবাপ্রাপ্তকারী খানার ৭৯ শতাংশ জাতীয় পাঠ্যসূচি-বাংলা, ২৯ দশমিক ২ শতাংশ মাদ্রাসা পাঠ্যসূচি এবং ৬ দশমিক ৭ শতাংশ বিশ্ববিদ্যালয়ের বিষয়ভিত্তিক পাঠ্যসূচির আওতায় সেবা নিয়েছে। উল্লেখ্য, শিক্ষা সেবার দুর্নীতি বিশ্লেষণে নন-এমপিওভুক্ত বেসরকারি/ব্যক্তিমালিকানাধীন শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও এনজিও হতে শিক্ষা সেবাপ্রাপ্তকারী খানাকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়নি।

শিক্ষাখাতে সেবাপ্রাপ্তকারী খানার ২৬ শতাংশ বিভিন্ন ধরনের অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে, যা গ্রামাঞ্চলে ২৬ দশমিক ৬ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ২৪ দশমিক ৪ শতাংশ। শিক্ষাখাতে সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে খানাগুলোর ১৪ দশমিক ৮ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে, যা গ্রামাঞ্চলে ১৬ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ১২ দশমিক ২ শতাংশ। এছাড়া ৩৫ দশমিক ১ শতাংশ খানা নিয়মিত ক্লাস না হওয়া, ২৬ দশমিক ৯ শতাংশ সম্পূর্ণ ক্লাস না হওয়া এবং ২৬ দশমিক ৫ শতাংশ প্রতিষ্ঠানের শিক্ষকের কাছে কোচিং/প্রাইভেট পড়তে বাধ্য হওয়াসহ অন্যান্য ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছে। যেসব খানা এ খাতে নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে তাদেরকে গড়ে ৭১১ টাকা দিতে হয়েছে (গ্রামাঞ্চলে খানাপ্রতি গড়ে ৬৯৬ টাকা এবং শহরাঞ্চলে খানাপ্রতি গড়ে ৭৫৬ টাকা)।

স্বায়ত্তশাসিত শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের (৯.৪%) তুলনায় সরকারি (২১.৩%) ও এমপিওভুক্ত শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে (২৫.৫%) দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার তুলনামূলক বেশি। যেসব খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে তা বিশ্লেষণে দেখা যায়, এমপিওভুক্ত শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের সেবা গ্রহণকারী খানাকে গড়ে ১ হাজার ৪৮ টাকা এবং সরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে সেবা গ্রহণকারী খানাকে গড়ে ৩৭৯ টাকা দিতে হয়েছে। সেবাভেদে দুর্নীতি বিশ্লেষণে দেখা যায়, শিক্ষা সেবা গ্রহণকারী খানার ৩৯.৬ শতাংশ টিসি/ সার্টিফিকেট/মার্কশিট

উত্তোলনে, ৩০ দশমিক ৫ শতাংশ ব্যবহারিক পরীক্ষায়, ২৪ দশমিক ৪ শতাংশ পরীক্ষার নিবন্ধন (ফরম ফিলআপ) এবং ১৭ দশমিক ১ শতাংশ কোচিং/প্রাইভেট টিউশন সেবা নিতে দুর্নীতির শিকার হয়। সেবাভেদে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে বাধ্য হওয়া খানার হার বিশ্লেষণে দেখা যায়, সর্বোচ্চ ৩৪ দশমিক ১ শতাংশ খানা টিসি/ সার্টিফিকেট/ মার্কেটিং নিতে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে, এ হার ব্যবহারিক পরীক্ষায় অংশগ্রহণের ক্ষেত্রে ২৭ শতাংশ।

### ৪.১৩ কৃষি

জরিপে খানাগুলোর ১৫ দশমিক ২ শতাংশ কৃষি সংক্রান্ত সেবা নিয়েছে, এ হার গ্রামাঞ্চলে ১৮ দশমিক ৮ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ৭ দশমিক ৫ শতাংশ। জেলা/ উপজেলা কৃষি অফিসের কাছ থেকে সর্বোচ্চ ৪৯ দশমিক ২ শতাংশ খানা কৃষি সেবা গ্রহণ করেছে। সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সর্বাধিক ৩৪ দশমিক ২ শতাংশ খানা সারের জন্য সেবা নিয়েছে। কৃষি সেবা গ্রহণে ২৪ দশমিক ৫ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে এবং ৭ দশমিক ১ শতাংশ খানাকে সেবা পেতে গিয়ে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূতভাবে অর্থ দিতে হয়েছে। কৃষি সেবায় যেসব খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে তাদেরকে সার্বিকভাবে গড়ে ১ হাজার ৭১৩ টাকা দিতে হয়েছে। এছাড়া অন্যান্য দুর্নীতির মধ্যে রয়েছে পরিচিত ব্যক্তির সহায়তা গ্রহণে বাধ্য হওয়া (২৭.২%), নিম্নমানের সার/বীজ প্রাপ্তি (২১.৫%) এবং সময়ক্ষেপণ (১৮.২%) শিকার হওয়া।

যারা বিএডিসির মাধ্যমে সেবা নিয়েছে তারা দুর্নীতির শিকার হয়েছে সবচেয়ে বেশি (৩২.৪%)। অন্যদিকে সবচেয়ে বেশি খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে বাধ্য হয়েছে সরকার অনুমোদিত খুচরা বিক্রেতার কাছ থেকে সেবা নিতে গিয়ে (১৮.৯%)। এছাড়া সর্বাধিক খানা বীজ সেবা পেতে (২৪.২%) দুর্নীতির শিকার এবং সার পাওয়ার ক্ষেত্রে সবচেয়ে বেশি (১০.৩%) ঘুষের শিকার হয়েছে। বীজ পাওয়ার জন্য সবচেয়ে বেশি ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে (খানাপ্রতি গড়ে ৭,৬০৫ টাকা)।

### ৪.১৪ কর ও শুল্ক

জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানাগুলোর ২ দশমিক ৩ শতাংশ কর ও শুল্ক সংক্রান্ত বিভিন্ন সেবা নিয়েছে, এ হার গ্রামাঞ্চলে ১ দশমিক ৫ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ৪ শতাংশ। সেবাগ্রহণকারী খানার ৭৭ দশমিক ৪ শতাংশ ব্যক্তিগত পর্যায়ে এবং ২২ দশমিক ৬ শতাংশ বাণিজ্যিক পর্যায়ে<sup>১০</sup> বিভিন্ন কর ও শুল্ক সেবা নিয়েছে। কর ও শুল্ক সেবাগ্রহণকারীদের মধ্যে সবচেয়ে বেশি সংখ্যক খানা (৭৬.৩%) আয়কর সেবা নিয়েছে।

কর ও শুল্ক সেবাগ্রহণকারী খানার মধ্যে সার্বিকভাবে অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে ১৭ দশমিক ৯ শতাংশ খানা (গ্রামাঞ্চলে ১৪ দশমিক ৬ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ২০ দশমিক ৫ শতাংশ)। কর ও শুল্ক সেবাগ্রহণকারী খানার ২ দশমিক ৩ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে এবং ৩৭ দশমিক ৩ শতাংশ খানা সেবা নিতে গিয়ে সময়ক্ষেপণের শিকার হয়েছে। যেসব খানা কর ও শুল্ক সংক্রান্ত সেবায় ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে তাদের গড়ে ৬ হাজার ৭৪৯ টাকা দিতে হয়েছে। সেবাগ্রহীতা খানাগুলো সবচেয়ে বেশি (১৬.৪%) দুর্নীতির শিকার হয়েছে আয়কর সেবার ক্ষেত্রে, এবং আয়কর সেবাগ্রহীতা খানাগুলো (১.৮%) সবচেয়ে বেশি ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে।

### ৪.১৫ বীমা

জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানার ১১ দশমিক ৯ শতাংশ বীমা সেবা গ্রহণ করেছে (গ্রামাঞ্চলে ১১ দশমিক ৮ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ১২ দশমিক ১ শতাংশ)। জীবন বীমা সংক্রান্ত সেবা নিয়েছে ৫৫ দশমিক ৯ শতাংশ খানা, সঞ্চয় বীমা সংক্রান্ত সেবা নিয়েছে ৪২ দশমিক ১ শতাংশ খানা এবং শিক্ষা বীমা নিয়েছে ১ দশমিক ৪ শতাংশ খানা। বীমা খাতে সেবা নেওয়া খানার ১৬ দশমিক ২ শতাংশ বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতি শিকার হয়েছে, যা গ্রামাঞ্চলে ১৫ দশমিক ৫ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ১৭ দশমিক ৪ শতাংশ। বীমা সেবাগ্রহণকারী খানার ৬৫ দশমিক ৫ শতাংশ বীমার মেয়াদ পূর্ণ হওয়ার পূর্বে টাকা উত্তোলনের ক্ষেত্রে, ৬৩ দশমিক ৯ শতাংশ স্বাস্থ্য বীমা, শিক্ষা বীমা, ইত্যাদি বীমার দাবি করতে গিয়ে, এবং ৫৬ দশমিক ৯ শতাংশ বীমার মেয়াদ পূর্ণ হলে টাকা উত্তোলন করতে গিয়ে দুর্নীতির শিকার হয়েছে। এখাতে সার্বিকভাবে সেবাগ্রহীতা খানাগুলোর মধ্যে ১ দশমিক ২ শতাংশ খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে। এরমধ্যে, গ্রামাঞ্চলের খানার ১ দশমিক ২ শতাংশ ও শহরাঞ্চলের খানার ১ দশমিক ৩ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে এবং গড়ে ২১ হাজার ১২৬ টাকা দিতে হয়েছে। এছাড়া খানাগুলো সময়ক্ষেপণ (৬%), হরানি (৪.৯%) এবং কিস্তির টাকা/বীমার টাকা আত্মসাতের (৪.৯%) শিকার হয়েছে।

বেসরকারি বীমা কোম্পানি হতে সেবাগ্রহণকারী খানার ১৭ দশমিক ২ শতাংশ বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়। এছাড়া সেবাগ্রহীতা খানার ১ দশমিক ৪ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের শিকার হয়েছে। বীমার ধরনভেদে ১৯ দশমিক ৩ শতাংশ খানা জীবন বীমা সেবায়, ১৯ দশমিক ১ শতাংশ খানা স্বাস্থ্য বীমা সেবায়, ১৭ দশমিক ৬ শতাংশ খানা শিক্ষা বীমা সেবায়, ১১ দশমিক ৯ শতাংশ খানা সঞ্চয় বীমা সেবায় দুর্নীতির শিকার হয়েছে। জীবন বীমা সেবা গ্রহণকারী খানার ১ দশমিক ৩ শতাংশ, সঞ্চয় বীমায় ১ দশমিক ১ শতাংশ ঘুষের শিকার হয়েছে। জীবন বীমায় ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের শিকার খানাকে গড়ে ২৯ হাজার ৪৩১ টাকা এবং সঞ্চয় বীমায় খানাকে গড়ে ৪ হাজার ৮৬৯ টাকা দিতে হয়েছে।

### ৪.১৬ ব্যাংকিং

<sup>১০</sup> খানার সদস্য ক্ষুদ্র ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠানের মালিক হিসেবে সেবা নেয়।

ব্যাংকিং খাত থেকে সেবা গ্রহণের সময় সাধারণ জনগণের নানা ধরনের অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হয়। জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানার ৬৩ দশমিক ৯ শতাংশ ব্যাংক থেকে সেবা গ্রহণ করেছে - এ হার গ্রামাঞ্চলে ৬২ দশমিক ৮ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ৬৬ দশমিক ১ শতাংশ। বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক থেকে ৫২ দশমিক ৪ শতাংশ, রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংক থেকে ৪৬ দশমিক ৮ শতাংশ এবং কৃষি ব্যাংক/রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক থেকে ৯ দশমিক ৫ শতাংশ খানা সেবা গ্রহণ করেছে। ব্যাংকিং খাত থেকে সেবা গ্রহণকারী খানার ৯ শতাংশ বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছে। এছাড়া সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে ৬ দশমিক ৪ শতাংশ সময়ক্ষেপণ এবং ১ দশমিক ২ শতাংশ সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে যথাযথভাবে দায়িত্ব পালনে অবহেলার শিকার হয়েছে। ব্যাংক থেকে সেবা নিতে যেসব খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে তারা গড়ে ৬ হাজার ৬৮১ টাকা দিয়েছে।

প্রতিষ্ঠানভেদে দুর্নীতি শিকার হওয়ার ক্ষেত্রে ১৪ দশমিক ১ শতাংশ খানা অন্যান্য বিশেষায়িত ব্যাংক থেকে, ১০ দশমিক ৮ শতাংশ খানা রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংক থেকে এবং ৯ দশমিক ৫ শতাংশ খানা কৃষি ব্যাংক/রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক থেকে সেবা নিতে গিয়ে দুর্নীতির শিকার হয়েছে। এছাড়া কৃষি ব্যাংক/রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক থেকে সেবাগ্রহণকারী খানার ৪ শতাংশ এবং অন্যান্য বিশেষায়িত ব্যাংক থেকে ২ দশমিক ১ শতাংশ ঘুষের শিকার হয়েছে। খানাপ্রতি গড় ঘুষের পরিমাণ কৃষি ব্যাংক/রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংকের ক্ষেত্রে সর্বাধিক (খানাপ্রতি গড়ে ৯,২১৫ টাকা)। কৃষি ঋণ সংক্রান্ত সেবা নেওয়ার ক্ষেত্রে ২৯ দশমিক ৪ শতাংশ, ব্যক্তিগত ঋণ গ্রহণ ১০ দশমিক ৭ শতাংশ এবং বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ সংক্রান্ত সেবা নেওয়ার ক্ষেত্রে ৬ দশমিক ৮ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে।

### ৪.১৭ এনজিও

জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানাগুলোর ৫০ দশমিক ৪ শতাংশ বিভিন্ন এনজিও থেকে সেবা গ্রহণ করেছে। সেবাগ্রহীতা খানার অধিকাংশই বিভিন্ন এনজিও'র ক্ষুদ্র ও মাঝারি ঋণ এবং সঞ্চয় (৯৬.৯%) এবং আয়বর্ধনমূলক (যেমন কৃষি, জীবন-জীবিকা, পোল্ট্রি, গরু মোটা-তাজাকরণ, মৌমাছি পালন ইত্যাদি) কার্যক্রমের (১.৯%) সাথে সম্পৃক্ত। জরিপে অধিকাংশ সেবাগ্রহীতা খানা জাতীয় পর্যায়ের এনজিও কার্যক্রমের সাথে সম্পৃক্ত (৮২.৬%)।

এনজিও থেকে সেবা নিয়েছে এমন খানার ৬ দশমিক ৫ শতাংশ বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছে, এ হার গ্রামাঞ্চলে ৬ দশমিক ২ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ৭ শতাংশ। সেবাগ্রহীতা খানার মধ্যে শূন্য দশমিক ৫ শতাংশ খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদানে বাধ্য হয়েছে। এছাড়া সেবা নেওয়ার ক্ষেত্রে পরিচিত ব্যক্তির সহায়তা গ্রহণে বাধ্য হওয়া (৪৩.৫%), সময়ক্ষেপণ (২২.৭%) এবং অসদাচরণ/দুর্ব্যবহার (১৫.২%) ইত্যাদি ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছে। স্থানীয় পর্যায়ের এনজিও থেকে সেবা নিয়েছে এমন খানার ৬ শতাংশ এবং জাতীয় পর্যায়ের এনজিও'র সাথে সম্পৃক্ত খানার ৬ দশমিক ৬ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে। এনজিও থেকে সেবা গ্রহণে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ আদায়ের শিকার হয়েছে এমন খানাকে গড়ে ৩ হাজার ১৫১ টাকা দিতে হয়েছে। স্থানীয় এনজিও থেকে সেবা নিতে গিয়ে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে এমন খানাগুলো গড়ে ১০ হাজার ০৬২ টাকা ঘুষ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে।

### ৪.১৮ অন্যান্য

জরিপে সুনির্দিষ্ট ১৭টি খাতের সাথে অন্যান্য খাত হতেও খানাগুলোর ৬০ দশমিক ৩ শতাংশ বিভিন্ন ধরনের সেবা গ্রহণ করেছে। অন্যান্য সেবা খাতের মধ্যে ৮৯ দশমিক ৯ শতাংশ মোবাইল আর্থিক সেবা বা এমএফএস, ১১ দশমিক ৬ শতাংশ অনলাইন শপিং, ৮ দশমিক ৬ শতাংশ বাংলাদেশ রেলওয়ে এবং ১ দশমিক ৩ শতাংশ টিসিবি থেকে সেবা গ্রহণ করেছে। অন্যান্য খাতগুলো হতে সেবাগ্রহণকারী খানার ১১ দশমিক ১ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে এবং ১ দশমিক ৮ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে। ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের শিকার হওয়া খানাগুলো গড়ে ২ হাজার ৫৭৮ টাকা দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে। এছাড়া অন্যান্য উল্লেখযোগ্য দুর্নীতির মধ্যে রয়েছে হয়রানি (২৯.৪%), অযথা বিলম্ব/সময়ক্ষেপণ (২৬.৯%), ভুল পণ্য দেওয়া ও পরিবর্তন না করা (১৭.৭%) এবং প্রতারণা (১৭.১%)।

অন্যান্য সেবাখাত/প্রতিষ্ঠানের মধ্যে নির্বাচন কমিশন থেকে সেবা নিতে গিয়ে সবচেয়ে বেশি খানা (৪৩.১%) দুর্নীতির শিকার হয়েছে। এছাড়াও ৩৫ দশমিক ৪ শতাংশ বাংলাদেশ রেলওয়ে, ২৯ শতাংশ অনলাইন শপিং, ২৪ দশমিক ২ শতাংশ করে সমাজ সেবা অধিদপ্তর ও মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর এবং ২৩ দশমিক ৩ শতাংশ টিসিবি'র সেবা নিতে গিয়ে বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছে। নির্বাচন কমিশন হতে সেবা নিতে গিয়ে সবচেয়ে বেশি খানা (৯.৪%) ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে, যেখানে এ হার সমাজ সেবা অধিদপ্তরের ক্ষেত্রে ৬ দশমিক ২ শতাংশ এবং বাংলাদেশ রেলওয়ে সেবার ক্ষেত্রে ৬ দশমিক ১ শতাংশ। মোবাইল আর্থিক সেবা বা এমএফএস সেবা নিতে গিয়ে গড়ে ৯০২ টাকা নিয়মবহির্ভূতভাবে দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে।

### ৫. উপসংহার ও সুপারিশ

সেবাখাতে দুর্নীতি ২০২৩ জরিপের ফলাফল বিশ্লেষণে দেখা যায়, এই জরিপের মেয়াদকালে অন্যান্যসহ ১৮টি খাত বিবেচনায় সার্বিকভাবে ৭০ দশমিক ৯ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে। এক্ষেত্রে সর্বোচ্চ দুর্নীতিগ্রস্ত পাঁচটি খাত হচ্ছে পাসপোর্ট (৮৬%), বিআরটিএ (৮৫.২%), আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা (৭৪.৫%), বিচারিক সেবা (৬২.৩%), এবং ভূমি সেবা (৫১.০%)। জরিপে সার্বিকভাবে ঘুষের শিকার হওয়া খানার হার ৫০ দশমিক ৮ শতাংশ; এক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ঘুষ গ্রহণকারী পাঁচটি খাত হচ্ছে পাসপোর্ট (৭৪.৮%), বিআরটিএ (৭১.৯%), আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা (৫৮.৩%), বিচারিক সেবা (৩৪.১%), এবং ভূমি সেবা (৩২.৩%)। জরিপে অন্তর্ভুক্ত ঘুষদাতা খানার ৭৭ দশমিক ২ শতাংশ ঘুষ দেওয়ার কারণ হিসেবে 'ঘুষ না দিলে সেবা পাওয়া যায় না' - এ কথা বলেছেন, অর্থাৎ ঘুষ আদায়ের প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ অব্যাহত রয়েছে।

২০২৩ সালে সার্বিকভাবে খানা প্রতি গড়ে ৫ হাজার ৬৮০ টাকা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে। ঘুষের পরিমাণ হিসেবে সর্বোচ্চ পাঁচটি খাত হচ্ছে বিচারিক সেবা (খানাপ্রতি গড় ৩০,৯৭২ টাকা), ভূমি সেবা (খানাপ্রতি ১১,৭৭৬ টাকা), ব্যাংকিং (খানাপ্রতি ৬,৬৮১ টাকা), বিআরটিএ সেবা (খানাপ্রতি ৬,৬৫৪ টাকা), এবং আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা (খানাপ্রতি ৫,২২১ টাকা)। জাতীয় পর্যায়ে প্রাক্কলিত মোট ঘুষের পরিমাণ প্রায় ১০ হাজার ৯০২ কোটি ৩ লক্ষ টাকা, যা ২০২৩-২৪ অর্থবছরের জাতীয় বাজেটের (সংশোধিত) ১ দশমিক ৪৩ শতাংশ এবং বাংলাদেশে জিডিপি'র শূন্য দশমিক ২২ শতাংশ। টিআইবি'র ২০১০ সাল থেকে পরিচালিত খানা জরিপে প্রাপ্ত ফলাফলের ওপর ভিত্তি করে ন্যূনতম প্রাক্কলন অনুযায়ী ২০০৯ থেকে ২০২৪ সালের এপ্রিল পর্যন্ত সময়ে অন্তর্ভুক্ত খাত/প্রতিষ্ঠানসমূহ হতে সেবা নিতে গিয়ে বাংলাদেশের খানাগুলো প্রায় ১ লক্ষ ৪৬ হাজার ২৫২ কোটি টাকা ঘুষ দিতে বাধ্য হয়েছে।

জরিপে প্রাপ্ত তথ্য থেকে প্রতীয়মান হয়, বিচারিক সেবা ও আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থায় দুর্নীতি ও ঘুষের উচ্চ হার অব্যাহত, যা সাধারণ জনগণের ন্যায্যবিচার প্রাপ্তির ক্ষেত্রে বড় বাধা। অন্যদিকে ভূমি সেবা, পাসপোর্ট, জাতীয় পরিচয়পত্র এবং বিআরটিএ'র মতো সেবায় উচ্চ দুর্নীতি ও ঘুষ বিদ্যমান, যা মানুষের দৈনন্দিন জীবনে প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট ও সেবা প্রাপ্তির অধিকারকে বাধাগ্রস্ত করেছে। জরিপে আরও দেখা যায়, দুর্নীতি দরিদ্র, নিম্ন আয়ের ও পিছিয়ে পড়া জনগোষ্ঠীর জন্য একটি অন্যায় বোঝা। নিম্ন আয়ের জনগোষ্ঠীর ওপর ঘুষ ও নিয়মবহির্ভূত অর্থের লেনদেনের প্রভাব তুলনামূলকভাবে বেশি। যেসব খানার মাসিক আয় ২৪ হাজার টাকার কম তাদের বার্ষিক আয়ের শূন্য দশমিক ৯৩ শতাংশ ঘুষ হিসেবে খরচ করতে হয়, পঞ্চান্তরে মাসিক আয় ৮৫ হাজার টাকার বেশি এমন খানার ক্ষেত্রে এ হার শূন্য দশমিক ২১ শতাংশ। জরিপে আরও দেখা যায়, নারী, ধর্মীয় সংখ্যালঘু, আদিবাসী, এবং প্রতিবন্ধিতাসহ ব্যক্তিদের সেবা গ্রহণের জন্য দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার হওয়ার অর্থ তাদের সীমিত আর্থ-সামাজিক সক্ষমতার ওপর অতিরিক্ত বোঝা বিদ্যমান, যা তাদের প্রান্তিকতাকে আরও বৃদ্ধি করেছে। পুরুষ সেবাগ্রহীতার তুলনায় নারী সেবাগ্রহীতাদের স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান ও শিক্ষা খাতে উল্লেখযোগ্য হারে বেশি দুর্নীতির শিকার হওয়ার ফলে এসব খাতে নারীদের অংশগ্রহণকে নিরুৎসাহিত করেছে এবং কোনো কোনো ক্ষেত্রে নারীদের অগ্রগতিকে ঝুঁকির মুখে ফেলেছে।

জরিপে অনলাইনে ও মিশ্র পদ্ধতির (আংশিক অনলাইনে ও আংশিক সরাসরি উপস্থিত হয়ে) তুলনায় সরাসরি উপস্থিত হয়ে সেবা নেওয়ার ক্ষেত্রে দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার বেশি দেখা যায়। তবে বিভিন্ন খাতে ডিজিটাল সেবার প্রচলন করা হলেও এসব খাতে দুর্নীতি ও ঘুষের হার থেকে বোঝা যায়, একদিকে ডিজিটাল সেবা ত্রুটিপূর্ণ এবং অন্যদিকে ডিজিটালাইজেশন এমনভাবে করা হয়েছে যেন সেবাগ্রহীতা মিশ্র পদ্ধতি ব্যবহার করতে এবং ঘুষ দিতে বাধ্য হয়, অর্থাৎ দুর্নীতি ও ঘুষের সুযোগ উন্মুক্ত থাকে।

দুর্নীতির কারণ হিসেবে বেশিরভাগ উত্তরদাতা বিচারহীনতা, সামাজিক অসচেতনতা ও দুর্নীতিগ্রস্ত ব্যক্তিকে পুরস্কৃত করাকে চিহ্নিত করেছেন; অন্যদিকে ঘুষ আদায়ের শিকার খানার ৭৭ দশমিক ২ শতাংশই ঘুষ দেওয়ার কারণ হিসেবে 'ঘুষ না দিলে সেবা পাওয়া যায় না' উল্লেখ করেছেন। এসবই দুর্নীতি ও ঘুষের উদ্বেগজনক প্রাতিষ্ঠানিকীকরণকে নির্দেশ করে।

প্রক্রিয়াগত জটিলতা ও হরারানির ভয়ে দুর্নীতির শিকার হওয়া সত্ত্বেও খানাগুলোর অভিযোগ জানাতে অনীহা লক্ষণীয়। অভিযোগ জানানোর পদ্ধতি/ব্যবস্থা সম্পর্কে একদিকে বেশিরভাগ (৫৯.৬%) খানার কোনো ধারণা নেই; যাদের আছে (৪০.৪%) তারাও বিশেষ করে দুদক ও জিআরএস সম্পর্কে খুব কম ধারণা রাখে। অন্যদিকে যারা অভিযোগ করেছে তাদের প্রায় ৫০ দশমিক ৯ শতাংশ ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়নি এবং প্রায় ২০ শতাংশ ক্ষেত্রে অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি, যা দুর্নীতির প্রতিকারে প্রবল অনীহা ও অব্যবস্থাপনাকে নির্দেশ করে। বেশিরভাগ খানা (৪৫%) উল্লেখ করেন যে, 'সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে করিনি', যা দুর্নীতি প্রতিকার/প্রতিরোধে সরকারের ব্যর্থতাকে প্রমাণ করে। জরিপে তথ্যদাতারা দুর্নীতির অভিযুক্তদের বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ, তদারকি জোরদার করা, দুর্নীতির বিরুদ্ধে সামাজিক আন্দোলন, এবং অভিযোগের ব্যবস্থা সম্পর্কে জানানো এবং কার্যকর করার ওপর জোর দিয়েছেন।

## সুপারিশ

জরিপে প্রাপ্ত ফলাফলের ভিত্তিতে নীতি-নির্ধারণী এবং প্রাতিষ্ঠানিক পর্যায়ে বাস্তবায়নের জন্য নিচের সুপারিশমালা প্রস্তাব করা হচ্ছে।

১. সেবাখাতে দুর্নীতির সাথে জড়িত ব্যক্তিদের বিরুদ্ধে আইনানুগ ব্যবস্থা নিতে হবে; এক্ষেত্রে দুর্নীতি দমন কমিশনের (দুদক) পাশাপাশি প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও প্রতিষ্ঠানকে সক্রিয় ভূমিকা পালন করতে হবে।
২. সেবা পুরোপুরি ডিজিটাইজ করতে হবে যেন সেবাগ্রহীতার সাথে সেবাদাতার প্রত্যক্ষ যোগাযোগের প্রয়োজন না হয়, এবং অনলাইনে সেবাগ্রহণে উদ্বুদ্ধ করতে যথাযথ প্রচারণা চালাতে হবে। সব খাতের সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানে 'ওয়ান স্টপ' সার্ভিস চালু করতে হবে এবং তার প্রয়োগ নিশ্চিত করতে হবে।
৩. সেবাদানকারী প্রতিটি প্রতিষ্ঠানে সেবাদাতার জন্য যুগোপযোগী আচরণবিধি প্রণয়ন করতে হবে যেখানে কোনো সেবা কীভাবে ও কত সময়ের মধ্যে দিতে হবে, সেবাগ্রহীতার সাথে কী আচরণ করতে হবে ইত্যাদি উল্লেখ করা থাকবে; প্রত্যেক সেবা গ্রহণের পর সেবাদাতার মতামত নেওয়ার ব্যবস্থা করতে হবে যা সেবাদাতার মূল্যায়নের অন্যতম ভিত্তি হিসেবে কাজ করবে।
৪. বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে সেবাদানের সাথে জড়িত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মেধা ও কর্মদক্ষতার ভিত্তিতে পদোন্নতি, পদায়নের ব্যবস্থা করতে হবে; অপরদিকে দুর্নীতির দায়ে অভিযুক্ত ব্যক্তিদের পদোন্নতি, পদায়ন ও পুরস্কার দেওয়া বন্ধ করতে হবে।

৫. সংশ্লিষ্ট সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের নাগরিক সনদে সেবার মূল্য ও সেবা প্রাপ্তির সময় সম্পর্কিত তথ্য নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে এবং তা দৃশ্যমান স্থানে স্থাপন করতে হবে। সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম কার্যকর করতে হবে, যেখানে সেবাহীতার সক্রিয় অংশগ্রহণ থাকবে।
৬. যেসব খাতে জনবল, অবকাঠামো ও লজিস্টিকসের কারণে সেবাদান ব্যাহত হয় সেসব খাতে বিদ্যমান ঘাটতি দূর করতে হবে; কর্মীদের দক্ষতা বাড়াতে প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করতে হবে।
৭. সেবাখাতে গ্রাহক হয়রানি বন্ধ এবং অভিযোগ নিরসন ব্যবস্থার অংশ হিসেবে -
  - 'গ্রিভেন্স রিড্রেস সিস্টেম (জিআরএস)' সম্পর্কে ব্যাপক প্রচারণা করতে হবে।
  - সংশ্লিষ্ট সকল সেবাদাতা প্রতিষ্ঠানে অভিযোগ বাক্স স্থাপন করতে হবে; পাশাপাশি এসএমএস, ইমেইল, ওয়েবসাইট ইত্যাদির মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণের ব্যবস্থা করতে হবে।
  - অভিযোগ লিপিবদ্ধ করার রেজিস্টার সংরক্ষণ করতে হবে; অভিযোগগুলো নিয়মিত পর্যালোচনা করে দ্রুত কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।
  - সেবাহীতাদের আস্থা অর্জনের জন্য জমাকৃত অভিযোগ নিরসনে গৃহীত পদক্ষেপ ও ফলাফল সম্পর্কিত হালনাগাদ তথ্য নিয়মিত ওয়েবসাইটে/নোটিশ বোর্ডে প্রকাশ করতে হবে।
  - সেবাদাতা প্রতিষ্ঠানের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি বৃদ্ধির লক্ষ্যে গণশুনানি ও সামাজিক নিরীক্ষার মতো জনগণের অংশগ্রহণমূলক কার্যক্রম নিয়মিত পরিচালনা করতে হবে।
৮. সেবাদাতা প্রতিষ্ঠানের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারীর সম্পদ বিবরণী বার্ষিক ভিত্তিতে বাধ্যতামূলকভাবে হালনাগাদ করে জমা দিতে হবে; দাখিলকৃত সম্পদ বিবরণী সম্পর্কে কোনো অসঙ্গতির অভিযোগ পাওয়া গেলে তা যাচাই-বাছাই সাপেক্ষে যথাযথ আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।
৯. দুর্নীতির বিরুদ্ধে জনগণের সচেতনতা ও অংশগ্রহণ বাড়ানোর জন্য স্থানীয় পর্যায়ে সামাজিক আন্দোলন জোরদার করতে হবে।

\*\*\*\*\*