



সেবাখাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ ২০২৩

০৩ ডিসেম্বর ২০২৪

সেবাখাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ ২০২৩

গবেষণা উপদেষ্টা

ড. ইফতেখারুজ্জামান

নির্বাহী পরিচালক, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ

অধ্যাপক 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-কোয়ালিটিটেড, গবেষণা ও পলিসি, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ

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

মুহা. নূরুজ্জামান ফরহাদ, গবেষণা সহযোগী-কোয়ালিটিটেড, 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, 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

ওয়েবসাইট: www.ti-bangladesh.org

সূচিপত্র

পৃষ্ঠা

মুখবন্ধ

গবেষণায় ব্যবহৃত বিভিন্ন বিষয়ের সংজ্ঞা ও ব্যাখ্যা

অধ্যায় ১. ভূমিকা ও জরিপ পদ্ধতি	১-৫
১.১ প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা	১
১.২ জরিপের উদ্দেশ্য	১
১.৩ জরিপের আওতা	২
১.৪ জরিপ পদ্ধতি ও নমুনায়ন	২
১.৫ জরিপের সময়কাল	৪
১.৬ জরিপ ব্যবস্থাপনা ও তথ্যের মান নিয়ন্ত্রণ	৪
১.৭ তথ্য প্রক্রিয়াজাতকরণ ও বিশ্লেষণ	৪
১.৮ জাতীয়ভাবে প্রাক্কলিত মোট ঘুষের পরিমাণ নির্ণয় পদ্ধতি	৫
১.৯ ২০০৯ থেকে ২০২৪ (এপ্রিল) সময়কালে সর্বমোট ঘুষের প্রাক্কলন পদ্ধতি	৫
অধ্যায় ২. খানা ও তথ্যদাতার আর্থ-সামাজিক বৈশিষ্ট্য	৬-১০
২.১ খানার বৈশিষ্ট্য	৬
২.২ খানাপ্রধানের ধর্ম ও নৃ-তাত্ত্বিক পরিচয়	৭
২.৩ খানাপ্রধানের বয়স ও শিক্ষাগত যোগ্যতা	৮
২.৪ খানাপ্রধানের পেশা	৯
২.৫ তথ্যদাতার বৈশিষ্ট্য	৯
২.৬ তথ্যদাতার শিক্ষাগত যোগ্যতা	৯
২.৭ খানার গড় মাসিক আয়	১০
অধ্যায় ৩. সেবাখাতে দুর্নীতি ও অনিয়মের সার্বিক চিত্র	১১-২১
৩.১ সেবাখাতে দুর্নীতির সার্বিক চিত্র	১১
৩.২ বিভাগভেদে দুর্নীতি এবং ঘুষের শিকারের সার্বিক চিত্র	১১
৩.৩ দুর্নীতির ধরন	১২
৩.৪ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ আদায়ের পরিমাণ	১২
৩.৫ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	১৩
৩.৬ জাতীয় পর্যায়ে প্রাক্কলিত নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ	১৩
৩.৭ দুর্নীতি ও অনিয়ম: অবস্থান, খানাপ্রধানের শিক্ষাগত যোগ্যতা, আয়ের শ্রেণি ও লিঙ্গভেদে পার্থক্য	১৪
৩.৮ খানার পক্ষে সেবা গ্রহণকারীর লিঙ্গ ও বয়সভেদে দুর্নীতি	১৭
৩.৯ দুর্নীতির অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা সম্পর্কিত তথ্য	১৮
৩.১০ দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার অভিযোগ দায়ের সংশ্লিষ্ট তথ্য	১৯
৩.১১ খাতভিত্তিক দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার অভিযোগ দায়েরের তথ্য	১৯
৩.১২ দুর্নীতি প্রতিরোধে করণীয়	২১
অধ্যায় ৪. খাতওয়ারী দুর্নীতির চিত্র	২২-৮১
৪.১ পাসপোর্ট সেবা	২২
৪.২ বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ)	২৫
৪.৩ আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা	২৮
৪.৪ বিচারিক সেবা	৩২
৪.৫ ভূমি সেবা	৩৬
৪.৬ স্বাস্থ্য সেবা	৩৯
৪.৭ স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান	৪৪
৪.৮ জাতীয় পরিচয়পত্র সেবা	৫২
৪.৯ গ্যাস	৫৫
৪.১০ জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা	৫৬
৪.১১ বিদ্যুৎ	৫৯
৪.১২ শিক্ষা	৬২
৪.১৩ কৃষি	৬৮
৪.১৪ কর ও শুল্ক	৭০
৪.১৫ বাীমা	৭১
৪.১৬ ব্যাংকিং	৭৫
৪.১৭ এনজিও	৭৮
৪.১৮ অন্যান্য	৮০

অধ্যায় ৫: উপসংহার ও সুপারিশ

৮২-১৩৮

পরিশিষ্ট

পরিশিষ্ট ১: জরিপের অন্তর্ভুক্ত খানার বিভাগভিত্তিক বন্টন	৮৪
পরিশিষ্ট ২: খানাপ্রধানের শিক্ষাগত যোগ্যতা	৮৪
পরিশিষ্ট ৩: খানাপ্রধানের পেশা	৮৪
পরিশিষ্ট ৪: ২০২৩ সালের খানা জরিপে অন্তর্ভুক্ত পিএসইউ	৮৪
পরিশিষ্ট ৫: অঞ্চলভেদে তথ্যদাতার ধরন	৮৬
পরিশিষ্ট ৬: লিঙ্গ ও অঞ্চলভেদে তথ্যদাতার শিক্ষাগত যোগ্যতা	৮৬
পরিশিষ্ট ৭: খাতভেদে সেবা গ্রহণে দুর্নীতির শিকার খানার হার	৮৬
পরিশিষ্ট ৮: খাতভেদে সেবা গ্রহণে ঘুষের শিকার খানার হার	৮৭
পরিশিষ্ট ৯: ২০২৩ সালে জাতীয়ভাবে প্রাক্কলিত মোট ঘুষের পরিমাণ	৮৭
পরিশিষ্ট ১০: বিভাগভিত্তিক পিএসইউ এবং খানা বন্টন (লক্ষ্যমাত্রা)	
পরিশিষ্ট ১১: জরিপে ব্যবহৃত প্রশ্নপত্র	৮৮
পরিশিষ্ট ১২: জরিপ তথ্য সংগ্রহে সহায়তায় অংশগ্রহণকারী	৮৯

সারণির তালিকা

	<u>পৃষ্ঠা</u>
সারণি ১.১: জরিপের অন্তর্ভুক্ত খানার বিভাগভিত্তিক বন্টন	৩
সারণি ২.১: খানাপ্রধানের নৃ-তাত্ত্বিক পরিচয়	৭
সারণি ২.২: খানাপ্রধানের শিক্ষাগত যোগ্যতা	৮
সারণি ২.৩: খানাপ্রধানের পেশা	৯
সারণি ২.৪: অঞ্চলভেদে তথ্যদাতার ধরন	৯
সারণি ২.৫: লিঙ্গ ও অঞ্চলভেদে তথ্যদাতার শিক্ষাগত যোগ্যতা	১০
সারণি ২.৬: গ্রামাঞ্চল ও শহরাঞ্চলভেদে খানাপ্রতি মাসিক গড় আয় (টাকা)	১০
সারণি ৩.১: বিভিন্ন সেবাখাতে ঘুম বা নিয়মবহির্ভূত অর্ধের হার ও পরিমাণ	১২
সারণি ৩.২: ২০২৩ সালে জাতীয়ভাবে প্রাক্কলিত মোট ঘুমের পরিমাণ (কোটি টাকা)	১৪
সারণি ৩.৩: দুর্নীতি প্রতিরোধে খানার মতামত	২১
সারণি ৪.১: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের না করার কারণ	২৪
সারণি ৪.২: বিআরটিএ হতে গৃহীত সেবার ধরনভেদে দুর্নীতির শিকারের হার ও গড় ঘুমের পরিমাণ	২৬
সারণি ৪.৩: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগের ফলাফল	২৭
সারণি ৪.৪: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের না করার কারণ	২৭
সারণি ৪.৫: আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থার ধরনভেদে দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার ও গড় ঘুমের পরিমাণ	২৯
সারণি ৪.৬: আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থার সেবার ধরনভেদে দুর্নীতির শিকার খানার হার ও গড় ঘুমের পরিমাণ	২৯
সারণি ৪.৭: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগের ফলাফল	৩১
সারণি ৪.৮: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের না করার কারণ	৩১
সারণি ৪.৯: বিভিন্ন আদালতে বিচারার্থীন মামলার ধরনভেদে সেবা গ্রহণকারী খানার হার	৩২
সারণি ৪.১০: আদালতভেদে বিচারিক সেবা নেওয়ার ক্ষেত্রে দুর্নীতির শিকার খানার হার ও গড় ঘুমের পরিমাণ	৩৩
সারণি ৪.১১: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ না করার কারণ	৩৫
সারণি ৪.১২: বিভিন্ন ভূমি সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানভেদে দুর্নীতি ও ঘুমের শিকার খানার হার ও ঘুমের পরিমাণ	৩৭
সারণি ৪.১৩: ভূমি সংক্রান্ত সেবার ধরনভেদে দুর্নীতি ও ঘুমের শিকার খানার হার ও ঘুমের পরিমাণ	৩৭
সারণি ৪.১৪: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ না করার কারণ	৩৮
সারণি ৪.১৫: স্বাস্থ্যসেবা গ্রহণে প্রতিষ্ঠানের ধরন অনুযায়ী দুর্নীতি ও ঘুমের শিকার হওয়া খানার হার ও পরিমাণ	৪০
সারণি ৪.১৬: স্বাস্থ্যসেবার ধরন অনুযায়ী দুর্নীতি ও ঘুমের শিকার হওয়া খানার হার ও পরিমাণ	৪১
সারণি ৪.১৭: অভিযোগ দায়ের করার ফলাফল	৪২
সারণি ৪.১৮: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ না করার কারণ	৪৩
সারণি ৪.১৯: স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানভেদে দুর্নীতির শিকার খানার হার	৪৫
সারণি ৪.২০: স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান থেকে বিভিন্ন ধরনের সেবা গ্রহণে দুর্নীতির শিকার খানার হার ও গড় ঘুমের পরিমাণ	৪৬
সারণি ৪.২১: সনদ সংক্রান্ত সেবা গ্রহণে দুর্নীতির শিকার খানার হার ও গড় ঘুমের পরিমাণ	৪৬
সারণি ৪.২২: সনদ সংক্রান্ত সেবা গ্রহণে দুর্নীতির শিকার খানার হার	৪৬
সারণি ৪.২৩: সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি সংক্রান্ত সেবা গ্রহণে দুর্নীতির শিকার খানার হার ও গড় ঘুমের পরিমাণ	৪৭
সারণি ৪.২৪: সামাজিক নিরাপত্তামূলক কর্মসূচির আওতায় আসার জন্য বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার	৪৭
সারণি ৪.২৫: জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তাসংক্রান্ত সেবা গ্রহণকারী খানার বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার	৪৮
সারণি ৪.২৬: বিচার ও সালিশে অংশগ্রহণকারী খানার বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার	৪৮
সারণি ৪.২৭: হোন্ধি বা চৌকিদারি কর সংক্রান্ত সেবা গ্রহণকারী খানার বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার	৪৮
সারণি ৪.২৮: ট্রেড লাইসেন্স গ্রহণকারী খানার বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার	৪৯
সারণি ৪.২৯: দুর্নীতি-অনিয়মের বিরুদ্ধে অভিযোগের প্রেক্ষিতে গৃহীত ব্যবস্থা	৫০
সারণি ৪.৩০: দুর্নীতি-অনিয়মের বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের না করার হার	৫১
সারণি ৪.৩১: জাতীয় পরিচয়পত্র সেবার ধরনভেদে দুর্নীতির শিকার খানার হার ও গড় ঘুমের পরিমাণ	৫৩
সারণি ৪.৩২: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগের ফলাফল	৫৪
সারণি ৪.৩৩: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ না করার কারণ	৫৪
সারণি ৪.৩৪: সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান থেকে দুর্নীতি ও ঘুমের শিকার খানার হার	৫৫
সারণি ৪.৩৫: জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তায় প্রতিষ্ঠানভেদে সেবাগ্রহণ ও দুর্নীতির শিকার খানা	৫৭
সারণি ৪.৩৬: জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তার ধরনভেদে দুর্নীতির শিকার খানার হার ও গড় ঘুমের পরিমাণ	৫৭
সারণি ৪.৩৭: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ না করার কারণ	৫৮
সারণি ৪.৩৮: বিদ্যুৎ খাতে প্রতিষ্ঠানভেদে দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার	৫৯
সারণি ৪.৩৯: বিদ্যুৎ খাতে সেবাভেদে দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার	৬০
সারণি ৪.৪০: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগের ফলাফল	৬১
সারণি ৪.৪১: অভিযোগ না করার কারণ	৬১
সারণি ৪.৪২: শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের ধরনভেদে দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার ও গড় ঘুমের পরিমাণ	৬৪
সারণি ৪.৪৩: শিক্ষার স্তরভেদে দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার ও গড় নিয়মবহির্ভূত অর্ধের পরিমাণ	৬৫
সারণি ৪.৪৪: শিক্ষা ব্যবস্থার ধরনভেদে দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার ও গড় ঘুমের পরিমাণ	৬৫
সারণি ৪.৪৫: শিক্ষা সেবার ধরনভেদে দুর্নীতির শিকার খানার হার ও গড় ঘুমের পরিমাণ	৬৬

	পৃষ্ঠা
সারণি ৪.৪৬: কৃষি সেবায় প্রতিষ্ঠানভেদে দুর্নীতির শিকারের হার ও গড় ঘুষের পরিমাণ	৬৮
সারণি ৪.৪৭: কৃষি সেবার ধরনভেদে দুর্নীতির শিকারের হার ও গড় ঘুষের পরিমাণ	৬৯
সারণি ৪.৪৮: বীমা সেবাপ্রাপ্তকারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার	৭১
সারণি ৪.৪৯: বীমা সেবায় প্রতিষ্ঠানভেদে দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার	৭২
সারণি ৪.৫০: বীমা সেবার ধরনভেদে দুর্নীতির শিকার খানার হার	৭২
সারণি ৪.৫১ : দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগের ফলাফল	৭৪
সারণি ৪.৫২: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ না করার কারণ	৭৪
সারণি ৪.৫৩: ব্যাংকিং সেবায় প্রতিষ্ঠানভেদে দুর্নীতির শিকার খানার হার ও গড় ঘুষের পরিমাণ	৭৬
সারণি ৪.৫৪: ব্যাংকিং সেবার ধরনভেদে দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার খানার হার ও ঘুষের পরিমাণ	৭৬
সারণি ৪.৫৫: অভিযোগ দায়ের না করার কারণ	৭৭
সারণি ৪.৫৬: এনজিও খাতে সেবাপ্রাপ্তকারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার	৭৮
সারণি ৪.৫৭: এনজিও'র ধরনভেদে দুর্নীতির শিকার খানার হার ও গড় ঘুষের পরিমাণ	৭৮
সারণি ৪.৫৮: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের না করার কারণ	৭৯
সারণি ৪.৫৯: অন্যান্য সেবা খাত/প্রতিষ্ঠানভেদে দুর্নীতির শিকার খানার হার	৮১

চিত্রের তালিকা

	পৃষ্ঠা
চিত্র ১.১: একনজরে নমুনাযন পদ্ধতি	৩
চিত্র ২.১: খানার সদস্যদের লিঙ্গ	৭
চিত্র ২.২: খানা প্রধানের ধর্ম	৭
চিত্র ২.৩: খানা প্রধানের লিঙ্গ	৮
চিত্র ৩.১: বিভিন্ন খাতে দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার	১১
চিত্র ৩.২: বিভাগভেদে দুর্নীতি এবং ঘুষের শিকার	১১
চিত্র ৩.৩: সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার	১২
চিত্র ৩.৪: ঘুষের শিকার হওয়া খানার ঘুষ দেওয়ার কারণ	১৩
চিত্র ৩.৫: খানা প্রধানের লিঙ্গভেদে দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার হওয়ার খানার হার	১৪
চিত্র ৩.৬: খানা প্রধানের শিক্ষাগত যোগ্যতাভেদে দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার হওয়া খানার হার	১৫
চিত্র ৩.৭: খানা প্রধানের পেশাভেদে দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার	১৫
চিত্র ৩.৮: খানা প্রধানের পেশাভেদে ঘুষের শিকার হওয়া খানার হার	১৬
চিত্র ৩.৯: আদিবাসী, প্রতিবন্ধিতাসহ ব্যক্তি ও নারীর দুর্নীতি ও ঘুষের শিকারের হার	১৬
চিত্র ৩.১০: আয়ের তুলনায় ঘুষের বোঝা	১৭
চিত্র ৩.১১: খানার পক্ষে সেবা গ্রহণকারী নারী-পুরুষ ভেদে দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার	১৭
চিত্র ৩.১২: খানার পক্ষে সেবা গ্রহণকারীর বয়সভেদে দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার	১৮
চিত্র ৩.১৩: দুর্নীতির অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা সম্পর্কে জানার হার	১৮
চিত্র ৩.১৪: দুর্নীতির শিকার হয়ে অভিযোগ করার হার	১৯
চিত্র ৩.১৫: দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার অভিযোগ দায়ের	১৯
চিত্র ৩.১৬: খাতভিত্তিক দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার অভিযোগ করার হার	২০
চিত্র ৩.১৭: দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার অভিযোগ দায়েরের পরিপ্রেক্ষিতে গৃহীত পদক্ষেপ	২০
চিত্র ৩.১৮: দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার অভিযোগ দায়ের না করার কারণ	২১
চিত্র ৪.১: পাসপোর্ট সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার	২২
চিত্র ৪.২: পাসপোর্টের ধরন ও আবেদনের ধরনভেদে দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার	২৩
চিত্র ৪.৩: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	২৩
চিত্র ৪.৪: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি	২৪
চিত্র ৪.৫: দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগ করার হার	২৪
চিত্র ৪.৬: বিআরটিএ থেকে সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার	২৫
চিত্র ৪.৭: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি	২৬
চিত্র ৪.৮: দুর্নীতির শিকার খানাগুলো যাদের কাছে অভিযোগ করেছে	২৭
চিত্র ৪.৯: আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা থেকে সেবা গ্রহণকারী খানার বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার	২৮
চিত্র ৪.১০: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	৩০
চিত্র ৪.১১: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি	৩০
চিত্র ৪.১২: দুর্নীতির শিকার খানা অভিযোগ করেছে কিনা	৩০
চিত্র ৪.১৩: বিচারিক সেবা গ্রহণে বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার	৩৩
চিত্র ৪.১৪: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	৩৪
চিত্র ৪.১৫: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি	৩৪
চিত্র ৪.১৬: দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগ ব্যবস্থার হার	৩৫
চিত্র ৪.১৭: ভূমি সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার	৩৬
চিত্র ৪.১৮: দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগের হার	৩৮
চিত্র ৪.১৯: স্বাস্থ্যসেবার ধরনভেদে সেবাগ্রহীতার হার	৩৯
চিত্র ৪.২০: স্বাস্থ্যসেবা খাতে বিভিন্ন ধরনের অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার	৪০
চিত্র ৪.২১: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	৪১
চিত্র ৪.২২: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি	৪২
চিত্র ৪.২৩: দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগ করার হার	৪২
চিত্র ৪.২৪: স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা নিতে বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার	৪৫
চিত্র ৪.২৫: স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা গ্রহণে ঘুষ বা নিয়ম বহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	৪৯
চিত্র ৪.২৬: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি	৫০
চিত্র ৪.২৭: দুর্নীতি বা অনিয়মের শিকার খানার অভিযোগ করার হার	৫০
চিত্র ৪.২৮: জাতীয় পরিচয়পত্র সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার খানার হার	৫২
চিত্র ৪.২৯: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	৫৩
চিত্র ৪.৩০: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি	৫৩
চিত্র ৪.৩১: দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগ ব্যবস্থা	৫৪
চিত্র ৪.৩২: জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা খাতে বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার	৫৬
চিত্র ৪.৩৩: জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা খাতে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	৫৭
চিত্র ৪.৩৪: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি	৫৮
চিত্র ৪.৩৫: দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগ ব্যবস্থার হার	৫৮

	পৃষ্ঠা
চিত্র ৪.৩৬: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	৬০
চিত্র ৪.৩৭: দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগ করার হার	৬১
চিত্র ৪.৩৮: অঞ্চলভেদে বিভিন্ন ধরনের শিক্ষা প্রতিষ্ঠান থেকে সেবাপ্রার্থীতা খানার হার	৬২
চিত্র ৪.৩৯: অঞ্চলভেদে বিভিন্ন ধরনের শিক্ষা স্তর থেকে সেবাপ্রার্থীতা খানার হার	৬৩
চিত্র ৪.৪০: শিক্ষার স্তরভেদে সরকারি শিক্ষা সেবা (সরকারি, এমপিওভুক্ত ও স্বায়ত্তশাসিত) গ্রহণের হার	৬৩
চিত্র ৪.৪১: শিক্ষাখাতে সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার	৬৪
চিত্র ৪.৪২: শিক্ষাখাতে ঘুষের শিকার খানার ঘুষ দেওয়ার কারণ	৬৭
চিত্র ৪.৪৩: কৃষি সেবায় সেবাপ্রার্থককারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার	৬৮
চিত্র ৪.৪৪: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	৬৯
চিত্র ৪.৪৫: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ না করার কারণ	৬৯
চিত্র ৪.৪৬: বীমা সেবাপ্রার্থককারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার	৭২
চিত্র ৪.৪৭: বীমা খাতে ঘুষ দেওয়ার কারণ	৭৩
চিত্র ৪.৪৮: দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগ দায়ের	৭৩
চিত্র ৪.৪৯: ব্যাংকিং সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার	৭৫
চিত্র ৪.৫০: ব্যাংকিং খাতে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	৭৭
চিত্র ৪.৫১: দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগ করার হার	৭৭
চিত্র ৪.৫২: দুর্নীতির শিকার খানা অভিযোগ করেছে কিনা	৭৯
চিত্র ৪.৫৩: অন্যান্য খাতে সেবাপ্রার্থককারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার	৮০
চিত্র ৪.৫৪: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	৮১

শব্দসংক্ষেপ

আইসিইউ	: ইনটেনসিভ কেয়ার ইউনিট (<i>Intensive Care Unit</i>)
ইউএইচএফডব্লিউসি	: ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্র (<i>Union Health and Family Welfare Center</i>)
ইউএসসি	: ইউনিয়ন উপ-স্বাস্থ্য কেন্দ্র (<i>Union Sub Center</i>)
ই-কমার্স	: ইলেকট্রনিক কমার্স (<i>Electronic Commerce</i>)
ই-টিআইএন	: ইলেকট্রনিক ট্যাক্স আইডেন্টিফিকেশন নাম্বার (<i>Electronic Tax Identification Number</i>)
ই-পাসপোর্ট	: ইলেকট্রনিক পাসপোর্ট (<i>Electronic Passport</i>)
এনজিও	: বেসরকারি সংস্থা (<i>Non Government Organisation</i>)
এমপিও	: মাহুলি পে-অর্ডার (<i>Monthly Pay Order</i>)
এফআইআর	: ফার্স্ট ইনফরমেশন রিপোর্ট (<i>First Information Report</i>)
এমআরপি	: মেশিন রিডেবল পাসপোর্ট (<i>Machine Readable Passport</i>)
এলএ	: ল্যান্ড অ্যাকুইজিশন (<i>Land Acquisition</i>)
এলসি	: লেটার অব ক্রেডিট (<i>Letter of credit</i>)
এসএ	: স্টেট অ্যাকুইজিশন (<i>State Acquisition</i>)
এসডিজি	: টেকসই উন্নয়ন অতীষ্ট (<i>Sustainable Development Goal</i>)
ওজোপাডিকো	: ওয়েস্ট জোন পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড
কাবিখা	: কাজের বিনিময়ে খাদ্য
কাবিটা	: কাজের বিনিময়ে টাকা
জিআর	: গ্রাচুইটাস রিলিফ (<i>Gratuitous Relief</i>)
জিআরএস	: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (<i>Grievance Redress System</i>)
জিডি	: জেনারেল ডায়েরি (<i>General Diary</i>)
জিডিপি	: গ্রেস ডমেস্টিক প্রোডাক্ট (<i>Gross Domestic Product</i>)
টিআইবি	: ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (<i>Transparency International Bangladesh</i>)
টিটি	: টেলিগ্রাফিক ট্রান্সফার (<i>Telegraphic Transfer</i>)
টিসি	: ট্রান্সফার সার্টিফিকেট (<i>Transfer certificate</i>)
ডিপিএস	: ডিপজিট পেনশন স্কিম (<i>Deposit Pension Scheme</i>)
ডিপিডিসি	: ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড
ডিবি	: ডিটেক্টিভ ব্রাঞ্চ (<i>Detective Branch</i>)
ডেসকো	: ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি লিমিটেড
দুদক	: দুর্নীতি দমন কমিশন
নেসকো	: নর্দার্ন ইলেক্ট্রিসিটি সাপ্লাই কোম্পানি লিমিটেড
পেট্রোবাংলা	: বাংলাদেশ তৈল, গ্যাস ও খনিজ সম্পদ করপোরেশন (<i>Bangladesh Oil, Gas & Mineral Corporation</i>)
বাপবিবো	: বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড
বিআরটিএ	: বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (<i>Bangladesh Road Transport Authority</i>)
বিউবো	: বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড
বিএডিসি	: বাংলাদেশ কৃষি উন্নয়ন কর্পোরেশন (<i>Bangladesh Agricultural Development Corporation</i>)
বিজিবি	: বর্ডার গার্ড বাংলাদেশ
বিবিএস	: বাংলাদেশ পরিসংখ্যান ব্যুরো (<i>Bangladesh Bureau of Statistics</i>)
ভিজিএফ	: ভালনারেবল গ্রুপ ফিডিং
ভিজিডি	: ভালনারেবল গ্রুপ ডেভেলপমেন্ট
ভিপি	: ভেস্টেট প্রোপার্টি
মুসক	: মূল্য সংযোজন কর
সিআইডি	: ক্রাইম অ্যান্ড ইনভেস্টিগেশন ডিপার্টমেন্ট (<i>Crime and Investigation Department</i>)
সিএইচসিপি	: কমিউনিটি হেলথ কেয়ার প্রোভাইডার (<i>Community Health Care Provider</i>)
বিআইএন	: বিজনেস আইডেন্টিফিকেশন নম্বর (<i>Business Identification Number</i>)
আইএমপিএস	: ইন্টিগ্রেটেড মাল্টিপারপাস স্যাম্পলিং ফ্রেম (<i>Integrated Multipurpose Sampling Frame</i>)
পিএসইউ	: প্রাইমারি স্যাম্পলিং ইউনিট (<i>Primary Sampling Unit</i>)
এসই	: স্ট্যান্ডার্ড এরর (<i>Standard Error</i>)
এসপিএসএস	: স্ট্যাটিস্টিক্যাল প্যাকেজ ফর সোশাল সায়েন্স (<i>Statistical Package for Social Science</i>)
স্টাটা	: স্ট্যাটিস্টিক্যাল সফটওয়্যার ফর ডাটা সায়েন্স (<i>Statistical Software for Data Science</i>)
টিআইএন	: ট্যাক্স আইডেন্টিফিকেশন নম্বর (<i>Tax Identification Number</i>)

মুখবন্ধ

দুর্নীতির বিরুদ্ধে একটি কার্যকর ও টেকসই সামাজিক আন্দোলন গড়ে তুলতে ট্রান্সপারেন্সি 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 ট্রান্সপারেন্সি 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, ট্রান্সপারেন্সি 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 সেবাপ্রার্থিতার সেবা প্রাপ্তির প্রেক্ষিতে সেবা প্রদানকারীর কাছে ঘুসহ 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, পঞ্চান্তরে মাসিক আয় ৮৫ হাজার টাকার বেশি এমন খানার ক্ষেত্রে এ হার শূন্য দশমিক ২১ শতাংশ। জরিপে আরও দেখা যায়, নারী, আদিবাসী, এবং প্রতিবন্ধিতাসহ ব্যক্তিদের সেবা গ্রহণের জন্য দুর্নীতি ও ঘুসের শিকার হওয়ার অর্থ তাদের সীমিত আর্থ-সামাজিক সক্ষমতার ওপর অতিরিক্ত বোঝা বিদ্যমান যা তাদের প্রান্তিকতাকে আরও বৃদ্ধি করছে। পুরুষ সেবাপ্রার্থিতার তুলনায় নারী সেবাপ্রার্থিতাদের 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 ঘুষের হার থেকে বোঝা যায়, একদিকে ডিজিটাল সেবা ত্রুটিপূর্ণ এবং অন্যদিকে ডিজিটাইজেশন এমনভাবে করা হয়েছে যেন সেবাপ্রার্থীতাকে মিশ্র পদ্ধতি ব্যবহার করতে হয় 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 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 প্রায় 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 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 দিয়েছে। তাই দুর্নীতি নিয়ন্ত্রণ ও প্রতিরোধের স্বার্থে আইনের বাস্তব, প্রভাবমুক্ত ও কঠোর প্রয়োগ এবং তথ্যের অভিমুখ্যতা 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 করুণা 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 বহুমুখী 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, রিফাত রহমান, সামছুদ্দোহা সাফায়েত 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

গবেষণায় ব্যবহৃত বিভিন্ন বিষয়ের সংজ্ঞা ও ব্যাখ্যা

খানা	একই বাসস্থানে বসবাস করে, একই রান্নায় খাওয়া-দাওয়া করে এবং তাদের মধ্যে একজন খানাপ্রধান হিসেবে স্বীকৃত এমন পরিবারকে 'খানা' হিসেবে চিহ্নিত করা হয়।
খানাপ্রধান	পরিবারের অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ড ও সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ায় মুখ্য ভূমিকা পালনকারী এবং পরিবারের অন্যান্য সদস্য কর্তৃক স্বীকৃত ব্যক্তিকে খানাপ্রধান হিসেবে বিবেচনা করা হয়েছে।
খানার সদস্য	জরিপ করার সময়ের আগে কমপক্ষে একমাস ধরে খানায় অবস্থান করেছে এমন ব্যক্তিকে (রক্ত সম্পর্কের আত্মীয়-স্বজন/ গৃহস্থালীর বিশেষ কাজে জড়িত) ঐ খানার সদস্য হিসেবে গণ্য করা হয়েছে। কোনো সদস্য যদি স্থায়ীভাবে খানার বাইরে অবস্থান করার পরও নিয়মিত পরিবারের সাথে একত্রিত হয় এবং অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ডে অংশগ্রহণ করে, সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ায় ভূমিকা রাখে ও পরিবারের অন্যান্য সদস্যের দ্বারা স্বীকৃত, এমন ব্যক্তিও খানার সদস্য হিসেবে বিবেচিত হয়েছে।
খানার সক্রিয় সদস্য	খানার অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ডে অবদান রাখে, খানা বা এর সদস্যদের সরকারি-বেসরকারি বিভিন্ন সেবা গ্রহণ প্রক্রিয়ায় মুখ্য ভূমিকা পালন করে- এ ধরনের সদস্য খানার সক্রিয় সদস্য হিসেবে বিবেচিত।
সেবা	সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠান দ্বারা জনগণের আবশ্যিক চাহিদা পূরণের লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট আইন বা বিধান অনুযায়ী নির্দিষ্ট ফি কিংবা ফি ছাড়া সহায়তা বা সহযোগিতা প্রদানের কাজকে সেবা হিসেবে গণ্য করা হয়েছে।
সেবাখাত	জনগণের চাহিদা ও কল্যাণের লক্ষ্যে সরাসরি নাগরিক সুবিধা প্রদান করে এমন সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে এ জরিপে সেবাখাত হিসেবে বিবেচনা করা হয়েছে।
দুর্নীতির শিকার	এ জরিপে ব্যবহৃত দুর্নীতির সংজ্ঞা হচ্ছে 'সেবাখাতে ব্যক্তিগত স্বার্থে অর্পিত ক্ষমতার অপব্যবহার'। এক্ষেত্রে ঘুষ নেওয়া বা ঘুষ দিতে বাধ্য করা ছাড়াও অর্থ বা সম্পদ আত্মসাৎ, প্রতারণা, দায়িত্ব পালনে অবহেলা, স্বজনপ্রীতি ও বিভিন্ন ধরনের হয়রানিকে দুর্নীতির আওতায় অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। অর্থ বা সম্পদ আত্মসাৎ বলতে জনগণের অর্থ বা সম্পদ অন্যায়ভাবে কিংবা আইন-বহির্ভূত উপায়ে নিজের আয়ত্তে আনা বা হস্তগত করাকে বোঝানো হয়েছে। খানা পর্যায়ে দুর্নীতির শিকার: কোনো খানার যে কোনো সদস্য সারা বছরে যে কোনো খাত থেকে সেবা নিতে গিয়ে কমপক্ষে একবার দুর্নীতির শিকার হলে সেই খানাটি দুর্নীতির শিকার হয়েছে বলে বিবেচনা করা হয়েছে। সেবাপ্রার্থিতার ক্ষেত্রেও দুর্নীতির শিকার হওয়ার ঘটনা নির্ণয়ে একই পদ্ধতি বিবেচনা করা হয়েছে।
ঘুষের শিকার	নির্ধারিত ফি'র অতিরিক্ত স্বেচ্ছায় বা বাধ্যতামূলকভাবে প্রদত্ত অর্থ, প্রতারণার মাধ্যমে প্রাপ্ত অর্থ এবং আত্মসাৎকৃত অর্থ ইত্যাদি নিয়মবহির্ভূত অর্থের লেনদেনকে এ জরিপে ঘুষ হিসেবে বিবেচনা করা হয়েছে। এ ধরনের ঘুষ যারা স্বেচ্ছায় বা অনিচ্ছায় দেয় তাদের ঘুষের শিকার বলে বিবেচনা করা হয়েছে। খানা পর্যায়ে ঘুষের শিকার: কোনো খানার যে কোনো সদস্য সারা বছরে যে কোনো খাত থেকে সেবা নিতে গিয়ে কমপক্ষে একবার ঘুষের শিকার হলে সেই খানাটি ঘুষের শিকার হয়েছে বলে বিবেচনা করা হয়েছে। সেবাপ্রার্থিতার ক্ষেত্রেও ঘুষের শিকার হওয়ার ঘটনা নির্ণয়ে একই পদ্ধতি বিবেচনা করা হয়েছে।
প্রতিবন্ধিতাসহ ব্যক্তি	খানার কোনো সদস্যের যদি শারীরিক/মানসিক প্রতিবন্ধকতা থাকে তাহলে তাকে প্রতিবন্ধিতাসহ ব্যক্তি হিসেবে বিবেচনা করা হয়েছে।
বিভিন্ন খাত সংক্রান্ত সেবা	
স্বাস্থ্য	কমিউনিটি ক্লিনিক, ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্র, উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স, জেলা সদর হাসপাতাল, মেডিকেল কলেজ হাসপাতাল, বিশেষায়িত হাসপাতাল, সরকারি মাতৃসদন কেন্দ্র ইত্যাদি বিভিন্ন পর্যায়ের সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে প্রদত্ত স্বাস্থ্যসেবা এই খাতে অন্তর্ভুক্ত। তবে দুর্নীতির তথ্য বিশ্লেষণের ক্ষেত্রে কেবল সরকারি প্রতিষ্ঠানের সেবাকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
শিক্ষা	বিভিন্ন পর্যায়ের সরকারি, এমপিওভুক্ত বেসরকারি রেজিস্টার্ড, স্বায়ত্তশাসিত ও বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান (সাধারণ, মাদ্রাসা ও কারিগরি) হতে শিক্ষা গ্রহণের ক্ষেত্রে ভর্তি, বেতন, পরীক্ষার ফি, পরীক্ষার নিবন্ধন, বই বিতরণ, উপবৃত্তি ও বিবিধ অনুষ্ঠান সংক্রান্ত সেবাগুলোকে বোঝানো হয়েছে। তবে দুর্নীতির তথ্য বিশ্লেষণের ক্ষেত্রে শুধু সরকারি ও এমপিওভুক্ত বেসরকারি রেজিস্টার্ড শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের সেবাকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। প্রাথমিক থেকে শুরু করে উচ্চশিক্ষা পর্যায় পর্যন্ত প্রতিষ্ঠানের সেবা এই জরিপের অন্তর্ভুক্ত।
স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান	ইউনিয়ন পরিষদ, পৌরসভা, সিটি কর্পোরেশন, উপজেলা পরিষদ ও জেলা পরিষদের সকল জনসংশ্লিষ্ট সেবা, যেমন জন্ম নিবন্ধন সনদ, মৃত্যু নিবন্ধন সনদ, নাগরিকত্ব সনদ, চারিত্রিক সনদ, ওয়ারিশ সনদ, সামাজিক নিরাপত্তামূলক কর্মসূচি, জলবায়ু ও দুর্যোগ সহায়তা, বিচার ও সালিশ, হোল্ডিং কর নির্ধারণ ও প্রদান, ট্রেড লাইসেন্স সংক্রান্ত সেবা এবং অন্যান্য সেবাকে বোঝানো হয়েছে।
ভূমি	ভূমি সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান, যেমন ভূমি মন্ত্রণালয়, জেলা প্রশাসকের কার্যালয় ও এর রেকর্ড অফিস, এলএ ও এসএ শাখা, জেলা রেজিস্ট্রার অফিস, উপজেলা সাব-রেজিস্ট্রার অফিস, উপজেলা ভূমি অফিস, সেটেলমেন্ট অফিস এবং ইউনিয়ন ভূমি অফিস থেকে প্রদত্ত সব ধরনের সেবাকে বোঝানো হয়েছে।

কৃষি	সার ও বীজ সরবরাহ, সরকারি ভর্তুকি, কৃষি বিষয়ক পরামর্শ ও কৃষি খামার প্রদর্শনীসহ অন্যান্য উপকরণের জন্য সরকার প্রদত্ত সেবাকে বোঝানো হয়েছে।
আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা	অভিযোগকারী ও অভিযুক্ত হিসেবে থানা পুলিশ, স্পেশাল ব্রাঞ্চ, ট্রাফিক পুলিশ, হাইওয়ে পুলিশ, র‍্যাব, ডিটেক্টিভ ব্রাঞ্চ এবং সিআইডি'র কাছ থেকে প্রাপ্ত সেবাকে বোঝানো হয়েছে।
বিচারিক সেবা	বিচারিক সেবা বলতে একজন বিচারপ্রার্থীর বিভিন্ন পর্যায়ের বিভিন্ন আদালতে বিচারাধীন মামলা পরিচালনার জন্য, মামলা ও বিচারকার্য পরিচালনা ও এ সংক্রান্ত সহায়তার সাথে জড়িত সরকারি-বেসরকারি ব্যক্তিবর্গের কাছ থেকে গৃহীত সেবাকে বোঝানো হয়েছে।
বিদ্যুৎ	বিদ্যুৎ বিতরণ প্রতিষ্ঠান, যেমন পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড, বিপিডিবি, ডেসকো, ডিপিডিসি, ওয়েস্টজোন পাওয়ার কোম্পানির গ্রাহক সেবাকে বোঝানো হয়েছে।
ব্যাংকিং	সরকারি তফসিলি, বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক, কৃষি ব্যাংক ও অন্যান্য বিশেষায়িত ব্যাংক এবং বহুজাতিক ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত চলতি ও সঞ্চয়ী হিসাবরক্ষণ, ব্যক্তিগত ঋণ গ্রহণ, ব্যবসায়িক ঋণ গ্রহণ, বাড়ি নির্মাণের জন্য ঋণ গ্রহণ, হিসাব/এলসি খোলা, রেমিট্যান্স উত্তোলন, পে/মানি অর্ডার, কৃষি ঋণ, বয়স্কভাতা/ পেনশনের টাকা উত্তোলন, বিভিন্ন বিল প্রদান এবং অন্যান্য সেবাকে বিবেচনা করা হয়েছে।
কর ও শুল্ক	ব্যক্তিগত ও বাণিজ্যিক পর্যায়ে জাতীয় রাজস্ব বোর্ড (এনবিআর) এর আওতায় আয়কর, ভ্যাট ও শুল্ক প্রদানের ক্ষেত্রে খানা কর্তৃক টিআইএন (TIN) রেজিস্ট্রেশন, ভ্যাট (Business Identification Number – BIN) রেজিস্ট্রেশন, আয়কর ও ভ্যাট নির্ধারণ, স্থলবন্দর ও বিমানবন্দরে পণ্যের শুল্ক নির্ধারণ, আমদানিকৃত পণ্যের শুল্ক, ডাক শুল্ক ও ভ্রমণ কর সংক্রান্ত সেবাকে বোঝানো হয়েছে।
এনজিও	উন্নয়ন বা সেবামূলক কর্মকাণ্ডে জড়িত বেসরকারি স্থানীয় ও জাতীয় পর্যায়ের এনজিও'র গ্রাহক সেবাকে (প্রধানত ক্ষুদ্রঋণ মবারি ঋণ) বোঝানো হয়েছে।
বীমা	সরকারি এবং বেসরকারি সব ধরনের বীমা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত জীবন বীমা, স্বাস্থ্য বীমা, আগুন এবং দুর্ঘটনা বীমা, অবসর বীমা প্রভৃতি সেবাকে বোঝানো হয়েছে।
বাংলাদেশ রোড ট্রান্সপোর্ট অথরিটি (বিআরটিএ)	বিআরটিএ হতে রেজিস্ট্রেশন, ফিটনেস সনদ, রুট পারমিট, ট্যাক্স টোকেন, ইন্সুরেন্স নথি জমা, মালিকানা বা ঠিকানা বদল, কোম্পানিতে অন্তর্ভুক্তি, হারানো নথি বা সনদ সংগ্রহ, জরিমানা জমা দেওয়া, গাড়ির কাগজপত্র জমা দেওয়া, ড্রাইভিং লাইসেন্স পরীক্ষায় অংশগ্রহণ, ড্রাইভিং লাইসেন্স সংগ্রহ বা নবায়ন, হারানো লাইসেন্স সংগ্রহ প্রভৃতি সেবাকে বোঝানো হয়েছে।
পাসপোর্ট	নতুন পাসপোর্ট করা, নবায়ন করা, পাসপোর্টে তথ্য সংযোজন বা বিয়োজন বা পরিবর্তন সম্পর্কিত সেবাকে বোঝানো হয়েছে।
গ্যাস	গ্যাস সংযোগ বা পুনঃসংযোগ, মেরামত ও বিল সংক্রান্ত সেবাকে বোঝানো হয়েছে।
জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা	উপজেলা প্রশাসন, জেলা প্রশাসন, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, উপজেলা/জেলা কৃষি অফিস, উপজেলা/জেলা মৎস্য অফিস, উপজেলা/জেলা পশুসম্পদ অফিস, উপজেলা/জেলা খাদ্য অফিস, সামরিক বাহিনী (সেনা, নৌ ও বিমান বাহিনী), আধা-সামরিক বাহিনী (বিজিবি, কোস্টগার্ড), মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল কার্যালয় কর্তৃক বিতরণকৃত দুর্যোগ সহায়তাকে বোঝানো হয়েছে। এখানে স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান কর্তৃক বিতরণকৃত দুর্যোগ সহায়তাকে বিবেচনা করা হয়নি।
জাতীয় পরিচয়পত্র	জাতীয় পরিচয় পত্র (National Identity Document-NID) একটি বাধ্যতামূলক নথি যা ১৮ বছর বয়সে পরিণত হলে প্রত্যেক বাংলাদেশী নাগরিককে বাংলাদেশ নির্বাচন কমিশনের মাধ্যমে নিবন্ধিত হয়ে সংগ্রহ করতে হয়।
অন্যান্য	সুনির্দিষ্ট ১৮টি খাতের বাইরের খাতগুলোকে অন্যান্য নামক একটি আলাদা খাতে যুক্ত করা হয়েছে। মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিস - এমএফএস, অনলাইন শপিং, ওয়াসা, নির্বাচন কমিশন, ডাক বিভাগ, সমাজসেবা অধিদপ্তর, বিটিসিএল, ডিসি অফিস, ইউএনও অফিসের সেবা প্রভৃতি অন্যান্য খাতের অন্তর্ভুক্ত।

১.১ 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 সুশাসনপ্রতিষ্ঠা, 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 সেবাপ্রদানকারীরা 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 ২০২০-২০২৫^১, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ২০১২^২, প্রেক্ষিত পরিকল্পনা ২০২১-২০৪১^৩-এ সুশাসন প্রতিষ্ঠা ও দুর্নীতি প্রতিরোধে শূন্য সহনশীলতার অঙ্গীকার করা হয়েছে। বাংলাদেশ জাতিসংঘ দুর্নীতিবিরোধী আন্তর্জাতিক সনদে অনুস্বাক্ষরের মাধ্যমে দুর্নীতি প্রতিরোধে কতগুলো অঙ্গীকারে সম্মত হয়েছে। এছাড়া 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^৪ এর খানা জরিপে প্রাপ্ত তথ্য সেবাখাতসমূহে দুর্নীতির হ্রাস বা বৃদ্ধি সম্পর্কে একটি চিত্র তুলে ধরে, যা এসডিজি^৫’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 করছে। 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 সেবাখাত 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 হারানির 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।

^১বিস্তারিত 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

^২https://plandiv.gov.bd/sites/default/files/files/plandiv.portal.gov.bd/files/2ea72201_007b_4604_a195_581522889b67/%E0%A6%B6%E0%A7%81%E0%A6%A6%E0%A7%8D%E0%A6%A7%E0%A6%BE%E0%A6%9A%E0%A6%BE%E0%A6%B0%20%E0%A6%95%E0%A7%8C%E0%A6%B6%E0%A6%B2.pdf

^৩[https://oldweb.lged.gov.bd/UploadedDocument/UnitPublication/1/1051/vision%202021-2041\(bangla\).pdf](https://oldweb.lged.gov.bd/UploadedDocument/UnitPublication/1/1051/vision%202021-2041(bangla).pdf)

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 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 অন্যান্য সেবাখাত নামে একটি অংশ সংযোজন করা হয়। অন্যান্য সেবার অওতায় মোবাইল আর্থিক সেবা, 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।

১.৪.১ 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।

১.৪.২ নমুনার বন্টন

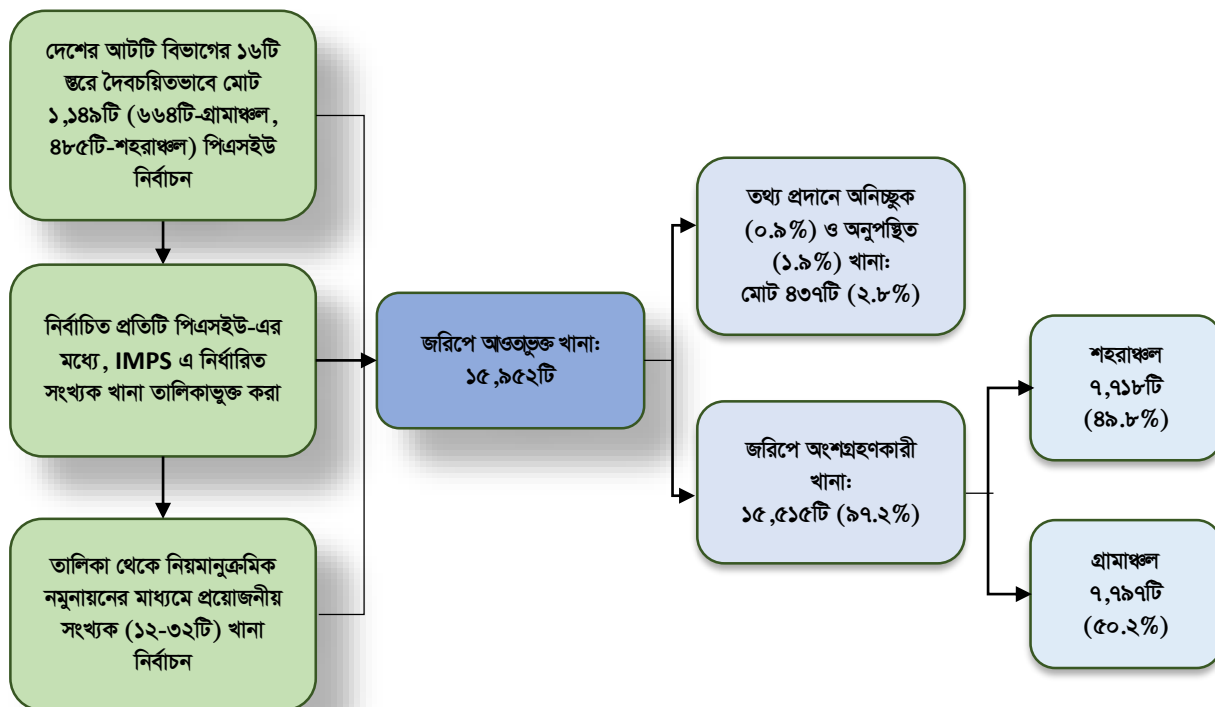
প্রতিটি স্তর হতে প্রাথমিকভাবে ১২টি খানা চূড়ান্তভাবে জরিপের জন্য নির্ধারণ করা হয়। কিন্তু পরবর্তীতে বিভিন্ন স্তরে আইএমপিএস ফ্রেম অনুযায়ী পর্যাপ্ত সংখ্যক পিএসইউ না থাকায় উক্ত স্তরগুলোতে নির্ধারিত খানার সংখ্যায় পৌঁছানোর লক্ষ্যে কোনো কোনো পিএসইউ হতে ২৪ থেকে ৩২টি খানা নির্বাচন করা হয়েছে। ফলে রংপুর, ময়মনসিংহ 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 (পরিশিষ্ট: ৯)।

১.৪.৩ জরিপের অন্তর্ভুক্ত খানার বন্টন

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

চিত্র ১.১: একনজরে নমুনায়ন পদ্ধতি



জরিপকালে ৪৩৭টি খানা অনুপস্থিতি 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 জেলার সংশ্লিষ্ট 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 সংখ্যাভিত্তিক উৎকর্ষের মান নিশ্চিত করে। এই জরিপের তথ্য বিশ্লেষণে দেখা যায়, এভাবে প্রণীত নমুনা থেকে জরিপের গুরুত্বপূর্ণ নির্দেশক যেমন বিগত এক বছরে সার্বিকভাবে দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার হওয়া খানার হারের উভয়টির ত্রুটির সীমা (Margin of Error) পাওয়া গিয়েছে ± 1.6 শতাংশ।

সারণি ১.১: 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
মোট খানা	৭,৭৯৭	৭,৭১৮	১৫,৫১৫

*স্থানীয় কাউন্সিলর ও রাজনৈতিক কর্মী কর্তৃক তথ্য সংগ্রহে বাধা দেওয়ার কারণে ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশনের ১৭ ও ৪৬ নং ওয়ার্ডের ২টি পিএসইউতে তথ্য সংগ্রহ করা সম্ভব হয়নি

গবেষণার যথাযথ উৎকর্ষ নিশ্চিতের জন্য নমুনায়নের পদ্ধতি পরিবর্তন করা হয়েছে। প্রতিটি স্তরে অর্থাৎ প্রতিটি প্রশাসনিক বিভাগের গ্রামাঞ্চল এবং শহরাঞ্চল হতে প্রতিনিধিত্বমূলক নমুনা পাওয়ার লক্ষ্যে এবং স্তরগুলোর মধ্যে তুলনামূলক বিশ্লেষণের জন্য প্রতিটি স্তরে সমানসংখ্যক (equal) খানা নির্বাচন করা হয়েছে, যেখানে পূর্ববর্তী জরিপগুলোর ক্ষেত্রে স্তরগুলোতে আনুপাতিক হারে (proportional) খানা বণ্টন করা হয়েছিল। উল্লেখ্য ২০২১ সালের জনশুমারির ওপর ভিত্তি করে বাংলাদেশ পরিসংখ্যান ব্যুরো (বিবিএস) নতুন এবং উন্নত আইএমপিএস ফ্রেম তৈরি করেছে। জাতীয় খানা জরিপ ২০২৩-এ ব্যবহার করার উদ্দেশ্যে খানার সংখ্যাসহ পিএসইউ-এর তালিকা বিবিএস থেকে সংগ্রহ করা হয়েছে। অপরদিকে ২০১১ সালের জনশুমারির ওপর ভিত্তি করে যে আইএমপিএস ফ্রেম তৈরি করা হয়েছিল, যা টিআইবি'র পূর্ববর্তী তিনটি খানা জরিপে (২০১১, ২০১৭ ও ২০১৫) ব্যবহার করা হয়েছিল এবং এই খানা জরিপগুলোতে বিবিএস কর্তৃক প্রদত্ত পিএসইউ-এর খানার সংখ্যার পরিবর্তে মৌজার খানার সংখ্যা ব্যবহার করা হয়েছিল।

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 প্রয়োজ্যক্ষেত্রে 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। ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম KoboToolbox ব্যবহার করে স্মার্ট ফোনের মাধ্যমে প্রশ্নপত্র পূরণ করা হয় এবং টিআইবি'র PACTApp সার্ভারে ডেটাবেজ সংরক্ষণ করা হয়। ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করার মাধ্যমে উপাত্তের নির্ভুলতা বৃদ্ধি ও মান নিশ্চিত করা হয়েছে।

প্রতিটি দলের মাঠ 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 ডিজাইন বেইজড (design based) প্রাক্কলন নিরূপণ করার জন্য পরিসংখ্যানিক ভর^৪ (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।^৫ প্রাক্কলনসমূহের নির্ভরযোগ্যতা (reliability) যাচাইয়ের জন্য খাতভিত্তিক Standard Error (SE)^৬-এর মান বের করা হয়। তাছাড়া দুর্নীতি

^৪ $P1 = \text{Number of HH surveyed (12-32)} / \text{Number of HH listed (50-205)}$, $P2 = \text{Sample PSU per strata (31-83)} / \text{Number of IMPS PSU given by BBS (31-392)}$, $P3 = \text{number of IMPS PSU given by BBS (31-392)} / \text{Population PSU-estimated (4368-54930)}$, $P = P1 * P2 * P3$, $W1 = 1/P$, $W2 = \text{Weight based on non-response rate}$, $W = W1 * W2$; পরবর্তীতে বিশ্লেষণের সময় খানাগুলোকে ভর দিয়ে বিশ্লেষণ করা হয়।

^৫ প্রথমে ভর দিয়ে খানা প্রতি 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।

^৬ 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।

নির্ণয়ের ক্ষেত্রে একটি খানার যে কোনো সদস্য যে কোনো খাত থেকে সেবা গ্রহণকালে যদি একবার ঘুম বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেয় বা অন্যান্য ধরনের দুর্নীতির শিকার হয় তাহলে সেই খানাকে দুর্নীতির শিকার হয়েছে বলে বিবেচনা করা হয়েছে। এছাড়া পরিসংখ্যানিক ভর এবং গড় নির্ণয়ের ক্ষেত্রে তুলনামূলক আধুনিক পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়েছে।

১.৮ জাতীয়ভাবে প্রাক্কলিত মোট ঘুমের পরিমাণ নির্ণয় পদ্ধতি

প্রথমত, সার্বিকসহ প্রতিটি খাতে খানাপ্রতি গড় ঘুম নির্ণয় করা হয়েছে। এক্ষেত্রে যতগুলো খানা সারা বছরে কোনো না কোনো খাত থেকে একবারও সেবা গ্রহণ করেছে, সেই খানার সংখ্যাকে হর ধরা হয়েছে।

দ্বিতীয়ত, ২০২১ সালের জনশুমারি অনুযায়ী খানার সংখ্যা এবং জনসংখ্যা বৃদ্ধির হারের ওপর ভিত্তি করে জরিপের বিবেচ্য সময়ে (২০২৩-২৪) খানার সংখ্যা প্রাক্কলন করা হয়েছে যা ৪ দশমিক ৩ কোটি।

সর্বশেষে, প্রাক্কলিত খানার সংখ্যাকে গড় ঘুম দ্বারা গুণ করে প্রাথমিক প্রাক্কলন করা হয়েছে, পরবর্তীতে জরিপের সেবাগ্রহীতা খানার হার দিয়ে গুণ করে চূড়ান্ত প্রাক্কলন করা হয়েছে।

- সার্বিক বা খাতভিত্তিক গড় = মোট ঘুম/মোট সেবাগ্রহীতা খানা
- প্রাথমিক প্রাক্কলন = গড় ঘুম প্রাক্কলিত খানার সংখ্যা
- চূড়ান্ত প্রাক্কলন = প্রাথমিক প্রাক্কলন সেবাগ্রহীতা খানার হার (Service Interaction)

১.৯ ২০০৯ থেকে ২০২৪ (এপ্রিল) সময়কালে সর্বমোট ঘুমের প্রাক্কলন পদ্ধতি

২০০৯ থেকে ২০২৪ সাল পর্যন্ত সর্বমোট ছয়টি খানা জরিপ সম্পন্ন হয়েছে। ২০১০, ২০১২, ২০১৫, ২০১৭, ২০২১, ২০২৩ এই ছয়টি জরিপ থেকে প্রাপ্ত মোট ঘুমের পরিমাণের ওপর ভিত্তি করে মধ্যবর্তী বছরগুলোর ঘুমের পরিমাণ প্রাক্কলন করা হয়েছে। “পাইথন” সফটওয়্যারের “পাডাস” লাইব্রেরি ব্যবহার করে লিনিয়ার ইন্টারপোলেশন (Liner Interpolation) পদ্ধতি অনুসরণ করে এই সময়কালের প্রদত্ত মোট ঘুমের পরিমাণ প্রাক্কলন করা হয়েছে।

অধ্যায় ২: খানা ও তথ্যদাতার আর্থ-সামাজিক বৈশিষ্ট্য

২.১ খানার বৈশিষ্ট্য

একই বাসস্থানে বসবাস করে, একই রান্নায় খাওয়া-দাওয়া করে এবং তাদের মধ্যে একজনকে খানাপ্রধান হিসেবে স্বীকৃতি দেয় এমন পরিবারকে ‘খানা’ হিসেবে সংজ্ঞায়িত করা হয়। একই পরিবারে অবস্থান করছে এবং ৬ মাস ধরে একই রান্নায়/হাঁড়িতে আহার গ্রহণ করেছে এরূপ ব্যক্তির (আত্মীয়-স্বজন এবং গৃহস্থালীর বিশেষ কাজে জড়িত) খানার সদস্য হিসেবে বিবেচিত হবে। এক্ষেত্রে উল্লেখ্য:

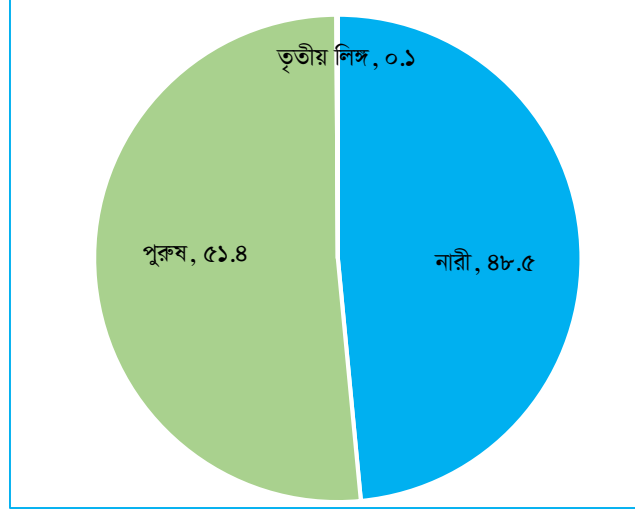
- ১) ওপরে বর্ণিত শর্ত অনুযায়ী গৃহপরিচারিকা, বাড়ির লজিং মাস্টার, দোকানের কর্মচারী ইত্যাদি ব্যক্তির খানার সদস্য হিসেবে বিবেচিত হবে।
- ২) পরিবারের কোনো সদস্য যদি স্থায়ী/অস্থায়ীভাবে খানার বাইরে অবস্থান করে, কিন্তু খানার অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ডে, অর্থনৈতিকভাবে উক্ত খানার ওপর নির্ভরশীল হয় এবং অর্থনৈতিক সিদ্ধান্ত গ্রহণে ভূমিকা রাখে (যেমন, কোনো সেবা গ্রহণকালে খানার অর্থ ব্যয় করে) সেইসাথে পরিবারের অন্যান্য সদস্যদের দ্বারা খানার সদস্য হিসেবে স্বীকৃত হয়, তাহলে এমন ব্যক্তিকেও বর্তমান জরিপে খানার সদস্য হিসেবে বিবেচনা করা হবে।
- ৩) পরিবারের কোনো সদস্য যদি অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ডে অংশগ্রহণ করে কিন্তু সে তার পরিবারসহ দেশের ভিন্ন কোনো স্থানে অথবা দেশের বাইরে অবস্থান করে তাহলে সেই সদস্য খানার সদস্য বলে বিবেচিত হবে না। যেমন, খানার কোনো সদস্য তার পরিবারসহ ঢাকায় অবস্থান করছে এবং গ্রামে তার মা-বাবাকে টাকা পাঠায়, এক্ষেত্রে গ্রামের মা-বাবার কাছে যদি তথ্য সংগ্রহ করতে যাওয়া হয় তাহলে ঢাকায় অবস্থানরত ব্যক্তিটি বা তার পরিবারের সদস্য কেউই উক্ত খানার সদস্য বলে বিবেচিত হবে না।
- ৪) খানার কোনো সদস্য যদি কোনো হোস্টেলে বা কোনো প্রতিষ্ঠানে আবাসিক থেকে পড়ালেখা করে অথবা চাকরি বা ভর্তি পরীক্ষা ইত্যাদি বিভিন্ন কারণে খানার বাইরে অবস্থান করে তাহলে তিনি খানার সদস্য হিসেবে বিবেচিত হবেন। এক্ষেত্রে গত ছয় মাসে এক হাঁড়িতে খেয়েছেন কিনা এ ব্যাপারটি বিবেচিত হবে না।
- ৫) কোনো পরিবারের বাবা-মা যদি সন্তানদের পরিবারের সাথে পালাক্রমে থাকে, এক্ষেত্রে গত এক বছরের মধ্যে যদি ছয় মাস কোনো পরিবারের সাথে থাকে তাহলে ওই পরিবারের সদস্য হিসেবে বিবেচিত হবে। যদি এর কম সময় অবস্থান করে অর্থাৎ দুই মাস করে অথবা তিন মাস করে পালাক্রমে অবস্থান করে তাহলে সে পরিবার সদস্য হিসেবে বিবেচিত হবে না, অতিথি হিসেবে বিবেচিত হবে।

এই জরিপে খানায় অবস্থান করে খানার অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ডে অবদান রাখে, খানা বা এর সদস্যদের সরকারি-বেসরকারি বিভিন্ন সেবা গ্রহণ প্রক্রিয়ায় মুখ্য ভূমিকা পালন করে - এ ধরনের সদস্যকে খানার সবচেয়ে সক্রিয় সদস্য হিসেবে বিবেচনা করা হয়েছে। এই জরিপে নমুনা হিসেবে খানাগুলোকে এমনভাবে নেওয়া হয়েছে যাতে করে এ নমুনায়ন বাংলাদেশের প্রতিনিধিত্ব করে।

এ অধ্যায়ে জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানাগুলোর আর্থ-সামাজিক বৈশিষ্ট্যগুলো সংক্ষিপ্তভাবে তুলে ধরা হয়েছে। জরিপে নারী-পুরুষের শতকরা হার যথাক্রমে ৪৮ দশমিক ৫ শতাংশ, ৫১ দশমিক ৪ শতাংশ (চিত্র ২.১), যা জাতীয়ভাবে নারী ও পুরুষের হারের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ। এছাড়া তৃতীয় লিঙ্গ রয়েছে শূন্য দশমিক ১ শতাংশ সদস্য। জরিপকৃত খানার গড় সদস্য সংখ্যা ৪ দশমিক ৬ জন।^১ খানার সদস্যদের গড় বয়স ২৯ দশমিক ১ বছর, এর মধ্যে নারীদের গড় বয়স ২৮ দশমিক ৫ বছর এবং পুরুষের গড় বয়স ৩০ বছর। জরিপে প্রাপ্ত ফলাফল বিশ্লেষণে দেখা যায় ৬ দশমিক ৪ শতাংশ খানায় কমপক্ষে একজন প্রতিবন্ধিতাসহ সদস্য আছে।

^১ জাতীয়ভাবে নারী, পুরুষ এবং তৃতীয় লিঙ্গের শতকরা হার যথাক্রমে ৫০ দশমিক ৪৫ শতাংশ, ৪৯ দশমিক ৫৮ শতাংশ ও শূন্য দশমিক ০১ শতাংশ জনশুমারি ও গৃহগণনা প্রতিবেদন, ১৫ নভেম্বর ২০২৩, বিবিএস; এবং গড় সদস্য সংখ্যা ৪ দশমিক ২৬ জন, খানা আয়-ব্যয় জরিপ ২০২২ (HIES)।

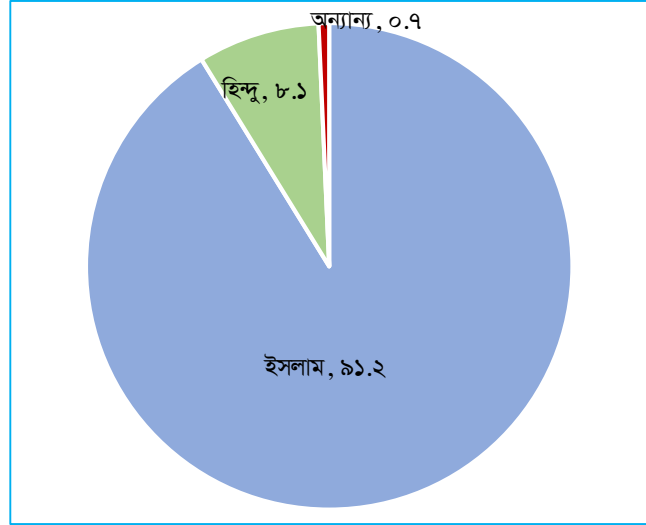
চিত্র ২.১: খানার সদস্যদের লিঙ্গ (%)



২.২ খানা প্রধানের ধর্ম ও নৃ-তাত্ত্বিক পরিচয়

জরিপে অংশগ্রহণকারী ৯১ দশমিক ২ শতাংশ খানাপ্রধান ইসলাম ধর্মাবলম্বী, ৮ দশমিক ১ শতাংশ হিন্দু ধর্মাবলম্বী এবং শূন্য দশমিক ৭ শতাংশ অন্যান্য (বিশেষ করে, বৌদ্ধ, খ্রীষ্টান) ধর্মাবলম্বী (চিত্র ২.৩)। উল্লেখ্য, ২০২২ সালের বিবিএস কর্তৃক আয়-ব্যয় প্রতিবেদন অনুযায়ী, বাংলাদেশে ইসলাম, হিন্দু ও অন্যান্য ধর্মাবলম্বী লোক সংখ্যার হার যথাক্রমে ৯১ দশমিক শূন্য ৮ শতাংশ, ৭ দশমিক ৯৬ শতাংশ ও শূন্য দশমিক ৯৭ শতাংশ।

চিত্র ২.২: খানা প্রধানের ধর্ম (%)



অধিকাংশ খানাপ্রধান বাঙালি নৃ-তাত্ত্বিক পরিচয়ের অধিকারী। জরিপে ৯৮ দশমিক ৬ শতাংশ খানাপ্রধান বাঙালি এবং ১ দশমিক ৮ শতাংশ খানাপ্রধান অন্যান্য নৃ-তাত্ত্বিক জনগোষ্ঠীর অন্তর্ভুক্ত (সারণি-২.১)।^৮

সারণি ২.১: খানাপ্রধানের নৃ-তাত্ত্বিক পরিচয় (%)

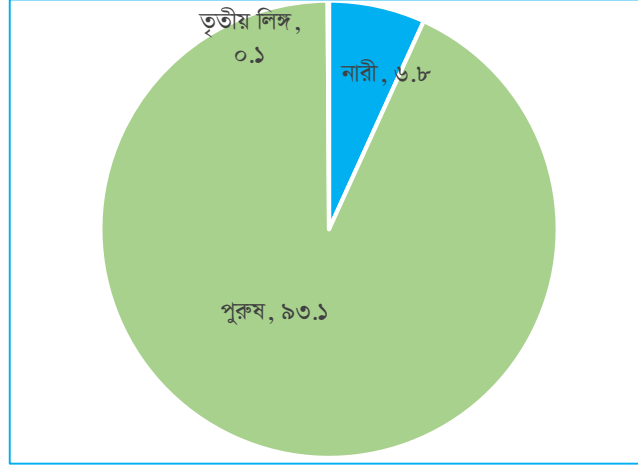
খানাপ্রধানের নৃ-তাত্ত্বিক পরিচয়	সার্বিক
বাঙালি	৯৮.৬
অন্যান্য নৃ-তাত্ত্বিক জনগোষ্ঠী	১.৮

^৮ জাতীয়ভাবে খানার ৯৯ দশমিক শূন্য এক শতাংশ বাঙালি এবং শূন্য দশমিক ৯৯ শতাংশ অন্যান্য নৃ-তাত্ত্বিক জনগোষ্ঠী, জনশুমারি ও গৃহগণনা প্রতিবেদন, ১১ নভেম্বর ২০২৩, বিবিএস।

২.৩ খানাপ্রধানের বয়স, লিঙ্গ ও শিক্ষাগত যোগ্যতা

জরিপকৃত খানার খানাপ্রধানের গড় বয়স ৪৭ বছর এর মধ্যে নারীদের গড় বয়স ৫০ দশমিক ৮ বছর এবং পুরুষের গড় বয়স ৪৬ দশমিক ৭ বছর। জরিপকৃত খানাগুলোর ১৫ দশমিক ৬ শতাংশ খানাপ্রধানের বয়স ১৮-৩৫ বছরের মধ্যে, ৩৬-৪৫ বছরের মধ্যে ২৯ দশমিক ১ শতাংশ, ৪৬-৫৫ বছরের মধ্যে ২৪ দশমিক ১ শতাংশ, ৫৬-৬৫ বছরের মধ্যে ১৮ দশমিক ২ শতাংশ এবং ৬৫ বছরের উর্ধে খানাপ্রধানের হার ১৩ শতাংশ। জরিপকৃত খানাগুলোর ৯৩ দশমিক ১ শতাংশ খানাপ্রধান, ৬ দশমিক ৮ শতাংশ নারী এবং তৃতীয় লিঙ্গের খানাপ্রধান রয়েছে শূন্য দশমিক ১ শতাংশ।

চিত্র ২.৩: খানাপ্রধানের লিঙ্গ (%)



খানাপ্রধানের শিক্ষাগত যোগ্যতার ক্ষেত্রে দেখা যায় যে, সর্বাধিক (২৫.১%) খানাপ্রধান শিক্ষার প্রাথমিক স্তর সম্পন্ন করেছেন যা গ্রামাঞ্চলে ২৫ দশমিক ৬ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ২৪ দশমিক ১ শতাংশ। মাধ্যমিক স্তর পর্যন্ত পড়াশোনা করেছেন ২৪ দশমিক ৫ শতাংশ খানাপ্রধান। ১৮ দশমিক ৮ শতাংশ খানাপ্রধান স্বাক্ষরজ্ঞানসম্পন্ন এবং ১১ দশমিক ৮ শতাংশ খানাপ্রধান নিরক্ষর (সারণি ২.২)। লিঙ্গভেদে নারী খানাপ্রধানদের ১৯ দশমিক ১ শতাংশ শিক্ষার প্রাথমিক স্তর সম্পন্ন করেছেন, ১৯ শতাংশ খানাপ্রধান মাধ্যমিক স্তর পর্যন্ত পড়াশোনা করেছেন এবং ২৪ দশমিক ৫ শতাংশ নারী খানাপ্রধান স্বাক্ষরজ্ঞানসম্পন্ন। পুরুষ খানাপ্রধানদের ২৫ দশমিক ৬ শতাংশ প্রাথমিক স্তর এবং ২৪ দশমিক ৮ শতাংশ মাধ্যমিক স্তর পর্যন্ত পড়াশোনা করেছেন। পুরুষ খানাপ্রধানদের ২ দশমিক ৪ শতাংশ স্নাতকোত্তর পর্যন্ত পড়াশোনা করেছেন, এ হার নারী খানাপ্রধানের ক্ষেত্রে শূন্য দশমিক ৯ শতাংশ।

সারণি ২.২: খানাপ্রধানের শিক্ষাগত যোগ্যতা (%)

শিক্ষাগত যোগ্যতা	নারী	পুরুষ	গ্রামাঞ্চল	শহরাঞ্চল	সার্বিক
নিরক্ষর	২২.৮	১১.০	১৩.৪	৮.৪	১১.৮
স্বাক্ষরজ্ঞানসম্পন্ন	২৪.৫	১৮.৪	১৯.৬	১৭.০	১৮.৮
কোনো প্রাতিষ্ঠানিক শিক্ষা নেই. কিন্তু লিখতে ও পড়তে জানে	০.৪	০.১	০.১	০.২	০.২
প্রি-স্কুল	৭.৬	৬.০	৬.৫	৫.৪	৬.১
প্রাথমিক	১৯.১	২৫.৬	২৫.৬	২৪.১	২৫.১
মাধ্যমিক	১৯.০	২৪.৮	২৩.৩	২৬.৯	২৪.৫
উচ্চ মাধ্যমিক	৩.৮	৭.২	৬.২	৮.৪	৬.৯
ডিপ্লোমা	০.১	০.২	০.২	০.২	০.২
স্নাতক (সম্মান) বা সমমান	১.৯	৪.১	৩.১	৫.৮	৩.৯
স্নাতকোত্তর বা সমমান	০.৯	২.৪	১.৮	৩.৪	২.৩
উচ্চতর ডিগ্রি (দ্বিতীয় স্নাতকোত্তর ডিগ্রি বা তদুর্ধ্ব)	০.০	০.২	০.১	০.২	০.১

এলাকাভেদে শিক্ষাগত যোগ্যতার ক্ষেত্রে, ২৫ দশমিক ১ শতাংশ খানাপ্রধান প্রাথমিক যোগ্যতা সম্পন্ন; এ হার গ্রামাঞ্চল ও শহরাঞ্চলের ক্ষেত্রে যথাক্রমে ২৫ দশমিক ৬ শতাংশ এবং ২৪ দশমিক ১ শতাংশ। গ্রামাঞ্চলের ২৩ দশমিক ৩ শতাংশ খানাপ্রধান মাধ্যমিক, এ হার শহরাঞ্চলের ক্ষেত্রে ২৬ দশমিক ৯ শতাংশ। অপরদিকে শহরাঞ্চলে ৫ দশমিক ৮ শতাংশ খানাপ্রধান স্নাতক ডিগ্রি সম্পন্ন এ হার গ্রামাঞ্চলের খানাপ্রধানদের ক্ষেত্রে ৩ দশমিক ১ শতাংশ।

২.৪ খানাপ্রধানের পেশা

সার্বিকভাবে ১৭ শতাংশ খানাপ্রধানের পেশা ব্যবসা, ৯ দশমিক ৪ শতাংশ খানাপ্রধানের পেশা বেসরকারি চাকরি, ২৩ দশমিক ৪ শতাংশ কৃষি/মৎস্য চাষ এবং ৭ দশমিক ৯ শতাংশ খানাপ্রধান দিনমজুর/ক্ষেতমজুর (সারণি ২.৩)। এছাড়া ১ দশমিক ৪ শতাংশ খানাপ্রধানের পেশা সরকারি চাকরি, ১ দশমিক ১ শতাংশ শিক্ষকতা এবং ২ শতাংশ জেলে/কামার/কুমার/তাঁতি, কুটির শিল্প, হস্তশিল্প, নাপিত ও মুচি।

সারণি ২.৩: খানাপ্রধানের পেশা (%)

পেশা	নারী	পুরুষ	গ্রামাঞ্চল	শহরাঞ্চল	সার্বিক
ব্যবসা	৬.৫	১৭.৮	২৮.৯	১১.৭	১৭.০
বেসরকারি চাকরি	৪.৮	৯.৭	১৪.৫	২২.৫	৯.৪
কৃষি/মৎস্য চাষ	১.৯	২৫.০	১৪.০	৭.২	২৩.৪
দিনমজুর/ক্ষেতমজুর	৩.৮	৮.২	৭.২	৯.৭	৭.৯
পরিবহন শ্রমিক	০.৩	৮.৬	৮.২	৭.৩	৮.০
অবসরপ্রাপ্ত	২.০	৩.৭	৭.০	৬.৫	৩.৬
গৃহকর্ম	৭০.৩	০.০	৬.৩	৪.৭	৫.০
রাজমিস্ত্রি/কাঠমিস্ত্রি/মেকানিক	০.৩	৭.৩	৪.৫	৫.৯	৬.৮
প্রবাসী	০.৫	৬.২	৩.৩	৪.২	৫.৮
সরকারি চাকরি*	০.৬	১.৪	১.০	২.২	১.৪
শিক্ষকতা	০.৪	১.২	১.১	১.২	১.১
জেলে/কামার/কুমার/তাঁতি, কুটির শিল্প, হস্তশিল্প, নাপিত ও মুচি	০.৬	২.১	৯.৭	৮.৮	২.০
অন্যান্য**	০.৮	০.২	০.৩	০.৩	০.৩

*শিক্ষকতা (সরকারি ও বেসরকারি) ও পেশাজীবী বাদে

**ইমাম/পুরোহিত/দর্জি/শিক্ষার্থী/পরিচ্ছন্নতা কর্মী ইত্যাদি

খানাপ্রধানের লিঙ্গভেদে দেখা যায়, নারী খানাপ্রধানদের অধিকাংশ (৭০ দশমিক ৩ শতাংশ) গৃহকর্মের সাথে জড়িত। এছাড়া ২ শতাংশ অবসরপ্রাপ্ত, ৪ দশমিক ৮ শতাংশ বেসরকারি চাকরি এবং ৬ দশমিক ৫ শতাংশ ব্যবসার সাথে জড়িত। অঞ্চলভেদে, গ্রামাঞ্চলের খানাপ্রধানদের ২৮ দশমিক ৯ শতাংশ ব্যবসার সাথে জড়িত, এ হার শহরাঞ্চলের খানাপ্রধানদের ক্ষেত্রে ১১ দশমিক ৭ শতাংশ। অপরদিকে শহরাঞ্চলের ২২ দশমিক ৫ শতাংশ খানা বেসরকারি চাকরির সাথে জড়িত, এ হার গ্রামাঞ্চলের ক্ষেত্রে ১৪ দশমিক ৫ শতাংশ। তাছাড়া শহরাঞ্চলের খানাপ্রধানদের ৭ দশমিক ২ শতাংশ এর পেশা কৃষি/মৎস্য চাষের সাথে জড়িত, এ হার গ্রামাঞ্চলের ক্ষেত্রে ১৪ শতাংশ।

২.৫ তথ্যদাতার বৈশিষ্ট্য

এই জরিপে মূলত খানাপ্রধানের কাছ থেকে তথ্য সংগ্রহ করা। সাক্ষাৎকার গ্রহণের সময় খানাপ্রধান অনুপস্থিত থাকলে অথবা সক্রিয় সদস্য না হলে খানার সবচেয়ে সক্রিয় সদস্যের কাছ থেকে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। খানার সবচেয়ে সক্রিয় সদস্য বলতে বোঝানো হয়েছে সেই সদস্যকে যে খানার সকল কর্মকাণ্ড, বিশেষ করে সরকারি ও বেসরকারি বিভিন্ন সেবা গ্রহণের বিষয়ে মুখ্য ভূমিকা পালন করে এবং সুস্পষ্ট ধারণা রাখে। সার্বিকভাবে প্রায় ৫১ দশমিক ২ শতাংশ তথ্যদাতা হচ্ছে নারী এবং ৪৮ দশমিক ৬ শতাংশ খানার তথ্যদাতা হচ্ছে পুরুষ (সারণি ২.৪)।

সারণি ২.৪: অঞ্চলভেদে তথ্যদাতার ধরন (%)

তথ্যদাতার ধরন	গ্রামাঞ্চল	শহরাঞ্চল	সার্বিক
নারী	৫২.১	৫৬.৬	৫১.২
পুরুষ	৪৯.৯	৪৪.৮	৪৮.৬

২.৬ তথ্যদাতার শিক্ষাগত যোগ্যতা

জরিপে খানার পক্ষে তথ্যদাতাদের সার্বিকভাবে ২২ দশমিক ৫ শতাংশ প্রাথমিক এবং ২৬ দশমিক ৯ শতাংশ মাধ্যমিক শিক্ষা স্তর পর্যন্ত পড়ালেখা করেছেন (সারণি ২.৫)। এছাড়া ৩ দশমিক ৩ শতাংশ তথ্যদাতা স্নাতক পর্যায় পর্যন্ত পড়াশোনা করেছেন। লিঙ্গভেদে তথ্যদাতাদের শিক্ষাগত যোগ্যতা বিশ্লেষণে দেখা যায়, ২৫ দশমিক ১ শতাংশ নারী প্রাথমিক স্তর এবং ৩২ দশমিক ৬ শতাংশ মাধ্যমিক স্তর পর্যন্ত পড়ালেখা করেছেন, পুরুষ তথ্যদাতাদের ক্ষেত্রে এ হার যথাক্রমে ২১ দশমিক ৭ শতাংশ এবং ২২ দশমিক ৯ শতাংশ। স্নাতক পর্যন্ত পড়াশোনা করেছেন পুরুষ তথ্যদাতাদের ৪ দশমিক ৭ শতাংশ, এ হার নারী তথ্যদাতাদের ক্ষেত্রে ২ দশমিক ৪ শতাংশ।

সারণি ২.৫: লিঙ্গ ও অঞ্চলভেদে তথ্যদাতার শিক্ষাগত যোগ্যতা (%)

শিক্ষাগত যোগ্যতা	নারী	পুরুষ	গ্রামাঞ্চল	শহরাঞ্চল	সার্বিক
নিরক্ষর	৭.০	১০.৩	৯.৩	৫.৮	৮.২
সাক্ষরজ্ঞানসম্পন্ন	১১.৮	১৬.৮	১৪.৩	১১.৯	১৩.৫
কোনো প্রাতিষ্ঠানিক শিক্ষা নেই, কিন্তু লিখতে ও পড়তে জানে	০.১	০.২	০.১	০.২	০.২
প্রি-স্কুল	৫.২	৫.৩	৫.৪	৪.৩	৫.০
প্রাথমিক	২৫.১	২১.৭	২৩.৩	২০.৭	২২.৫
মাধ্যমিক	৩২.৬	২২.৯	২৬.০	২৮.৭	২৬.৯
উচ্চ মাধ্যমিক	৬.৩	৮.০	৬.৩	৭.৯	৬.৮
ডিগ্রী	০.১	০.৩	০.২	০.১	০.২
স্নাতক (সম্মান) বা সমমান	২.৪	৪.৭	২.৪	৫.৩	৩.৩
স্নাতকোত্তর বা সমমান	১.০	২.৬	১.২	২.৬	১.৬
উচ্চতর ডিগ্রি (দ্বিতীয় স্নাতকোত্তর ডিগ্রি বা তদূর্ধ্ব)	০.০	০.২	০.১	০.১	০.১

গ্রামাঞ্চলে খানার পক্ষে তথ্যদাতাদের মধ্যে ২৩ দশমিক ৩ শতাংশ প্রাথমিক শিক্ষা স্তর এবং ২৬ শতাংশ মাধ্যমিক শিক্ষা স্তর পর্যন্ত পড়ালেখা করেছেন, শহরাঞ্চলের তথ্যদাতাদের ক্ষেত্রে এ হার যথাক্রমে ২০ দশমিক ৭ শতাংশ এবং ২৮ দশমিক ৭ শতাংশ। স্নাতক পর্যন্ত পড়াশোনা করেছেন শহরাঞ্চলের তথ্যদাতাদের ৫ দশমিক ৩ শতাংশ, গ্রামাঞ্চলে এ হার ২ দশমিক ৪ শতাংশ।

২.৭ খানার গড় মাসিক আয়

জরিপকৃত খানার গড় মাসিক আয় ২৬ হাজার ১৫৮ টাকা, গ্রামাঞ্চল ও শহরাঞ্চলের গড় মাসিক আয় যথাক্রমে ২৫ হাজার ৫৫ টাকা ও ২৮ হাজার ৫৩৬ টাকা (সারণি ২.৬)। বিভাগভেদে জরিপে খানার আয় বিশ্লেষণে দেখা যায়, রংপুর বিভাগের অন্তর্ভুক্ত খানাগুলোর মাসিক গড় আয় (১৮ হাজার ৬৪২ টাকা) অন্যান্য বিভাগের তুলনায় কম এবং ঢাকা বিভাগের অন্তর্ভুক্ত খানাগুলোর মাসিক গড় আয় (৩২ হাজার ৫৪১ টাকা) অন্যান্য বিভাগের তুলনায় বেশি। খানার মাসিক গড় আয় বিবেচনায় দ্বিতীয় ও তৃতীয় সর্বোচ্চ যথাক্রমে চট্টগ্রাম ও সিলেট বিভাগ (যথাক্রমে ২৯ হাজার ৯৯৩ টাকা এবং ২৯ হাজার ৩৭০ টাকা)। আয়ের ক্ষেত্রে ময়মনসিংহ বিভাগের অন্তর্গত খানাগুলোর মাসিক গড় আয় ২১ হাজার ৮৩১ টাকা। বরিশাল ও খুলনা বিভাগের অন্তর্গত খানাগুলোর গড় মাসিক আয় যথাক্রমে ২৩ হাজার ৭৯৪ টাকা ও ২১ হাজার ১৯ টাকা। অঞ্চলভেদে খানার গড় মাসিক আয় বিশ্লেষণে দেখা যায়, অধিকাংশ বিভাগের শহরাঞ্চলের খানাগুলোর আয় বেশি তবে চট্টগ্রাম বিভাগের শহরাঞ্চলের তুলনায় গ্রামাঞ্চলের খানাগুলোর গড় মাসিক আয় বেশি।

সারণি ২.৬: গ্রামাঞ্চল ও শহরাঞ্চলভেদে খানাপ্রতি মাসিক গড় আয় (টাকা)

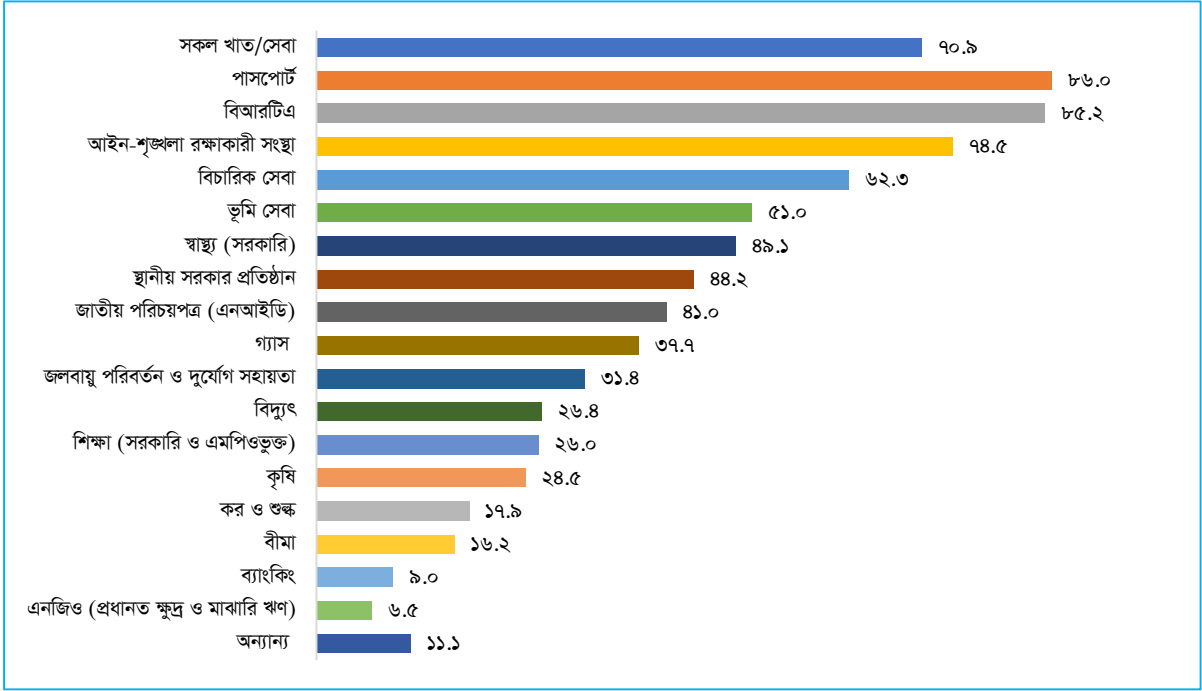
বিভাগ	গ্রামাঞ্চল	শহরাঞ্চল	সার্বিক
বরিশাল	২৩,১৭৮	২৫,৬২৭	২৩,৭৯৪
চট্টগ্রাম	৩০,০১৪	২৯,৯৫৫	২৯,৯৯৩
ঢাকা	৩১,৭৫৮	৩৩,৪৯২	৩২,৫৪১
খুলনা	২০,৬৩৫	২২,১৪৫	২১,০১৯
ময়মনসিংহ	২১,০৮৩	২৪,২৬৭	২১,৮৩১
রাজশাহী	২০,৭৯৯	২১,৫৩৩	২০,৯৮৫
রংপুর	১৭,৮৩৮	২১,৩১৬	১৮,৬৪২
সিলেট	২৮,৮৯৬	৩১,২৮৯	২৯,৩৭০
সার্বিক	২৫,০৫৫	২৮,৫৩৬	২৬,১৫৮

অধ্যায় ৩: সেবাখাতে দুর্নীতি ও অনিয়মের সার্বিক চিত্র

৩.১ সেবাখাতে দুর্নীতির সার্বিক চিত্র

২০২৩ সালের খানা জরিপে দেখা যায় সারা দেশে জরিপকৃত খানাগুলোর ৯৬ দশমিক ৭ শতাংশ কোনো না কোনো খাত হতে সেবা নিয়েছে (পরিশিষ্ট ৪) এবং সেবাপ্রাপ্তকারী খানার ৭০ দশমিক ৯ শতাংশ সেবা নিতে গিয়ে কোনো না কোনো দুর্নীতির শিকার হয়েছে। খাতভিত্তিক বিশ্লেষণে দেখা যায়, পাসপোর্ট সেবা গ্রহণকারী খানাগুলোর দুর্নীতির শিকার হওয়ার মাত্রা ছিল সর্বাধিক। যেসব খানা এ খাত থেকে সেবা নিয়েছে তাদের ৮৬ শতাংশ কোনো না কোনো ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছে। দুর্নীতির শিকারের ক্ষেত্রে, দ্বিতীয় ও তৃতীয় অবস্থানে রয়েছে যথাক্রমে বিআরটিএ (৮৫.২%) ও আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা (৭৪.৫%)। এরপরেই রয়েছে বিচারিক সেবা (৬২.৩%), ভূমি সেবা (৫১%), স্বাস্থ্য সেবা (৪৯.১%) এবং স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের (৪৪.২%) মত গুরুত্বপূর্ণ খাতে সেবাপ্রাপ্ত খানাগুলো দুর্নীতির শিকার হয়েছে (চিত্র ৩.১) (পরিশিষ্ট ৫)।

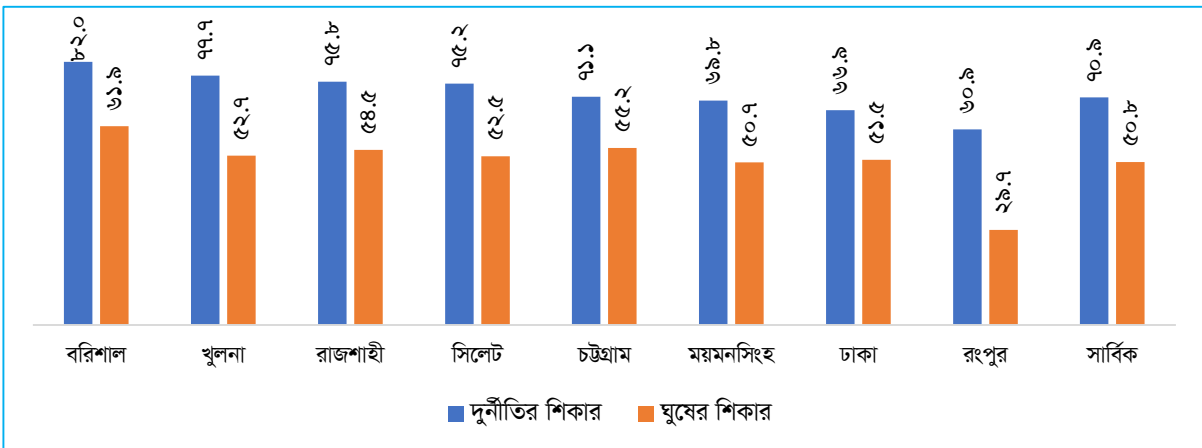
চিত্র ৩.১: বিভিন্ন খাতে দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার (%)



৩.২ বিভাগভেদে দুর্নীতি এবং ঘুষের শিকারের সার্বিক চিত্র

২০২৩ সালের খানা জরিপে দেখা যায় বিভাগভেদে জরিপকৃত খানাগুলোর মধ্যে সর্বোচ্চ বরিশাল বিভাগে ৮২ শতাংশ খানা কোনো না কোনো দুর্নীতির শিকার হয়েছে এবং ৬১ দশমিক ৯ শতাংশ খানা সেবা নিতে গিয়ে ঘুষের শিকার হয়েছে। অন্যদিকে রংপুর বিভাগের ৬০ দশমিক ৯ শতাংশ খানা কোনো না কোনো দুর্নীতির শিকার হয়েছে এবং ২৯ দশমিক ৭ শতাংশ খানা সেবা নিতে গিয়ে ঘুষের শিকার হয়েছে। যা অন্যান্য বিভাগের তুলনায় সর্বনিম্ন (চিত্র ৩.২)।

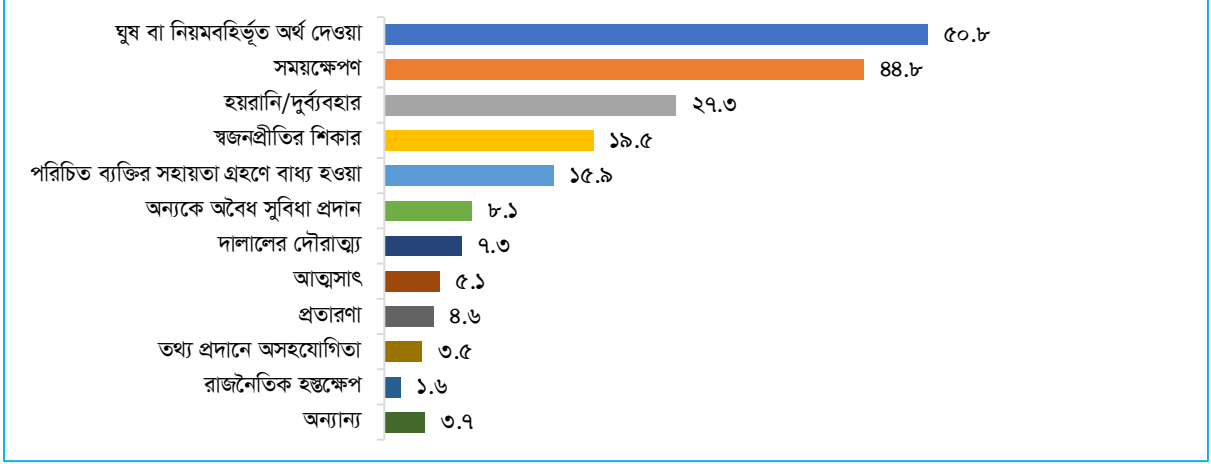
চিত্র ৩.২: বিভাগভেদে দুর্নীতি এবং ঘুষের শিকার



৩.৩ দুর্নীতির ধরন

বিভিন্ন সেবা গ্রহণে গিয়ে খানাগুলো বিভিন্ন ধরনের অনিয়ম বা দুর্নীতির শিকার হয়েছে। জরিপে অন্তর্ভুক্ত যে সকল খানা দুর্নীতি বা অনিয়মের শিকার হয়েছে তাদের ৫০ দশমিক ৮ শতাংশ খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে বাধ্য হয়েছে। এছাড়াও খানাগুলো সময়ক্ষেপণ (৪৪.৮%) এবং দুর্ব্যবহারসহ বিভিন্ন ধরনের হারানির শিকার (২৭.৩%) হয় (চিত্র ৩.৩)।

চিত্র ৩.৩: সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার*(%)



*একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

৩.৪ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ আদায়ের পরিমাণ

বাংলাদেশে সেবাখাতে সংঘটিত দুর্নীতিগুলোর মধ্যে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূতভাবে অর্থের লেনদেন অন্যতম (সারণি ৩.১)। জরিপে অংশগ্রহণকারী খানাগুলো সেবা গ্রহণে সর্বাধিক হারে (৭৪.৮%) ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে পাসপোর্ট খাতে। এক্ষেত্রে দ্বিতীয় ও তৃতীয় অবস্থানে আছে বিআরটিএ এবং আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা, যেখানে সেবাপ্রার্থীরা খানা যথাক্রমে ৭১ দশমিক ৯ শতাংশ ও ৫৮ দশমিক ৩ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূতভাবে অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে। অপরদিকে বীমা (১.২%), ব্যাংকিং (০.৭%) ও এনজিও (০.৫%) সেবা গ্রহণকারী খানাগুলো থেকে তুলনামূলক কম হারে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে।

সারণি ৩.১: বিভিন্ন সেবা প্রতিষ্ঠানে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের হার (%) ও পরিমাণ

সেবাখাত	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের শিকার খানা (%)	গড় ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ (টাকা)
সকল খাত/সেবা	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	০.৫	৩,১৫১
অন্যান্য	১.৮	২,৫৭৮

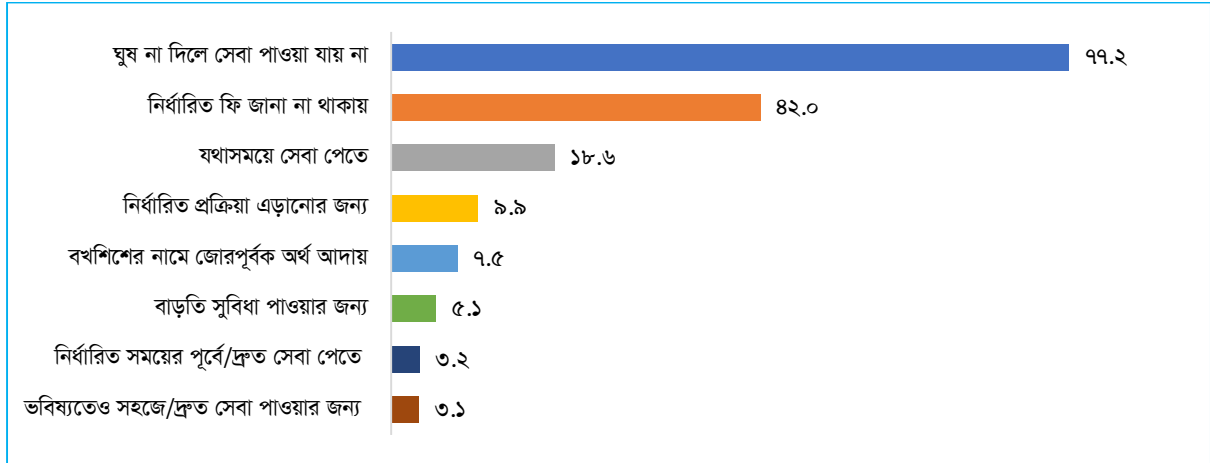
*নমুনা সংখ্যা কম হওয়ায় বিশ্লেষণ করা হয়নি

জরিপের বিবেচ্য সময়ে সেবাগ্রহীতা খানাগুলোকে বিভিন্ন সেবা গ্রহণের সময় সার্বিকভাবে গড়ে ৫ হাজার ৬৮০ টাকা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূতভাবে অর্থ দিতে হয়েছে। খাতভেদে গড় ঘুষের পরিমাণ বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, বিচারিক সেবা গ্রহণে সেবাগ্রহীতা খানাকে গড়ে ৩০ হাজার ৯৭২ টাকা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে। এর পরে রয়েছে ভূমি সেবা, যেখানে সেবাগ্রহীতা খানাগুলো গড়ে ১১ হাজার ৭৭৬ টাকা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূতভাবে দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে। অন্যদিকে শিক্ষা ও স্বাস্থ্যের মত গুরুত্বপূর্ণ সেবাখাতে খানাগুলো যথাক্রমে গড়ে ৭১১ টাকা ও ৬০০ টাকা নিয়মবহির্ভূতভাবে দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে (সারণি ৩.১)।

৩.৫ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ

বিভিন্ন সেবা নিতে গিয়ে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূতভাবে অর্থ দেওয়ার কারণ হিসেবে সেবাগ্রহীতা খানাগুলো এক বা একাধিক কারণ উল্লেখ করেছে। জরিপে প্রাপ্ত তথ্য অনুযায়ী ৭৭ দশমিক ২ শতাংশ খানা ‘ঘুষ না দিলে সেবা পাওয়া যায় না’ উল্লেখ করেছে। এছাড়া ৪২ শতাংশ খানা নির্ধারিত ফি জানা না থাকায়, ১৮ দশমিক ৬ শতাংশ খানা যথাসময়ে সেবা পাওয়ার জন্য এবং ৯ দশমিক ৯ শতাংশ খানা নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে (চিত্র ৩.৪)। এছাড়া, ৫ দশমিক ১ শতাংশ, ৩ দশমিক ২ শতাংশ এবং ৩ দশমিক ১ শতাংশ খানা যথাক্রমে বাড়তি সুবিধা পাওয়ার জন্য, নির্ধারিত সময়ের পূর্বে সেবা পেতে এবং ভবিষ্যতেও সহজে/ দ্রুত সেবা পেতে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে।

চিত্র ৩.৪: ঘুষের শিকার হওয়া খানার ঘুষ দেওয়ার কারণ* (%)



*একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

৩.৬ জাতীয় পর্যায়ে প্রাক্কলিত নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ

জরিপে সেবাগ্রহীতার খানাগুলো ২০২৩ সালের এপ্রিল থেকে ২০২৪ সালের মে পর্যন্ত সময়ে সেবা গ্রহণে যে পরিমাণ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে তার মোট পরিমাণ জাতীয় পর্যায়ে প্রাক্কলন করা হয়েছে। ২০২২ সালের জনশুমারি ও গৃহগণনা অনুযায়ী মোট খানার সংখ্যা ও জনসংখ্যা বৃদ্ধির হার বিবেচনা করে মোট খানার সংখ্যা ৪.৩০ কোটি (পরিশিষ্ট ৮)। এ প্রাক্কলন থেকে দেখা যায়, জরিপে বিবেচিত সময়ে জাতীয় পর্যায়ে বাংলাদেশের খানাগুলো বিভিন্ন সেবাখাত হতে ভিন্ন ভিন্ন সেবা গ্রহণে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূতভাবে যে অর্থ দিয়েছে তার সর্বমোট প্রাক্কলিত পরিমাণ ১০ হাজার ৯০২ কোটি ৩ লক্ষ টাকা (সারণি ৩.২)। জাতীয় পর্যায়ে ২০২৩ সালে বাংলাদেশের খানাগুলোর প্রাক্কলিত মোট ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের এই পরিমাণ চলতি বাজারমূল্যে ২০২৩-২৪ অর্থবছরের জিডিপি^৯ শূন্য দশমিক ২ শতাংশ এবং জাতীয় বাজেটের^{১০} ১ দশমিক ৪ শতাংশ। উল্লেখ্য, প্রাক্কলিত নিয়মবহির্ভূত অর্থের মোট পরিমাণ শুধু জরিপে অন্তর্ভুক্ত খাতের বিবেচনায় করা হয়েছে, অর্থাৎ এটি বাংলাদেশের সকল সেবাখাতের ভিত্তিতে প্রাক্কলিত নয়। টিআইবি পরিচালিত জাতীয় খানা জরিপ ২০০৯ থেকে ২০২৪ - এর এপ্রিল পর্যন্ত সেবা খাতে প্রাক্কলিত মোট আদায়কৃত ঘুষের পরিমাণ ১,৪৬,২৫২ কোটি টাকা।

^৯ চলতি বাজার মূল্যে ২০২৩-২৪ অর্থবছরের জিডিপি^৯র আকার ৫০ লক্ষ ৪৮ হাজার ০২৭ কোটি টাকা (সূত্র: জাতীয় বাজেট ২০২৩-২৪)।

^{১০} ২০২৩-২৪ অর্থবছরে জাতীয় বাজেট (সংশোধিত) ৭ লক্ষ ৬১ হাজার ৭৫৮ কোটি টাকা।

সারণি ৩.২: ২০২৩ সালে জাতীয়ভাবে প্রাক্কলিত মোট ঘুষের পরিমাণ (কোটি টাকা)

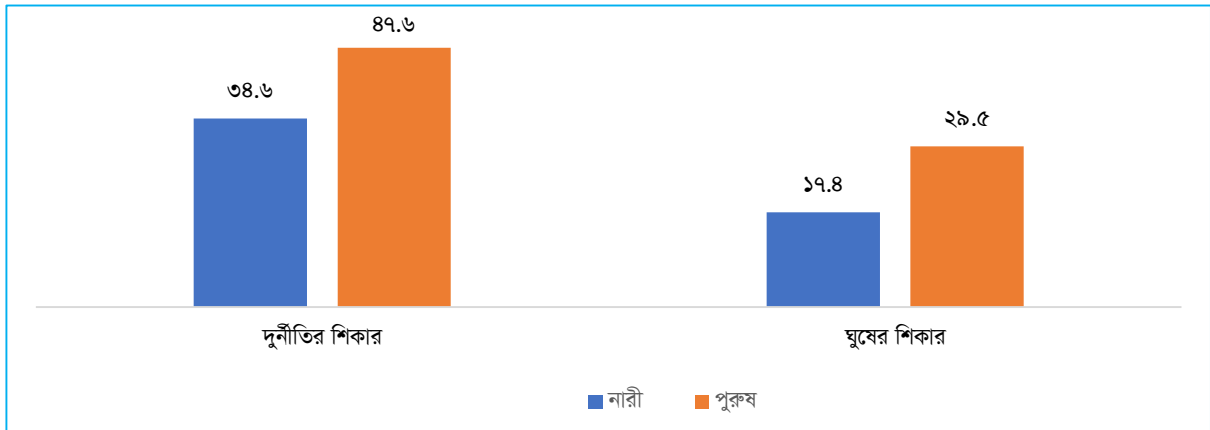
সেবাখাত	মোট ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ (কোটি টাকা)
ভূমি	২৫১৩.০
বিচারিক সেবা	২৩৫৭.৬
আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা	১৫৭০.০
পাসপোর্ট	১৩৫০.৪
স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান (সরকারি)	৮৪০.৯
বিআরটিএ	৬৭৫.১
বিদ্যুৎ	৩০৯.৬
স্বাস্থ্য	২৩৫.১
শিক্ষা (সরকারি ও এমপিওভুক্ত)	২১৩.৯
ব্যাংকিং	১২৮.৭
কৃষি	৭৬.৪
এনজিও	২৯.৯
জলবায়ু পরিবর্তন ও উন্নয়ন সহায়তা	২৩.৩
অন্যান্য (গ্যাস, বীমা, কর ও শুল্ক, এমএফএস, এনআইডি)	৫৭৮.৪
মোট প্রাক্কলিত ঘুষের পরিমাণ	১০,৯০২.৩

৩.৭ দুর্নীতি ও অনিয়ম: অবস্থান, খানাপ্রধানের শিক্ষাগত যোগ্যতা, আয়ের শ্রেণি ও লিঙ্গভেদে পার্থক্য

অঞ্চলভেদে জরিপের তথ্য বিশ্লেষণে দেখা যায়, গ্রামাঞ্চল এবং শহরাঞ্চলের খানার সেবাখাত থেকে দুর্নীতির শিকার হওয়ার ক্ষেত্রে উল্লেখযোগ্য তারতম্য লক্ষ করা যায়। গ্রামাঞ্চলে দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার ৭১ দশমিক ৮ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ৬৯ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে। সেবা গ্রহণে ঘুষের শিকার হওয়ার ক্ষেত্রে গ্রামাঞ্চলের খানা শহরাঞ্চলের তুলনায় বেশি। ঘুষ দেওয়ার ক্ষেত্রে গ্রামাঞ্চলে খানার ৫২ দশমিক ৪ শতাংশ সেবা গ্রহণে ঘুষ দিয়েছে, অন্যদিকে শহরাঞ্চলে এ হার ৪৭ দশমিক ৪ শতাংশ।

দুর্নীতির ও ঘুষের শিকার হওয়ার ক্ষেত্রে সেবাগ্রহীতারদের লিঙ্গভেদে উল্লেখযোগ্য পার্থক্য পরিলক্ষিত হয়।^{১১} জরিপে নারী সেবাগ্রহীতা ৩৪ দশমিক ৬ শতাংশ দুর্নীতি এবং ১৭ দশমিক ৪ শতাংশ ঘুষের শিকার হয়, এ হার পুরুষ সেবাগ্রহীতারদের ক্ষেত্রে যথাক্রমে ৪৭ দশমিক ৬ শতাংশ এবং ২৯ দশমিক ৫ শতাংশ (চিত্র ৩.৫)।

চিত্র ৩.৫: খানাপ্রধানের লিঙ্গভেদে দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার হওয়ার খানার হার* (%)

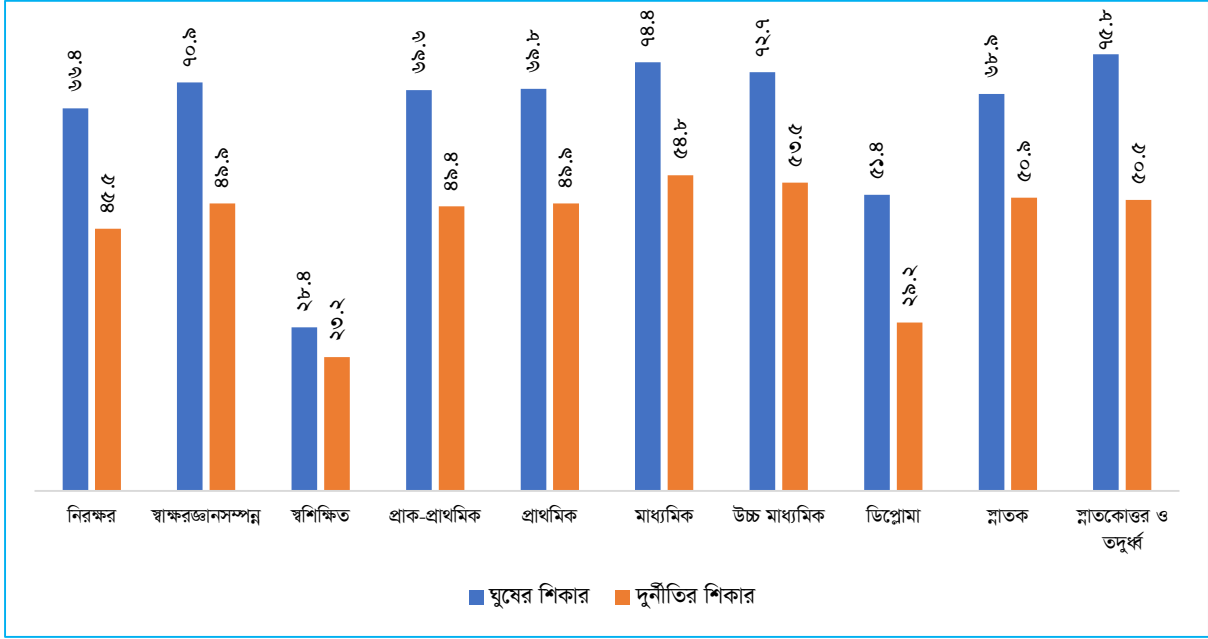


* 'Chi-square test' অনুযায়ী খানাপ্রধানের লিঙ্গভেদে দুর্নীতি ও ঘুষের মাত্রায় উল্লেখযোগ্য তারতম্য লক্ষ করা যায় ($p < 0.05$)

খানাপ্রধানের শিক্ষাগত যোগ্যতাভেদে দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার হওয়ার হারে উল্লেখযোগ্য তারতম্য লক্ষ করা যায়। জরিপে প্রাপ্ত তথ্য বিশ্লেষণে দেখা যায়, যেসব খানাপ্রধান স্নাতক (সম্মান) বা সমমান সেসব খানার দুর্নীতির শিকার ও ঘুষের শিকার হওয়ার হার যথাক্রমে ৬৮ দশমিক ৯ শতাংশ ও ৫০ দশমিক ৯ শতাংশ। অপরদিকে যেসব খানার খানাপ্রধানের কোনো প্রাতিষ্ঠানিক শিক্ষা নেই (স্বশিক্ষিত), সেসব খানার দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার হওয়ার হার যথাক্রমে ২৮ দশমিক ৪ শতাংশ ও ২৩ দশমিক ২ শতাংশ। উচ্চতর ডিগ্রি খানাপ্রধানের ক্ষেত্রে যথাক্রমে ৬৭ দশমিক ৫ শতাংশ ও ২৯ দশমিক ৮ শতাংশ (চিত্র ৩.৫)।

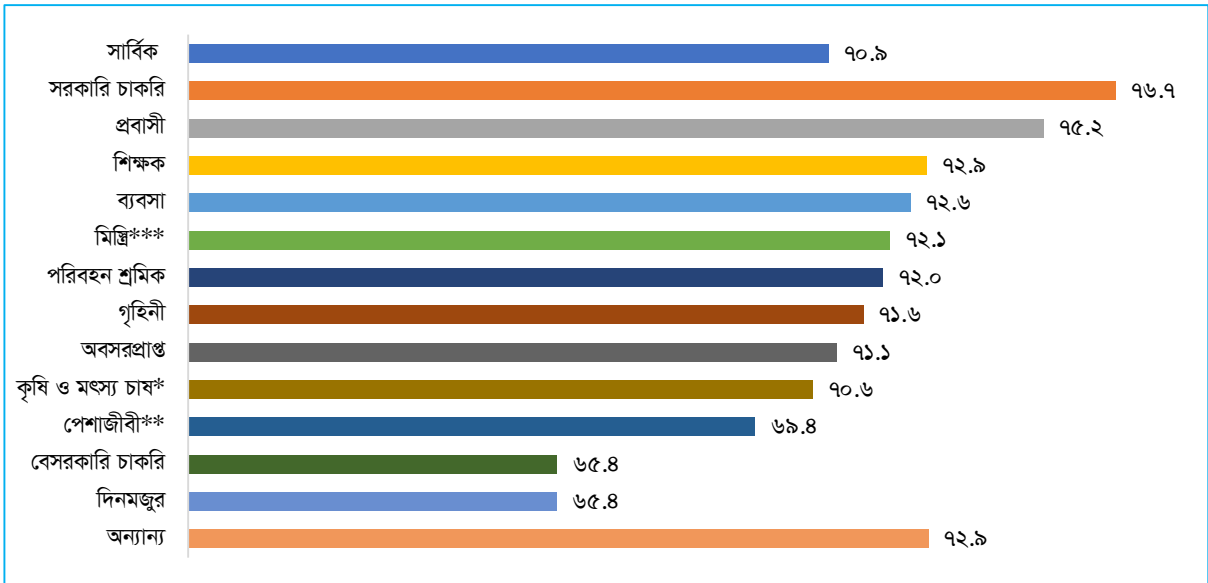
^{১১} দুর্নীতির শিকার হওয়ার ক্ষেত্রে সেবাগ্রহীতার লিঙ্গভেদে পার্থক্য পরিলক্ষিত হয়

চিত্র ৩.৬: খানাপ্রধানের শিক্ষাগত যোগ্যতাভেদে দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার হওয়া খানার হার* (%)



তবে খানাপ্রধানের পেশার ক্ষেত্রে দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার হওয়ার হারে কিছুটা তারতম্য লক্ষণীয়। সরকারি চাকরিজীবী এবং বিভিন্ন পেশাজীবীদের (আইনজীবী, ডাক্তার, প্রকৌশলী, ইত্যাদি) তুলনায় অন্যান্য পেশার খানার দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার হওয়ার হার বেশি।

চিত্র ৩.৭: খানাপ্রধানের পেশাভেদে দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার (%)



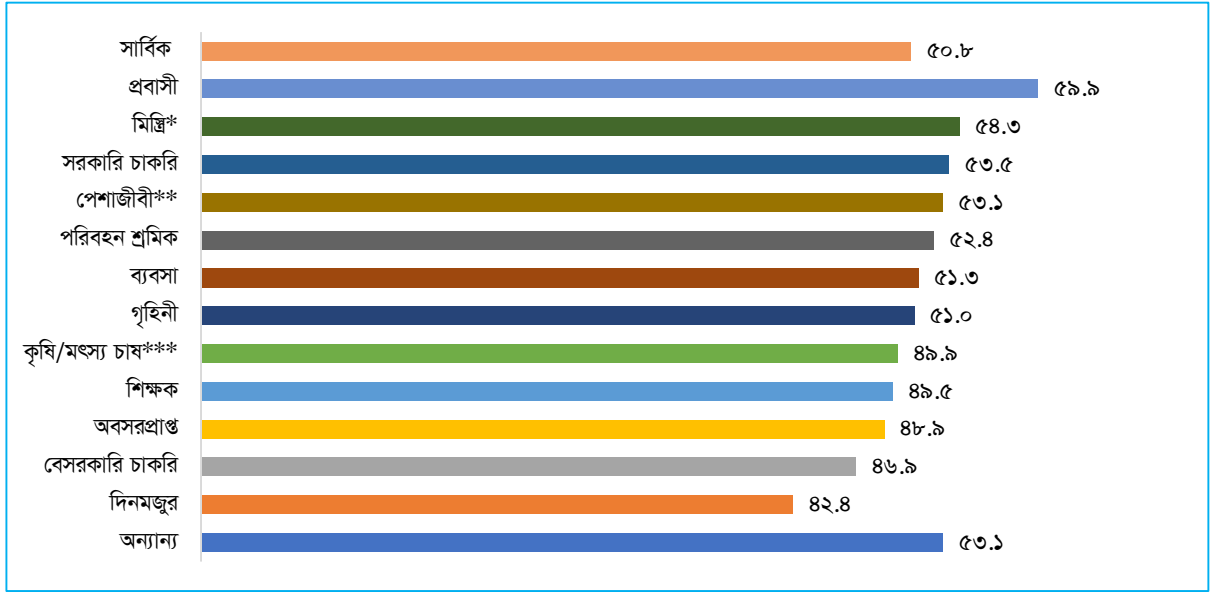
* রাজমিস্ত্রি/কাঠমিস্ত্রি/মেকানিক

** কৃষি/মৎস্য চাষ/খামারি/পশুপালন

*** ডাক্তার/ইঞ্জিনিয়ার/আইনজীবী

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/মৎস্য চাষ ৭০ দশমিক ৬ শতাংশ এবং বেসরকারি চাকরির সাথে জড়িত খানাপ্রধানের ক্ষেত্রে ৬৫ দশমিক ৮ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে (চিত্র ৩.৭)।

চিত্র ৩.৮: খানাপ্রধানের পেশাভেদে ঘুষের শিকার হওয়া খানার হার (%)



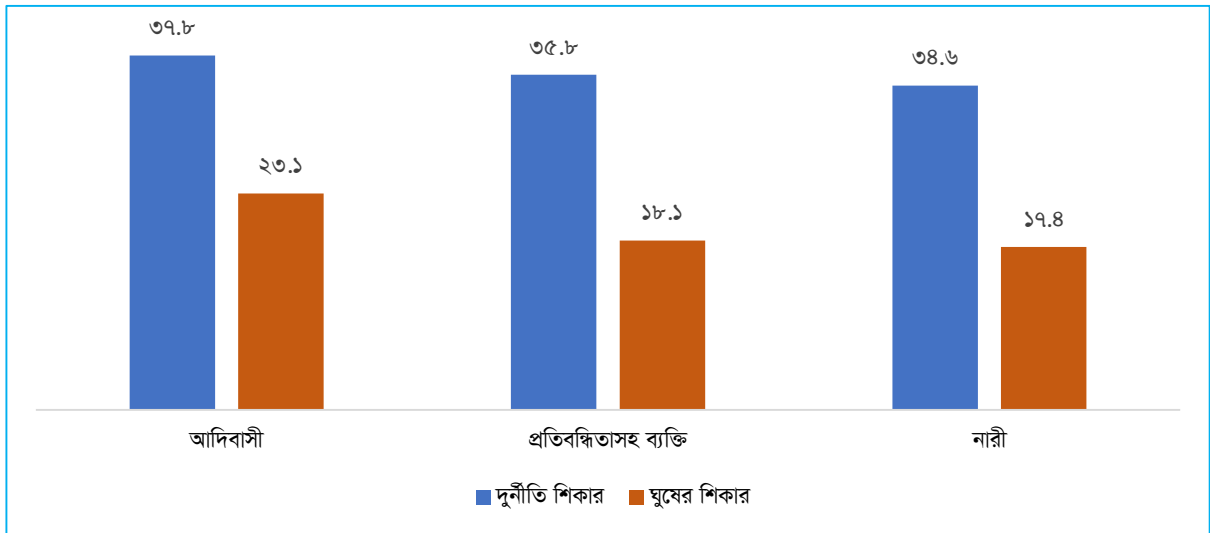
* রাজমিস্ত্রি/কাঠমিস্ত্রি/মেকানিক

**ডাক্তার/ইঞ্জিনিয়ার/আইনজীবী

*** কৃষি/মৎস্য চাষ/খামারি/পশুপালন

অনুরূপভাবে ঘুষের শিকার খানার হারের ক্ষেত্রে, যেসব খানাপ্রধান গৃহিনী, কৃষি/মৎস্য চাষী, শিক্ষক, অবসরপ্রাপ্ত, বেসরকারি চাকরিজীবী সেসব খানার তুলনায়, প্রবাসী, মিস্ত্রি, সরকারি চাকরিজীবী, পরিবহন শ্রমিক, ব্যবসা পেশার সাথে জড়িত খানাগুলোর ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার হার বেশি। প্রবাসী, পরিবহন শ্রমিক খানাপ্রধান এমন খানাগুলোর ঘুষের শিকার হওয়ার হার যথাক্রমে ৫৯ দশমিক ৯ শতাংশ এবং ৫২ দশমিক ৮ শতাংশ, যেখানে এ হার বেসরকারি চাকরিজীবী ও দিনমজুর পেশার সাথে জড়িত খানাপ্রধানের ক্ষেত্রে যথাক্রমে ৮৬ দশমিক ৯শতাংশ, এবং ৮২ দশমিক ৮ শতাংশ (চিত্র ৩.৮)।

চিত্র ৩.৯: সেবাগ্রহীতা আদিবাসী, প্রতিবন্ধিতাসহ ব্যক্তি ও নারীর দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার হওয়ার হার (%)



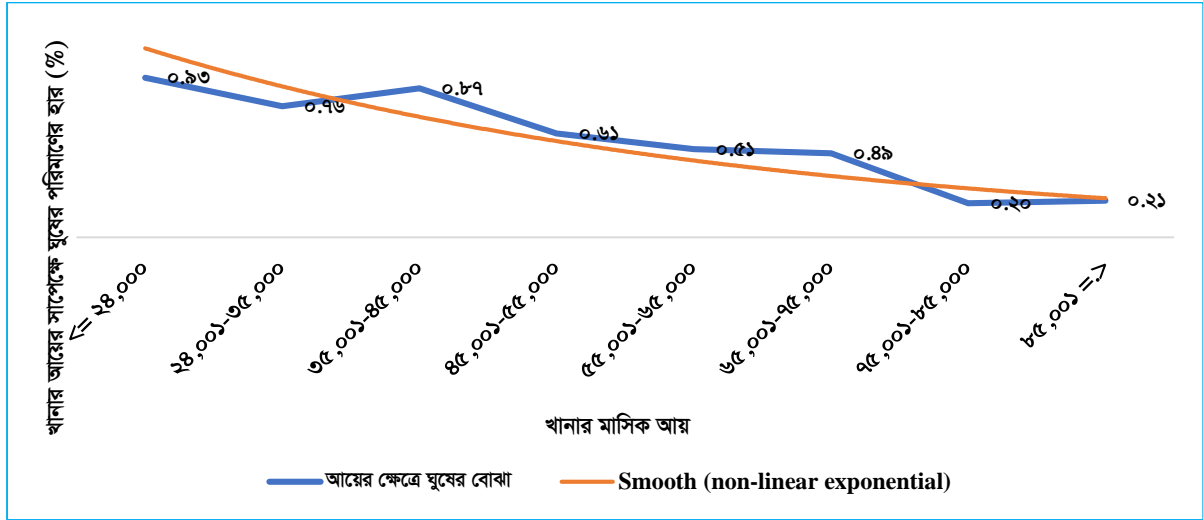
সেবাগ্রহীতার বিভিন্ন ধরনের শারীরিক ও মানসিক প্রতিবন্ধিতা রয়েছে এরকম সেবাগ্রহীতার দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার হওয়ার তথ্য জরিপে উঠে এসেছে। জরিপে প্রতিবন্ধিতা রয়েছে এরকম সেবাগ্রহীতার দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার হওয়ার হার যথাক্রমে ৩৫ দশমিক ৮ শতাংশ এবং ১৮ দশমিক ১ শতাংশ (চিত্র ৩.৯)। অন্যদিকে আদিবাসী সেবাগ্রহীতাদের মধ্যে দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার হওয়ার হার যথাক্রমে ৩৭ দশমিক ৮ শতাংশ এবং ২৩ দশমিক ১ শতাংশ, এ হার নারীদের ক্ষেত্রে যথাক্রমে ৩৪ দশমিক ৬ শতাংশ এবং ১৭ দশমিক ৮ শতাংশ।

আয়ের বিভিন্ন শ্রেণিভেদে দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার তুলনামূলক একই রকম হলেও ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের আপেক্ষিক বোঝা (relative cost 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 ১ দশমিক ৭ শতাংশ ঘুষ দেওয়ার পরিমাণের ক্ষেত্রে যে খানাগুলোর আয় নিম্ন তাদের ওপর ঘুষের ভার বা বোঝা তুলনামূলক বেশি (চিত্র ৩.১০)। জরিপের তথ্য অনুযায়ী যেসব খানার মাসিক আয় ২৪ হাজার টাকার নিচে সেসব খানা বছরে মোট যে পরিমাণ অর্থ ঘুষ হিসেবে দেয় তা তাদের মোট বার্ষিক আয় শূন্য দশমিক ৯ শতাংশ। অন্যদিকে যেসব খানার মাসিক আয় ৮৫ হাজার টাকার উর্ধ্বে তাদের মোট বার্ষিক আয় শূন্য দশমিক ২ শতাংশ করে ঘুষ হিসাবে দিতে বাধ্য হয়েছে।

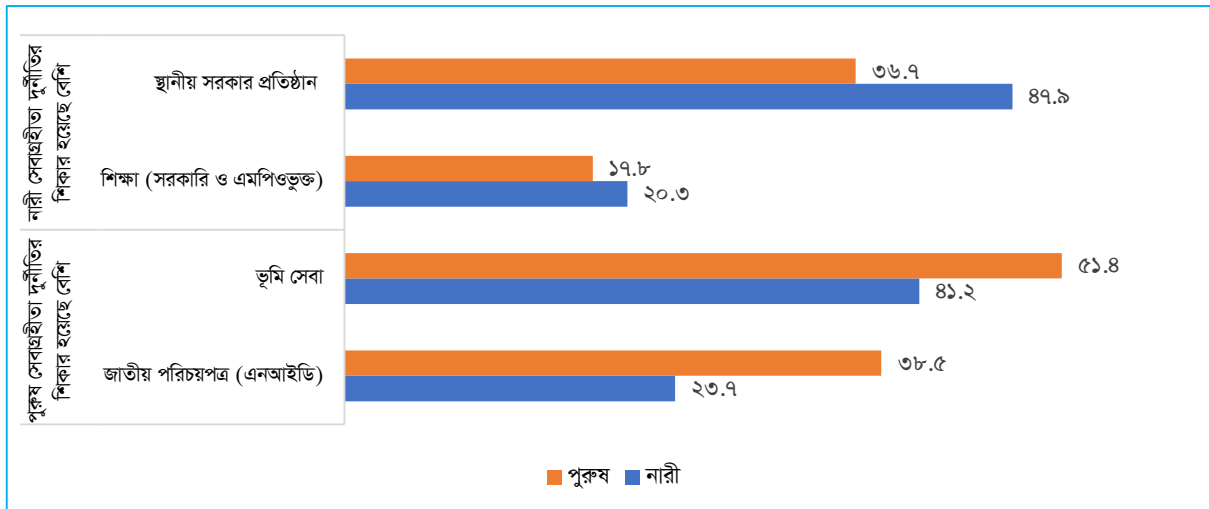
চিত্র ৩.১০: আয়ের তুলনায় ঘুষের বোঝা (%)



৩.৮ খানার পক্ষে সেবা গ্রহণকারীর লিঙ্গ ও বয়সভেদে দুর্নীতি

পরিসংখ্যান টেস্টে সেবাগ্রহণকারীর দুর্নীতির শিকার হওয়ার ক্ষেত্রে লিঙ্গভেদে পার্থক্য লক্ষ করা যায়। জরিপে সেবা গ্রহণকারীদের মধ্যে ৫১ দশমিক ২ শতাংশ নারী এবং ৪৪ দশমিক ৪ শতাংশ পুরুষ। সার্বিকভাবে নারীদের মধ্যে দুর্নীতির শিকার হয়েছে ৪১ দশমিক ৬ শতাংশ, যেখানে পুরুষদের ৫৭ দশমিক ৯ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে। জরিপে প্রাপ্ত উপাত্তের পরিসংখ্যান টেস্টে দেখা যায় স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান এবং শিক্ষা খাতগুলো থেকে সেবা নিতে গিয়ে পুরুষদের তুলনায় নারীরা বেশি হারে দুর্নীতির শিকার হয়েছে (চিত্র ৩.১১)। তবে ভূমি ও জাতীয় পরিচয়পত্র সেবা গ্রহণে পুরুষ সেবা গ্রহণকারী নারী সেবা গ্রহণকারীর তুলনায় বেশি দুর্নীতির শিকার হয়েছে।

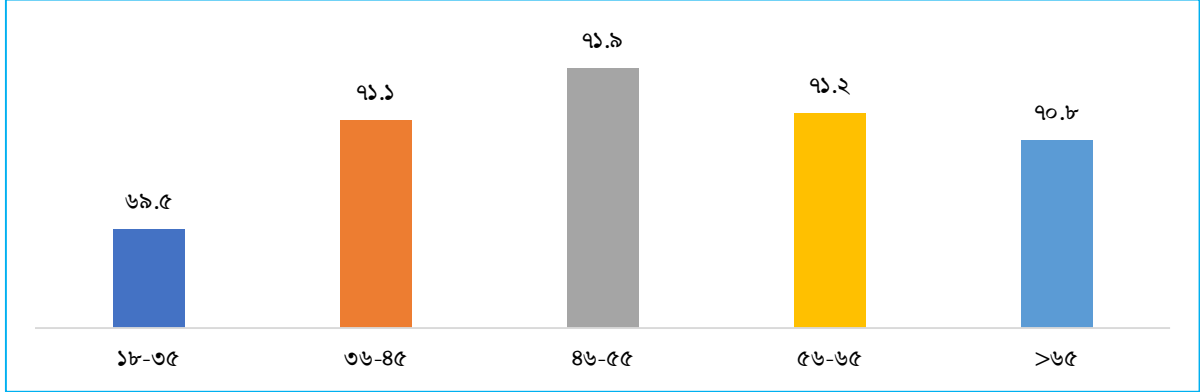
চিত্র ৩.১১: খানার পক্ষে সেবা গ্রহণকারী নারী-পুরুষ ভেদে দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার* (%)



* 'Chi-square test' অনুযায়ী সার্বিকভাবে ও উপরোক্ত খাতগুলোতে নারী-পুরুষের দুর্নীতির শিকার হওয়ার হারে তারতম্য লক্ষ করা যায়

খানার পক্ষে সেবা গ্রহণকারীর বয়সভেদে দুর্নীতির শিকার হওয়ার ক্ষেত্রে দেখা যায় ১৮-৩৫ বছর বয়সের সেবাগ্রহীতার অন্যান্য বয়স শ্রেণির তুলনায় কম দুর্নীতির শিকার হয় (পরিশিষ্ট ১০)। ৪৬-৫৫ বছর বয়সের সেবাগ্রহীতার সর্বোচ্চ (৭১.৯%) দুর্নীতির শিকার হয়েছে। এ হার ৫৬-৬৫ বয়সের সেবা গ্রহণকারীর ৭১ দশমিক ২ শতাংশ এবং ৬৫ বছর বা তদূর্ধ্ব বয়সের সেবা গ্রহণকারীর ৭০ দশমিক ৮ শতাংশ (চিত্র ৩.১২)।

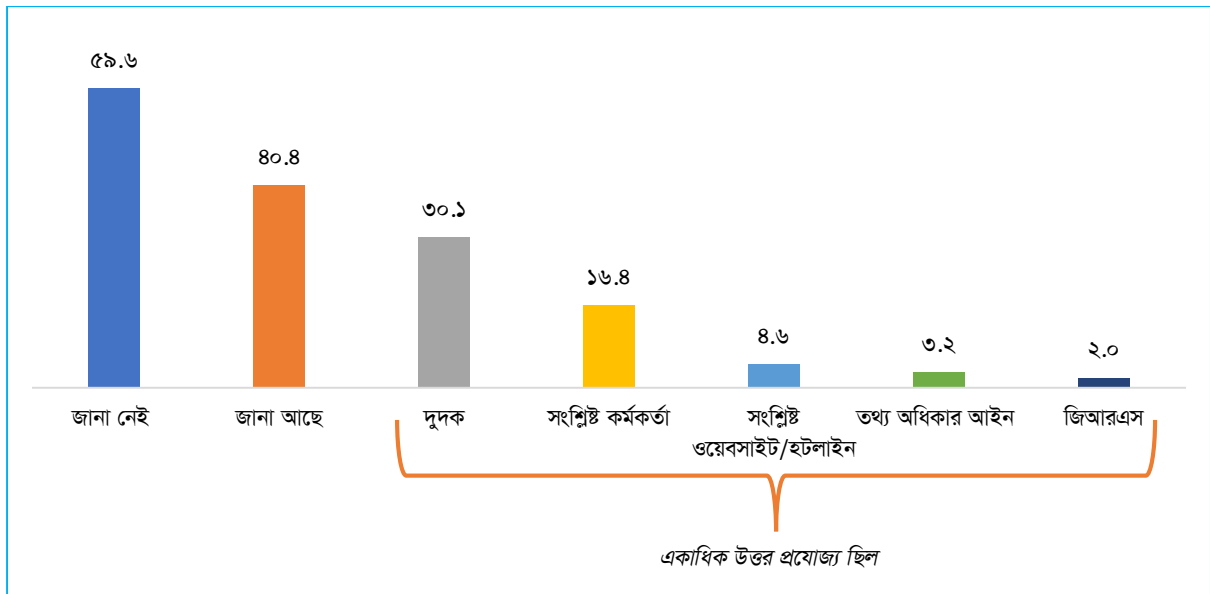
চিত্র ৩.১২: খানার পক্ষে সেবা গ্রহণকারীর বয়সভেদে দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার* (%)



৩.৯ দুর্নীতির অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা সম্পর্কিত তথ্য

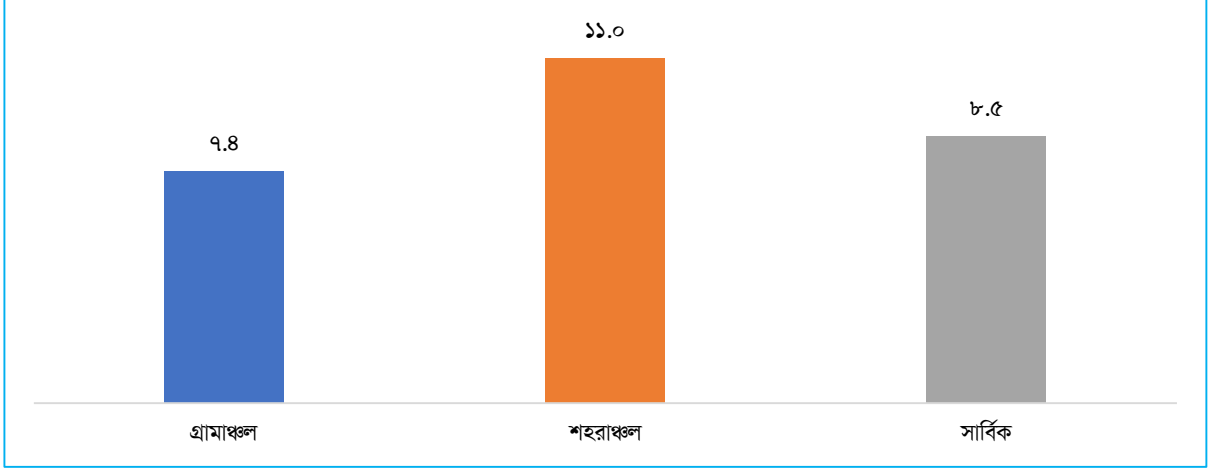
জরিপে প্রাপ্ত তথ্যের বিশ্লেষণ অনুযায়ী ৫৯ দশমিক ৬ শতাংশ খানার দুর্নীতি প্রতিকারের ব্যবস্থা সম্পর্কে কোথায় অভিযোগ জানাতে হবে সেই সম্পর্কে কোনো ধারণা নেই। যাদের এই সম্পর্কে ধারণা আছে তাদের মধ্যে ৩০ দশমিক ১ শতাংশ খানা দুদকে অভিযোগ করার ব্যবস্থা রয়েছে বলে জানে, ১৬ দশমিক ৪ শতাংশ খানা সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের কাছে, ৪ দশমিক ৬ শতাংশ এবং ৩ দশমিক ২ শতাংশ যথাক্রমে সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইট/হটলাইন এবং তথ্য অধিকার আইন-এ অভিযোগ করার ব্যবস্থা রয়েছে বলে জানে। মাত্র ২ শতাংশ খানা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সম্পর্কে জানে (চিত্র ৩.১৩)।

চিত্র ৩.১৩: দুর্নীতির অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা সম্পর্কে জানার হার (%)



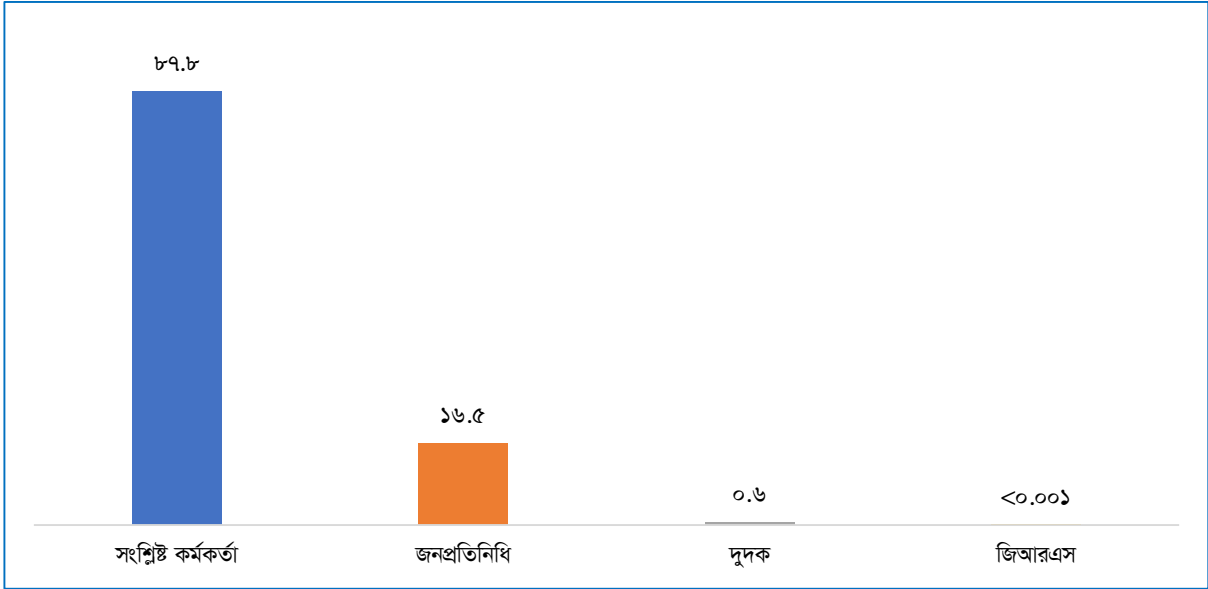
অপরদিকে ৩০ শতাংশ খানার দুদক সম্পর্কে জানা থাকা সত্ত্বেও মাত্র শূন্য দশমিক ৬ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়ে দুদকে অভিযোগ করেছে, ৮৭ দশমিক ৮ শতাংশ খানা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নিকট অভিযোগ করেছে, জনপ্রতিনিধির কাছে অভিযোগ করেছে ১৬ দশমিক ৫ শতাংশ খানা এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা অর্থাৎ গ্রিভেন্স রিড্রেস সিস্টেম (জিআরএস)-এর মাধ্যমে অভিযোগ জানানো খানার হার শূন্য দশমিক ০০১ শতাংশেরও কম (চিত্র:৩.১৪)।

চিত্র ৩.১৪: দুর্নীতির শিকার হয়ে অভিযোগ করার হার (%)



দুর্নীতির শিকার হয়ে অভিযোগ জানানোর তথ্য বিশ্লেষণে দেখা যায়, ৮ দশমিক ৫ শতাংশ খানা অভিযোগ দায়ের করেছে যা গ্রামাঞ্চলে ৯ দশমিক ৮ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ১১ শতাংশ (চিত্র ৩.১৫)।

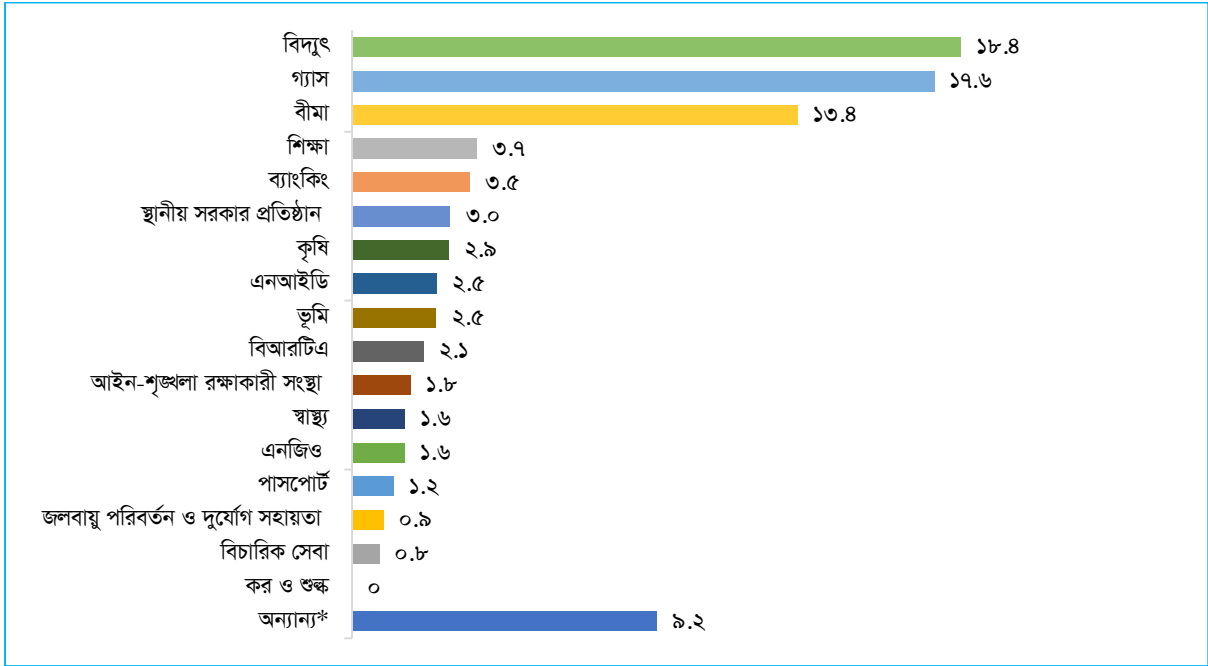
চিত্র ৩.১৫: দুর্নীতির শিকার হয়ে অভিযোগ দায়েরের মাধ্যম (%)



৩.১০ খাতভিত্তিক দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার অভিযোগ দায়ের

দুর্নীতি-অনিয়মের শিকার হয়ে যেসকল খানা অভিযোগ করেছেন তাদের খাতভিত্তিক বিশ্লেষণে দেখা যায় ১৮ দশমিক ৮ শতাংশ খানা বিদ্যুৎ সেবা গ্রহণে দুর্নীতি-অনিয়মের শিকার হয়ে অভিযোগ দায়ের করেছেন (চিত্র:৩.১৬)। এছাড়া, গ্যাস ও বীমা সেবার ক্ষেত্রে যথাক্রমে ১৭ দশমিক ৬ শতাংশ ও ১৩ দশমিক ৮ শতাংশ খানা দুর্নীতি-অনিয়মের সম্পর্কে অভিযোগ করেছেন। অন্যদিকে, আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা, স্বাস্থ্য ও পাসপোর্ট সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে যথাক্রমে ১ দশমিক ৮ শতাংশ, ১ দশমিক ৬ শতাংশ, ও ১ দশমিক ২ শতাংশ খানা দুর্নীতি-অনিয়মের শিকার হয়ে অভিযোগ দায়ের করেছেন। তবে, কর ও শুল্ক সেবা গ্রহণে যেসকল খানা দুর্নীতি-অনিয়মের শিকার হয়েছে তাদের মধ্যে কোনো খানা অভিযোগ দায়ের করেনি।

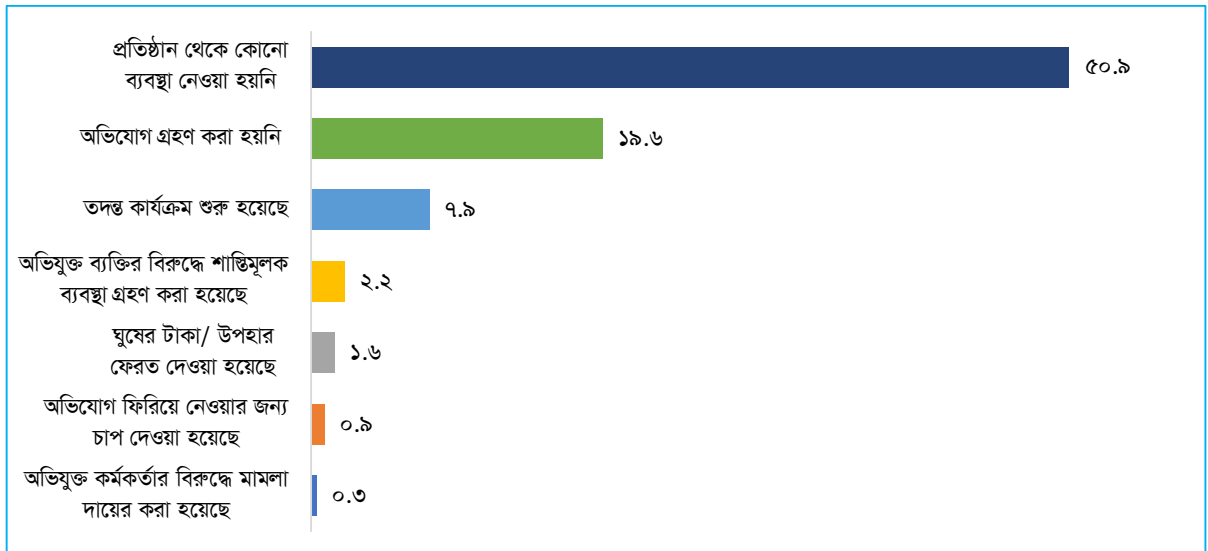
চিত্র ৩.১৬: খাতভিত্তিক দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার অভিযোগ করার হার (%)



*এমএফএস, ওয়াসা, অনলাইন শপিং ইত্যাদি

যেসব খানা অভিযোগ করেছে তাদের অভিযোগ দায়েরের পরিপ্রেক্ষিতে গৃহীত পদক্ষেপের ক্ষেত্রে দেখা যায়, ৫০ দশমিক ৯ শতাংশ ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি, ১৯ দশমিক ৬ শতাংশ ক্ষেত্রে অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি এবং ৭ দশমিক ৯ শতাংশ ক্ষেত্রে তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে (চিত্র ৩.১৭)। তবে শূন্য দশমিক ৯ শতাংশ খানা জানিয়েছে যে অভিযোগ দায়েরের পরিপ্রেক্ষিতে তাদের অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে।

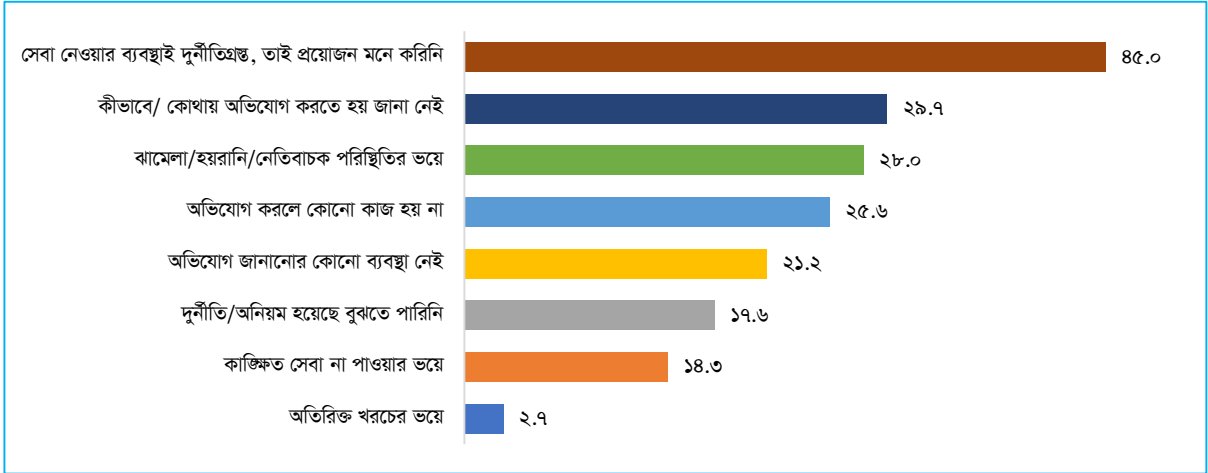
চিত্র ৩.১৭: দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার অভিযোগ দায়েরের পরিপ্রেক্ষিতে গৃহীত পদক্ষেপ* (%)



* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

অপরদিকে যেসব খানা অভিযোগ করেনি তারা অভিযোগ দায়ের না করার একাধিক কারণ উল্লেখ করেছেন (চিত্র ৩.১৮)। অভিযোগ দায়ের না করার কারণের মধ্যে উল্লেখযোগ্য হলো সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে করিনি (৪৫%), ২৯ দশমিক ৭ শতাংশ খানা উল্লেখ করেছেন কীভাবে/কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই এবং বামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে অভিযোগ করেনি ২৮ শতাংশ খানা। এছাড়া অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না এবং অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই বলে মন্তব্য করেন যথাক্রমে ২৫ দশমিক ৬ শতাংশ এবং ২১ দশমিক ২ শতাংশ খানা।

চিত্র ৩.১৮: দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার অভিযোগ দায়ের না করার কারণ* (%)



* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

৩.১১ দুর্নীতি প্রতিরোধে করণীয়

দুর্নীতি প্রতিরোধের করণীয় হিসেবে জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানাগুলোর ৫৪ দশমিক ৫ শতাংশ খানা মতামত দিয়েছেন যে, দুর্নীতির দায়ে অভিযুক্তদের বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হলে দুর্নীতি হ্রাস পাবে। মনিটরিং জোরদার করার কথা বলেন ২২ দশমিক ১ শতাংশ এবং ২১ শতাংশ খানা মতামত প্রকাশ করেন যে দুর্নীতির বিরুদ্ধে সামাজিক আন্দোলন গড়ে তুললে দুর্নীতি হ্রাস পাবে। এছাড়া অভিযোগের ব্যবস্থা সম্পর্কে জানানো এবং কার্যকর করলে, সরকারি জনবলের সম্পদের হিসাব প্রকাশ করলে এবং নিয়মিত গণশুনানির আয়োজন করলে দুর্নীতি হ্রাস পাবে বলে মতামত প্রকাশ করেন যথাক্রমে ১৪ শতাংশ, ৬ দশমিক ৮ শতাংশ এবং ৩ দশমিক ৫ শতাংশ তথ্যদাতা।

সারণি ৩.৩: দুর্নীতি প্রতিরোধে খানার মতামত*

মতামত	খানার হার (%)
অভিযুক্তদের বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা	৫৪.৫
মনিটরিং জোরদার করা	২২.১
দুর্নীতির বিরুদ্ধে সামাজিক আন্দোলন	২১.০
অভিযোগের ব্যবস্থা সম্পর্কে জানানো এবং কার্যকর করা	১৪.০
সরকারি জনবলের সম্পদের হিসাব প্রকাশ করা	৬.৮
নিয়মিত গণশুনানির আয়োজন	৩.৫
নিরুত্তর	৫.৩

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

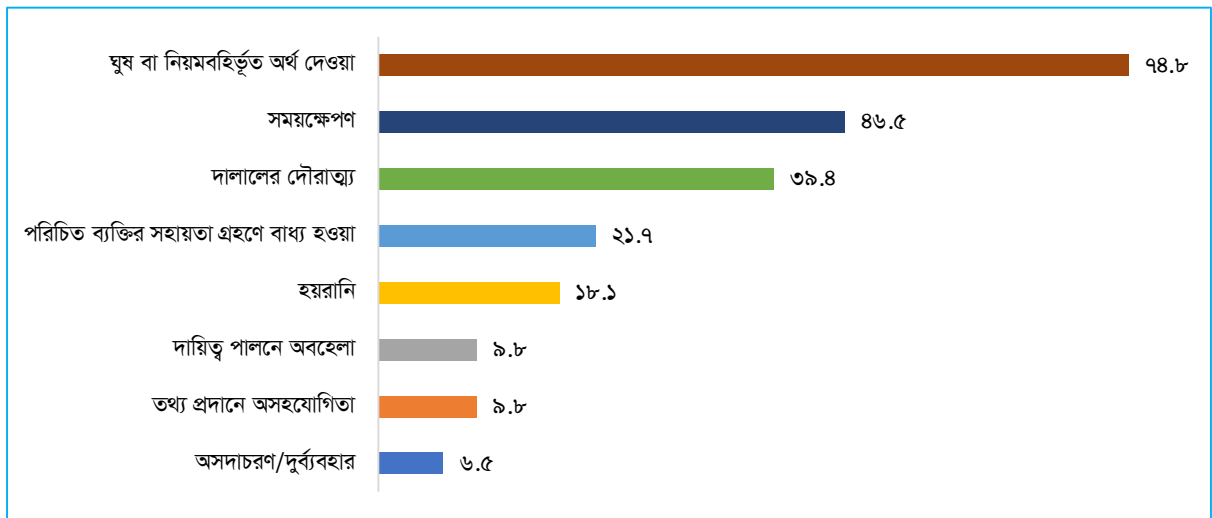
৪.১ পাসপোর্ট

সাম্প্রতিক বছরগুলোতে বাংলাদেশে শিক্ষা, কর্মসংস্থান, হজ্জ পালন, চিকিৎসা ও ভ্রমণসহ বিভিন্ন কারণে মানুষের বহির্গমনের হার বৃদ্ধির ফলে দেশে পাসপোর্টের চাহিদা ক্রমশ বেড়েছে। সরকার পাসপোর্ট সেবা সহজতর করতে ও আন্তর্জাতিক মান বজায় রাখতে ইতোমধ্যে মেশিন রিডেবল পাসপোর্ট (এমআরপি) ও পরবর্তীতে ই-পাসপোর্টের প্রচলন করেছে। ই-পাসপোর্টের ব্যবহার, অবকাঠামোগত উন্নয়ন ও জনবল বৃদ্ধি, অনলাইনে আবেদনপত্র গ্রহণ, ওয়ান স্টপ সার্ভিস চালু, সরকারি ব্যাংকের পাশাপাশি বেসরকারি ব্যাংকে ফি জমাদান, সেবার মানোন্নয়নে পাসপোর্ট সেবা সপ্তাহ পালন এবং জেলা পর্যায়ের কার্যালয়গুলোতে পাসপোর্ট সেবা সম্প্রসারণ করেছে। ফলে পাসপোর্ট তৈরির সামগ্রিক প্রক্রিয়া সহজতর হওয়া এবং স্বল্প সময়ের মধ্যে নির্ধারিত ফি'র বিনিময়ে সহজ উপায়ে পাসপোর্ট পাওয়ার প্রত্যাশাও বেড়েছে। কিন্তু এসব ইতিবাচক পরিবর্তন সত্ত্বেও পাসপোর্ট তৈরির বিভিন্ন ধাপে নানা ধরনের অনিয়ম ও দুর্নীতির অভিযোগ রয়েছে।

সেবা গ্রহণের হার: জরিপে অংশগ্রহণকারী খানার ৯ দশমিক ৩ শতাংশ পাসপোর্ট সেবা গ্রহণ করেছে, এ হার গ্রামাঞ্চলে ৯ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ৯ দশমিক ৯ শতাংশ। সেবা গ্রহণকারী খানার ৮৭ দশমিক ১ শতাংশ আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস এবং ১২ দশমিক ৯ শতাংশ খানা বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস হতে সেবা গ্রহণ করেছে। সেবা গ্রহণকারী খানার ৭৪ দশমিক ৭ শতাংশ নতুন ই-পাসপোর্ট, ১৬ দশমিক ১ শতাংশ নতুন (এমআরপি) পাসপোর্ট এবং ৯ দশমিক ২ শতাংশ খানা রি-ইস্যু সেবা নিয়েছে। আবেদনের ধরনের ক্ষেত্রে ৯৩ দশমিক ৭ শতাংশ খানা সাধারণ (১৫ কর্মদিবস), ৫ দশমিক ৯ শতাংশ খানা জরুরি আবেদন (৭ কর্মদিবস), শূন্য দশমিক ৫ শতাংশ খানা অতীব জরুরি (২ কর্মদিবস, ই-পাসপোর্ট) পাসপোর্টের জন্য আবেদন করেছে। উল্লেখ্য, জরিপে স্পেশাল ব্রাঞ্চ কর্তৃক ভেরিফিকেশন সেবা ও সংশ্লিষ্ট দুর্নীতি সম্পর্কিত তথ্য পাসপোর্ট সেবাখাতে বিশ্লেষণের জন্য অন্তর্ভুক্ত করা হয়নি।

অনিয়ম ও দুর্নীতি: জরিপে পাসপোর্ট সেবা গ্রহণকারী খানার ৮৬ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে, এ হার গ্রামাঞ্চলে ৮৮ দশমিক ৬ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ৮১ শতাংশ। পাসপোর্ট সেবা গ্রহণকারী খানার ৭৪ দশমিক ৮ শতাংশ ঘুষের শিকার হয়েছে, এ হার গ্রামাঞ্চলে ৮০ দশমিক ৩ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ৬৪ দশমিক ৩ শতাংশ। এছাড়া সেবা গ্রহণকারী খানাগুলো সময়ক্ষেপণ (৪৬.৫%), দালালের সহযোগিতা নিতে বাধ্য হওয়া (৩৯.৪%), হয়রানি (১৮.১%) এবং দায়িত্ব পালনে অবহেলা (৯.৮%) শিকার হয়েছে (চিত্র ৪.১)। সার্বিকভাবে ঘুষের শিকার হওয়া খানাকে গড়ে ৪ হাজার ৮৭৯ টাকা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে। গ্রামাঞ্চলের খানাগুলোকে গড়ে ৪ হাজার ৯৮৪ টাকা ও শহরাঞ্চলের খানাগুলোকে গড়ে ৪ হাজার ৬৩১ টাকা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে।

চিত্র ৪.১: পাসপোর্ট সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের* দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার (%)**



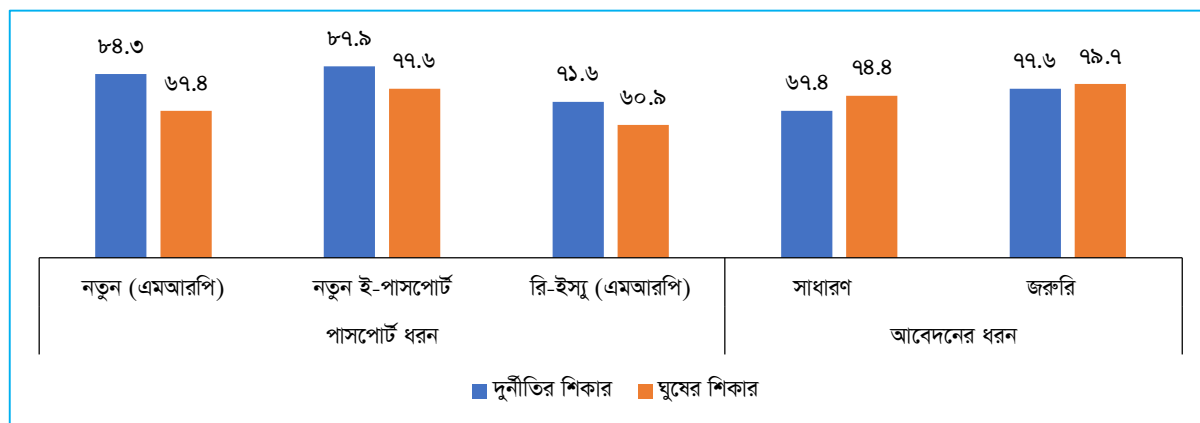
* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

অফিসভেদে দুর্নীতি: বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস থেকে সেবা গ্রহণকারী খানা তুলনামূলক কম দুর্নীতির শিকার 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 হওয়ার ক্ষেত্রে আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস থেকে সেবা গ্রহণকারী খানার ৭৬ দশমিক ৬ শতাংশ খানা গড়ে ৪ হাজার ৯১৬ টাকা ঘুষ দিতে হয়েছে। বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিসের ক্ষেত্রে ঘুষের শিকার হওয়ার হার ৬২ দশমিক ৪ শতাংশ এবং গড় ঘুষের পরিমাণ ৪ হাজার ৫৪১ টাকা।

পাসপোর্ট ও আবেদনের ধরনভেদে দুর্নীতি: 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 (চিত্র ৪.২)। 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। পাসপোর্টের জন্য সাধারণ (১৫ কর্মদিবস) আবেদনকারী খানার ৬৭ দশমিক ৪ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে, যা জরুরি (৭ কর্মদিবস) আবেদনকারী খানার ৭৭ দশমিক ৬ শতাংশ। অপরদিকে সাধারণ (১৫ কর্মদিবস) আবেদনের ক্ষেত্রে খানাকে গড়ে ৪ হাজার ৮৪১ টাকা, জরুরি (৭ কর্মদিবস) আবেদনের ক্ষেত্রে খানাকে গড়ে ৪ হাজার ৯৪৬ টাকা।

চিত্র ৪.২: পাসপোর্টের ধরন ও আবেদনের ধরনভেদে* দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার (%)**

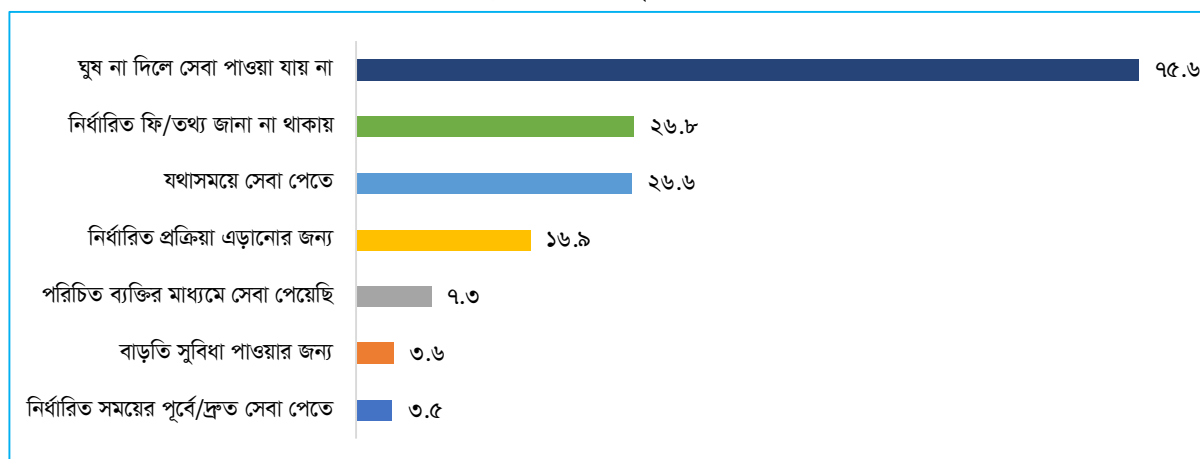


* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

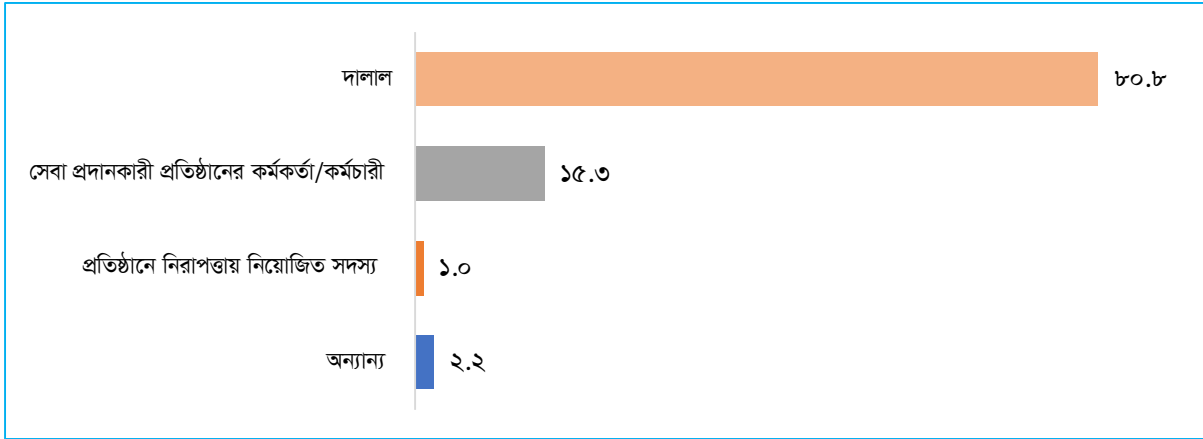
ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ: ঘুষের শিকার হওয়া খানার ৭৫ দশমিক ৬ শতাংশ 'ঘুষ না দিলে সেবা পাওয়া যায় না' কারণ হিসেবে উল্লেখ করেছে। এছাড়াও 'নির্ধারিত ফি/তথ্য জানা না থাকায়' (২৬.৮%), 'যথাসময়ে সেবা পেতে' (২৬.৬%), 'নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য' (১৬%), এবং 'নির্ধারিত সময়ের পূর্বে/দ্রুত সেবা পেতে' (৩.৫%) ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে বাধ্য হয়েছেন (চিত্র ৪.৩)।

চিত্র ৪.৩: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ



ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি: পাসপোর্ট সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সবচেয়ে বেশি ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়া হয়েছে দালালের মাধ্যমে সেবা গ্রহণে (৮০.৮%)। সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে ১৫ দশমিক ৩ শতাংশ খানা।

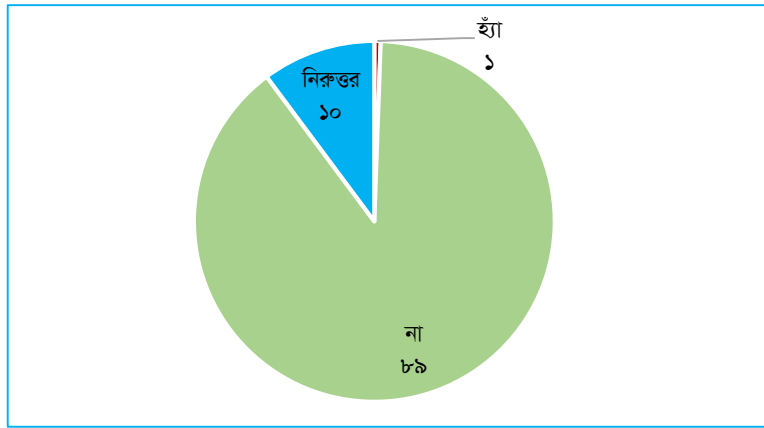
চিত্র ৪.৪: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি



ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদানের মাধ্যম: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদানের ক্ষেত্রে নগদ টাকায় সবচেয়ে বেশি (৯৬.৯%) ঘুষ দেওয়া হয়েছে। মোবাইল আর্থিক সেবার মাধ্যমে মাত্র ৪ দশমিক ২ শতাংশ খানার ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ লেনদেন করেছেন।

দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগ দায়েরের ব্যবস্থা: যেসকল খানা দুর্নীতি/অনিয়মের শিকার হয়েছে তাদের মধ্যে মাত্র ১ শতাংশ খানা দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ করেছে। একই সাথে, ১০ শতাংশ খানা অভিযোগ দায়ের করা সম্পর্কে নিরন্তর ছিলেন।

চিত্র ৪.৫: দুর্নীতির শিকার খানা অভিযোগ করেছে কিনা (%)



দুর্নীতির শিকার হয়েও অভিযোগ দায়ের করেনি এমন খানার মধ্যে সেবা নেয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত বলে অভিযোগ জানানোর প্রয়োজন মনে করেনি ৪৪ দশমিক ৮ শতাংশ খানা, কীভাবে/কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই ১৭ শতাংশ খানার, ১৯ দশমিক ৫ শতাংশ খানা ঝামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে অভিযোগ দায়ের করেনি। অপরদিকে অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না বলে মন্তব্য করেন ১৩ দশমিক ৮ শতাংশ খানা (সারণি ৪.১)।

সারণি ৪.১: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের না করার কারণ

অভিযোগ দায়ের না করার কারণ	খানার হার (%)
সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে করিনি	৪৪.৮
কীভাবে/কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই	১৭.০
ঝামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে	১৯.৫
অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না	১৩.৮
কাজক্ষত সেবা না পাওয়ার ভয়ে	১১.৪
অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই	১০.২

৪.২ বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ)

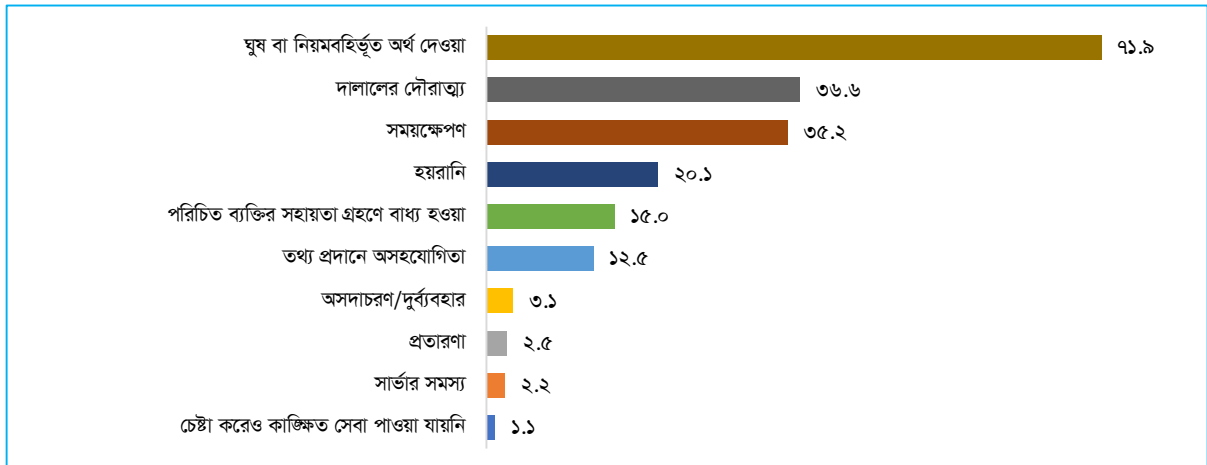
বাংলাদেশে সড়ক পরিবহন ব্যবস্থা নিয়ন্ত্রণ, পরিচালনা এবং এ সংক্রান্ত শৃঙ্খলা প্রতিষ্ঠাসহ মোটরযান সংশ্লিষ্ট সকল সেবা কার্যক্রম পরিচালনার জন্য দায়িত্বপূর্ণ প্রতিষ্ঠান বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ)। এই প্রতিষ্ঠানের আওতাভুক্ত সেবাগুলোর মধ্যে রয়েছে মোটরযান নিবন্ধনসহ মোটরযান চালকদের ড্রাইভিং লাইসেন্স, ইন্সট্রাক্টর লাইসেন্স, ট্যাক্স টোকেন, ফিটনেস সনদ, রাইডশেয়ারিং তালিকাভুক্তকরণ, রুট পারমিট সনদ ইস্যু ও নবায়ন, মোটরযানের মালিকানা বদল, ড্রাইভিং স্কুল নিবন্ধন ইত্যাদি। পাশাপাশি, সড়ক দুর্ঘটনা প্রতিরোধে পত্রিকা ও টেলিভিশনে বিজ্ঞাপন প্রচার করার মাধ্যমে গণসচেতনতামূলক কার্যক্রম পরিচালনা করে। এ প্রতিষ্ঠানটি প্রতি বছর ড্রাইভিং লাইসেন্স, মোটরযানের করসহ বিভিন্ন ফি আদায় বাবদ বিপুল পরিমাণ রাজস্ব আদায় করে (২০২২-২৩ অর্থবছরে ৪ হাজার ৪২৫ দশমিক ৭৫ কোটি টাকা) রাষ্ট্রীয় কোষাগারে জমা দিয়ে থাকে।^{১২} সেবা কার্যক্রমকে ঘিরে বিআরটিএ'র কর্মী, মোটরযান শ্রমিক ও মালিক সংগঠন (ট্রেড ইউনিয়ন), স্থানীয় জনপ্রতিনিধি ও রাজনৈতিক নেতা-কর্মীদের একাংশের মধ্যে সৃষ্ট সিডিকেট, রাজনৈতিক প্রভাব বিস্তার ইত্যাদির কারণে দুর্নীতি ও গ্রাহক সেবা বিঘ্নিত হওয়ার অভিযোগ রয়েছে।^{১৩}

সেবা গ্রহণের হার: জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানার ৩ দশমিক ৭ শতাংশ বিআরটিএ হতে সেবা গ্রহণ করেছে, এ হার গ্রামাঞ্চলে ৩ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ৫ দশমিক ১ শতাংশ। সেবাপ্রাপ্তি 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, সেবাপ্রাপ্তি খানাগুলোর গৃহীত সেবার মধ্যে নতুন ড্রাইভিং লাইসেন্স ইস্যু (৪৪.৪%), ড্রাইভিং লাইসেন্স নবায়ন (৩০.২%), শিক্ষানবীশ ড্রাইভিং লাইসেন্স ইস্যু (১৫.৫%), মোটরযানের রেজিস্ট্রেশন/নিবন্ধন (১৩.৩%), ডোপটেস্ট সংক্রান্ত (৬.২%), ট্যাক্স টোকেন সংগ্রহ/নবায়ন (৫.৬%), রুট পারমিট ইস্যু ও নবায়ন (২.০%), ফিটনেস সনদ (১.৯%) ইত্যাদি উল্লেখযোগ্য।

অনিয়ম ও দুর্নীতি: বিআরটিএ হতে সেবা গ্রহণকারী খানার ৮৫ দশমিক ২ শতাংশ কোনো না কোনো সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে দুর্নীতির শিকার হয়েছে; গ্রামাঞ্চলে (৮৪.০%) অপেক্ষা শহরাঞ্চলের (৮৬.৬%) সেবাপ্রাপ্তি খানাগুলো বেশি দুর্নীতির শিকার হয়েছে। অপরদিকে মোটরযান মালিক (৮৩.৩%) অপেক্ষা মোটরযান চালক সংশ্লিষ্ট সেবায় (৮৯.১%) দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার বেশি। সেবাপ্রাপ্তি খানাগুলোর মধ্যে ৭১ দশমিক ৯ শতাংশ সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে ঘুষ দিয়েছে বা তাদের কাছ থেকে জোরপূর্বক অর্থ আদায় করা হয়েছে।

বিআরটিএ থেকে সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সেবাপ্রাপ্তি খানাগুলো যে ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছে তার মধ্যে দালালের দৌরাত্ম্য (৩৬.৬%), সময়ক্ষেপণ (৩৫.২%), হয়রানি (২০.১%), তথ্য প্রদানে অসহযোগিতা (১২.৫%) উল্লেখযোগ্য (চিত্র ৪.৬)। বিআরটিএ হতে সেবা নিতে গিয়ে যেসকল খানা ঘুষ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে তারা গড়ে ৬ হাজার ৬৫৪ টাকা দিয়েছে।

চিত্র ৪.৬: বিআরটিএ থেকে সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের* দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার (%)**



* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

^{১২} বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ), সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ, সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়, বার্ষিক প্রতিবেদন ২০২২-২৩, বিস্তারিত জানতে দেখুন:

https://brta.gov.bd/sites/default/files/files/brta.portal.gov.bd/annual_reports/9c5532fd_05da_4e14_9feb_d606ce97bbbf/2023-11-01-08-44-d71a318c9e1f579dbb115d83edbeb110.pdf, (পৃষ্ঠা নং ১৪ দৃষ্টব্য) ২০ নভেম্বর, ২০২৪ তারিখে সংগৃহীত।

^{১৩} মো. রেজাউল করিম, 'রোড সেফটি এন্ড ট্রাফিক কনজেশন', দ্য ডেইলি স্টার, ঢাকা, বিস্তারিত দেখুন: <http://www.thedailystar.net/news-detail-110877>, ২২ অক্টোবর ২০০৯; দ্য ফাইন্যান্সিয়াল এক্সপ্রেস, ১২ সেপ্টেম্বর ২০১৮, <https://thefinancialexpress.com.bd/views/columns/brta-makes-it-to-the-top-of-bribery-chart-1536681163>

সেবাভেদে অনিয়ম ও দুর্নীতি: বিআরটিএ থেকে সেবাগ্রহণে নতুন ড্রাইভিং লাইসেন্স ইস্যু করা খানাগুলো সবচেয়ে বেশি সংখ্যক (৮৮.০%) দুর্নীতির শিকার হয়েছে। এই সেবাটি নিতে ঘুষের শিকার হয়েছে ৭৯ দশমিক ৪ শতাংশ খানা, যারা গড়ে ৬ হাজার ১৭২ টাকা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে (সারণি ৪.২)।

সারণি ৪.২: বিআরটিএ হতে গৃহীত সেবার ধরনভেদে দুর্নীতির শিকারের হার* ও গড় ঘুষের পরিমাণ

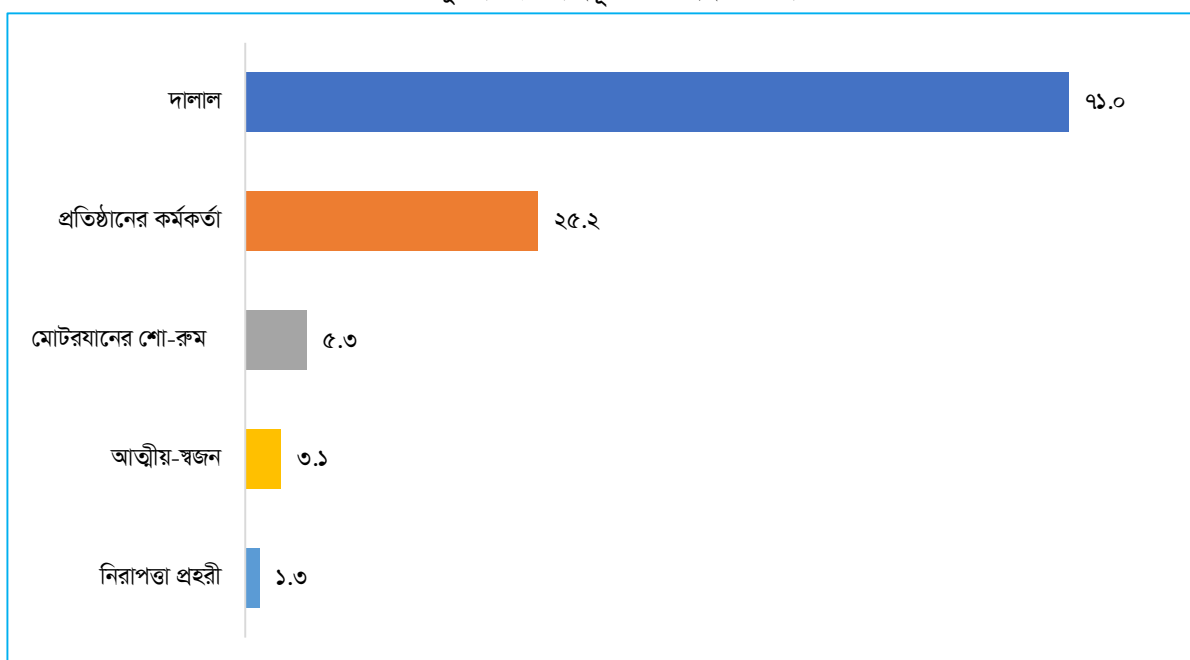
সেবার ধরন	সেবা গ্রহণের হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষের শিকার খানার হার (%)	গড় ঘুষের পরিমাণ (টাকা)
নতুন ড্রাইভিং লাইসেন্স ইস্যু	৪৪.৪	৮৮.০	৭৯.৪	৬,১৭২
মোটরযানের রেজিস্ট্রেশন	১৩.৩	৮৭.৫	৬৮.২	৭,০৯৯
ড্রাইভিং লাইসেন্স নবায়ন	৩০.২	৮৬.৯	৭৫.৪	৫,৯০৬
শিক্ষানবীশ ড্রাইভিং লাইসেন্স	১৫.৫	৬৪.০	৩৩.৯	৩,৯৫০

* সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ হিসেবে ৮৬ দশমিক ৮ শতাংশ খানা ঘুষ না দিলে সেবা পাওয়া যায় না বলে জানিয়েছে। এছাড়া খানাগুলো যথাসময়ে সেবা পেতে (২৫.১%), নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য (১৭.৭%), নির্ধারিত ফি জানা না থাকায় (১৪.৩%) ইত্যাদি অন্যান্য কারণ হিসেবে উল্লেখ করেছেন।

ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি: বিআরটিএ থেকে সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সবচেয়ে বেশি ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়া হয়েছে দালালকে (৭১.০%)। এছাড়া ২৫ দশমিক ২ শতাংশ খানা প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারীকে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে (চিত্র ৪.৭)।

চিত্র ৪.৭: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ* গ্রহণকারী ব্যক্তি**



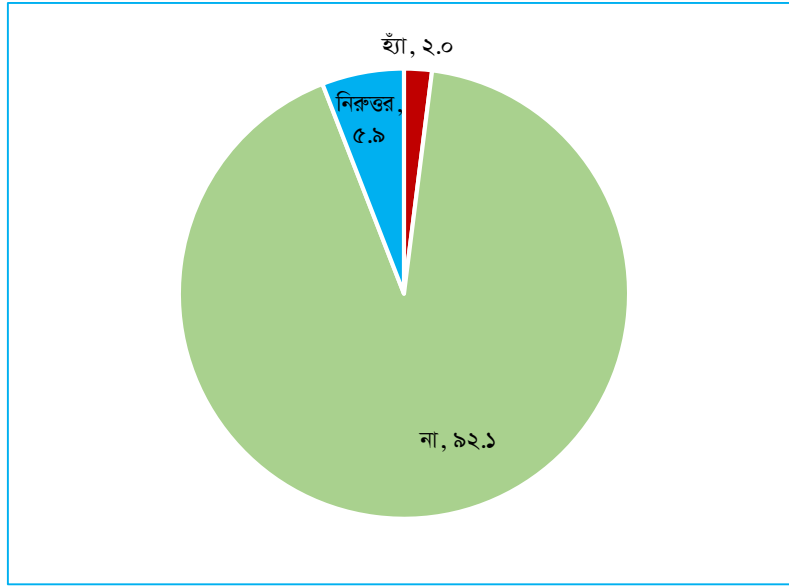
* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদানের মাধ্যম: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদানের ক্ষেত্রে সেবাগ্রহীতা খানাগুলো নগদ টাকায় সবচেয়ে বেশি (৯৪.৯%) ঘুষ দিয়েছে। মোবাইল আর্থিক সেবার ব্যবহার করে মাত্র ৯ দশমিক ৩ শতাংশ খানা সেবা গ্রহণে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে।

দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগ দায়ের: বিআরটিএ থেকে সেবা নিতে গিয়ে যেসকল খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে তাদের ২ শতাংশ দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ করেছে। অন্যদিকে, ৫ দশমিক ৯ শতাংশ খানা অভিযোগ দায়ের সম্পর্কে কোন উত্তর প্রদান করে নাই।

চিত্র ৪.৮: দুর্নীতির শিকার খানা অভিযোগ করেছে কিনা (%)



যারা অভিযোগ করেছে তাদের ৯৩ দশমিক ৫ শতাংশ খানা সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে, ১৭ দশমিক ৮ শতাংশ খানা জনপ্রতিনিধির কাছে, এবং ৬ দশমিক ৫ শতাংশ খানা উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার (ইউএনও) কাছে অভিযোগ করেছেন। দুর্নীতির শিকার হয়ে যেসব খানা অভিযোগ দায়ের করেছে, তাদের ৬৩ দশমিক ১ শতাংশ খানা জানিয়েছে তাদের অভিযোগের প্রেক্ষিতে প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি, অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে জানেন না এমন খানার হার ৩৬ দশমিক ৯ শতাংশ, এবং তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/চলমান রয়েছে বলে জানিয়েছে ৩০ দশমিক ৪ শতাংশ খানা। তবে অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি বলে জানিয়েছেন ২৮ দশমিক ৮ শতাংশ খানা (সারণি ৪.৩)।

সারণি ৪.৩: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগের* ফলাফল**

অভিযোগ দায়েরের ফলাফল	খানার হার (%)
প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি	৬৩.১
জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি	৩৬.৯
তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান	৩০.৪
অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি	২৮.৮

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

অন্যদিকে, দুর্নীতির শিকার হয়েও অভিযোগ দায়ের করেননি এমন খানার মধ্যে সেবা গ্রহণের ব্যবস্থা দুর্নীতিগ্রস্ত তাই অভিযোগ জানানোর প্রয়োজন মনে করেননি ৪৫ দশমিক ১ শতাংশ খানা। অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না বলে মন্তব্য করেছেন ২৯ দশমিক ৯ শতাংশ খানা, এবং ২২ দশমিক ৮ শতাংশ খানা ঝামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে মনে করে অভিযোগ দায়ের করেননি। অপরদিকে কীভাবে/কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই বলে জানিয়েছে ১৫ দশমিক ৪ শতাংশ খানা (সারণি ৪.৪)।

সারণি ৪.৪: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ* দায়ের না করার কারণ**

অভিযোগ দায়ের না করার কারণ	খানার হার (%)
সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে করিনি	৪৫.১
অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না	২৯.৯
ঝামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে	২২.৮
কীভাবে/কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই	১৫.৪
অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই	১৫.২

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

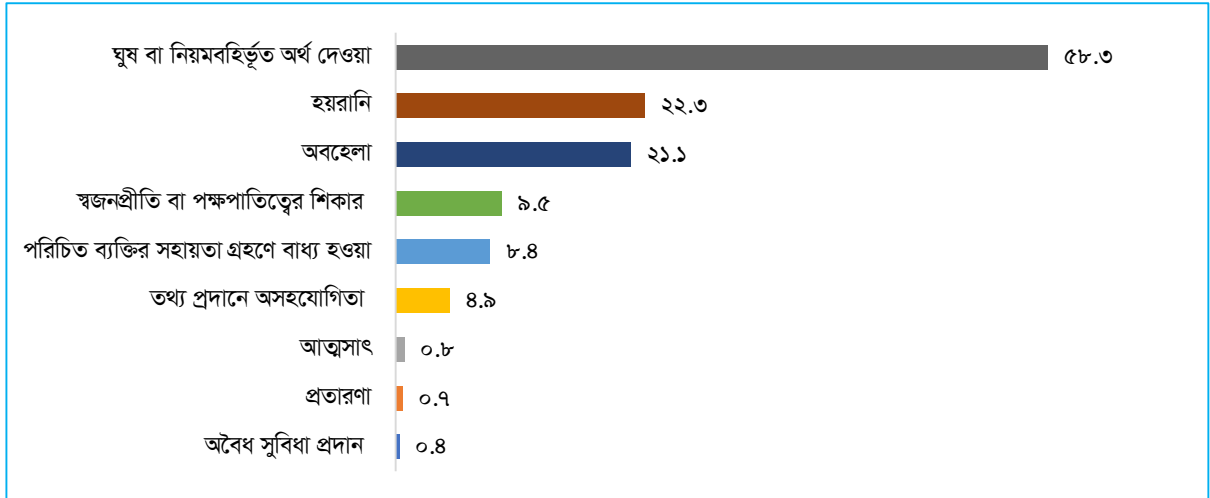
৪.৩ আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা

সামাজিক ও অর্থনৈতিক উন্নয়ন এবং অগ্রগতি সাধনে আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থাসমূহের (থানা পুলিশ, র‍্যাব, ট্রাফিক পুলিশ, হাইওয়ে পুলিশ, ডিটেক্টিভ ব্রাঞ্চ, স্পেশাল ব্রাঞ্চ, সিআইডি, আনসার ইত্যাদি) গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রয়েছে। আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থাগুলোর দায়িত্ব রাষ্ট্রের শান্তি-শৃঙ্খলা বজায় রাখা ও জনগণের জান-মালের নিরাপত্তা বিধান করা। এ লক্ষ্যে আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা রাষ্ট্রের নিরাপত্তা নিশ্চিত করে, সমাজের বিভিন্ন অংশীজনকে নিরাপত্তা সেবা দেয়, অপরাধ ও অপরাধী চিহ্নিত করে এবং অপরাধীকে আইনের আওতায় নিয়ে আসে। এছাড়াও ট্রাফিক নিয়ন্ত্রণ ও এ-সংক্রান্ত আইন-কানুন প্রয়োগ করে। তবে আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থার কাছ থেকে সেবা নিতে গিয়ে সেবাহীতারা বিভিন্ন ধরনের অনিয়ম-দুর্নীতির শিকার হয়।

সেবা গ্রহণের হার: জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানার ১৩ দশমিক ১ শতাংশ বিভিন্ন আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থার কাছ থেকে সেবা গ্রহণ করেছে। খানার অবস্থানভেদে গ্রামাঞ্চলের ১২ শতাংশ খানা এবং শহরাঞ্চলের ১৫ দশমিক ৪ শতাংশ খানা এ সেবা গ্রহণ করেছেন। এ খাতে সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে থানা পুলিশের কাছ থেকে সবচেয়ে বেশি সংখ্যক (৭৫.২%) খানা সেবা নিয়েছে; এরপরেই রয়েছে স্পেশাল ব্রাঞ্চ (১৪.৫%), ট্রাফিক পুলিশ (১০.৬%) ও হাইওয়ে পুলিশ (১.৬%)।

অনিয়ম ও দুর্নীতি: আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থার কাছ থেকে সেবা নিতে গিয়ে সেবা গ্রহণকারী খানার ৭৪ দশমিক ৫ শতাংশ কোনো না কোনো ধরনের অনিয়ম-দুর্নীতির শিকার হয়েছে। গ্রামাঞ্চলে এ হার ৭৫ দশমিক ১ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ৭৩ দশমিক ৪ শতাংশ। সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে ৫৮ দশমিক ৩ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে (চিত্র ৪.৯)। এছাড়া সেবা গ্রহণকারী খানাগুলো হয়রানি (২২.৩%), অবহেলা (২১.১%), স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্ব (৯.৫%), সেবার জন্য পরিচিত ব্যক্তির সহায়তা গ্রহণে বাধ্য হওয়া (৮.৪%), তথ্য প্রদানে অসহযোগিতা (৪.৯%) অন্যান্য অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে। আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা থেকে সেবা নিতে গিয়ে যেসব খানা ঘুষ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে তাদেরকে গড়ে ৫ হাজার ২২১ টাকা দিতে হয়েছে।

চিত্র ৪.৯: আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা থেকে সেবা গ্রহণকারী খানার বিভিন্ন ধরনের* দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার (%)**



* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

সংস্থাভেদে অনিয়ম ও দুর্নীতি: সংস্থাভেদে সেবা গ্রহণকারী খানাগুলোর মধ্যে সবচেয়ে বেশি দুর্নীতির শিকার হয়েছে স্পেশাল ব্রাঞ্চ বা এসবি (৯০.৫%) দ্বারা। ট্রাফিক পুলিশ থেকে সেবা নিতে গিয়ে ৮০ দশমিক ১ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে। এছাড়া থানা পুলিশ হতে সেবা নিতে গিয়ে ৭০ দশমিক ২ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে (সারণি ৪.৫)।^{১৪}

^{১৪} র‍্যাব ও অন্যান্য সংস্থা কর্তৃক সেবা গ্রহণকারী খানার সংখ্যা কম হওয়ায় আলাদা করে বিশ্লেষণ করা হয়নি।

সারণি ৪.৫: আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থার ধরনভেদে* দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার** ও গড় ঘুষের পরিমাণ

সংস্থার ধরন	সেবা গ্রহণকারী খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষের শিকার খানার হার (%)	গড় ঘুষের পরিমাণ (টাকা)
স্পেশাল ব্রাঞ্চ	১৪.৫	৯০.৫	৮০.০	১,২৩১
ট্রাফিক পুলিশ	১০.৬	৮০.১	৫৭.৯	৫,১২৯
হাইওয়ে পুলিশ	১.৬	৭৪.৮	৭৪.৮	৪,০৬৫
থানা পুলিশ	৭৫.২	৭০.২	৭০.২	৫,৮৮২

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য।

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে।

আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থাগুলোর মধ্যে সবচেয়ে বেশি সংখ্যক খানা স্পেশাল ব্রাঞ্চের বা এসবি থেকে সেবা নিতে গিয়ে ঘুষের শিকার হয়েছে (৮০.০%)। সবচেয়ে কম ঘুষের শিকার হয়েছে হাইওয়ে পুলিশ থেকে সেবা গ্রহণকারী খানা (৭৪.৮%)। সবচেয়ে বেশি পরিমাণে ঘুষ দিতে হয়েছে থানা পুলিশকে যা গড়ে ৫ হাজার ৮৮২ টাকা এবং সবচেয়ে কম ঘুষ দিতে হয়েছে স্পেশাল ব্রাঞ্চকে যা গড়ে ১ হাজার ২৩১ টাকা। ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার পরিমাণের দিক থেকে দ্বিতীয় অবস্থানে রয়েছে ট্রাফিক পুলিশ যার পরিমাণ গড়ে ৫ হাজার ১২৯ টাকা (সারণি ৪.৫)।

সেবাভেদে ঘুষ দেওয়ার হার ও পরিমাণ: আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থার কাছ থেকে নেওয়া সেবাগুলোর মধ্যে পুলিশ ভেরিফিকেশনের (পাসপোর্ট) জন্য সবচেয়ে বেশি সংখ্যক খানা (৮৪.৫%) দুর্নীতির শিকার হয়েছে (সারণি ৪.৬)। এরপরে রয়েছে ট্রাফিক সংক্রান্ত সেবা (৮১.৭%), হেফতার সংক্রান্ত সেবা (৭৪.৭%)। অন্যদিকে, পুলিশ ভেরিফিকেশন (পাসপোর্ট) সেবা নেওয়া খানাগুলো সবচেয়ে বেশি হারে ঘুষের শিকার হয়েছে (৭৫.১%) এবং সবচেয়ে কম ঘুষের শিকার হয়েছে জিডি করার ক্ষেত্রে (৩৮.৭%)। সবচেয়ে বেশি পরিমাণ ঘুষ দিতে হয়েছে হেফতার সংক্রান্ত সেবার জন্য (গড়ে ১৬ হাজার ৬৫ টাকা) এবং সবচেয়ে কম ঘুষ দিতে হয়েছে জিডি করার জন্য (গড়ে ১ হাজার ৯ টাকা)।

সারণি ৪.৬: আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থার সেবার ধরনভেদে* দুর্নীতির শিকার খানার হার** ও গড় ঘুষের পরিমাণ

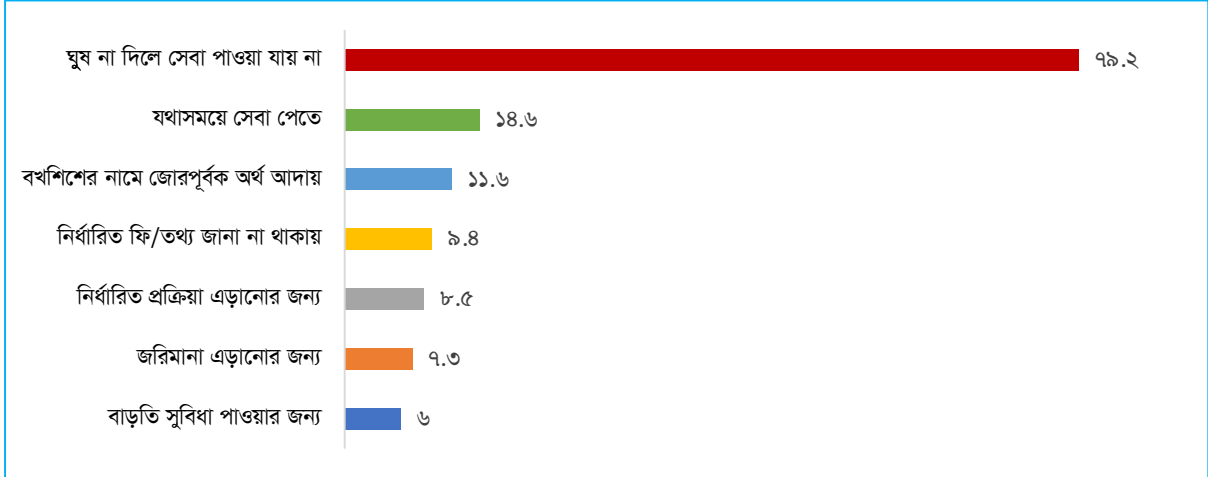
সেবার ধরন	সেবা গ্রহণকারী খানার হার	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষের শিকার খানার হার (%)	গড় ঘুষের পরিমাণ (টাকা)
পুলিশ ভেরিফিকেশন (পাসপোর্ট)	৩৩.৫	৮৪.৫	৭৫.১	১,২৭৯
ট্রাফিক সংক্রান্ত	১২.১	৮১.৭	৬০.১	৫,১২৯
হেফতার	৫.২	৭৪.৭	৫৭.২	১৬,০৬৫
পুলিশ ক্লিয়ারেন্স	৭.১	৭৪.৪	৬৯.১	২,১১৫
এফআইআর/কেস ফাইল	৬.৫	৭০.০	৪৪.১	৮,৮৭৮
তদন্ত	১০.৫	৬৮.৯	৫২.১	৭,৮৯২
জিডি করা	২৪.৬	৬৩.২	৩৮.৭	১,০০৯

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য।

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে।

ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ: যেসব খানাকে আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থাকে ঘুষ দিতে হয়েছে তাদের মধ্যে সবচেয়ে বেশি খানা বলেছে ‘ঘুষ না দিলে সেবা পাওয়া যায় না’ (৭৯.২%)। ‘যথাসময়ে সেবা পেতে’ ১৪ দশমিক ৬ শতাংশ খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে। এছাড়া, ১১ দশমিক ৬ শতাংশ খানা বখশিশের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায়, ৯ দশমিক ৪ শতাংশ খানা নির্ধারিত ফি/তথ্য জানা না থাকায়, এবং ৮ দশমিক ৫ শতাংশ খানা নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে (চিত্র ৪.১০)।

চিত্র ৪.১০: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ



ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি: আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থার সেবা গ্রহণে সবচেয়ে বেশি ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদান করা হয়েছে প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের (৯৪.৩%)। দালালকে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে ৪ দশমিক ৮ শতাংশ এবং আত্মীয়-স্বজন/পাড়া-প্রতিবেশী/বন্ধুকে ১ দশমিক ১ শতাংশ খানা (চিত্র ৪.১১)।

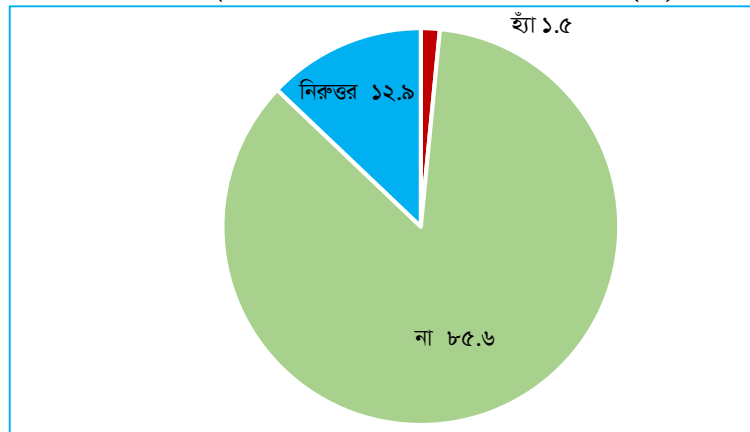
চিত্র ৪.১১: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি



ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদানের মাধ্যম: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদানের ক্ষেত্রে সেবাগ্রহীতা খানাগুলো নগদ টাকায় সবচেয়ে বেশি (৯৮.৪%) ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে। অন্যদিকে, মোবাইল আর্থিক সেবা ব্যবহারের মাধ্যমে মাত্র ২ দশমিক ১ শতাংশ খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে।

দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগ ব্যবস্থা: যেসকল খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে তাদের ১ দশমিক ৫ শতাংশ দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ করেছে, এবং ১২ দশমিক ৯ শতাংশ খানা অভিযোগ দায়ের করা সম্পর্কে কোনো উত্তর প্রদান করেননি (চিত্র ৪.১২)।

চিত্র ৪.১২: দুর্নীতির শিকার খানা অভিযোগ করেছে কিনা (%)



অভিযোগকারী খানাগুলোর ৫২ দশমিক ১ শতাংশ খানা সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে, ২৮ দশমিক ১ শতাংশ খানা জনপ্রতিনিধির কাছে, ১৭ দশমিক ২ শতাংশ খানা সেবা সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটে/প্রতিষ্ঠানের হটলাইনে, এবং ২ দশমিক ৬ শতাংশ খানা উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার (ইউএনও) কাছে অভিযোগ করেছেন।

দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার মধ্যে যারা অভিযোগ দায়ের করেছে তাদের মধ্যে ৩১ দশমিক ৫ শতাংশ খানার অভিযোগের প্রেক্ষিতে প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি, অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি এমন খানার হার ৩১ দশমিক ৪ শতাংশ (সারণি ৪.৭)। তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে বা চলমান রয়েছে ১৪ দশমিক ৭ শতাংশ ক্ষেত্রে। তবে ১০ দশমিক ১ শতাংশ খানা জানিয়েছে যে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে জানে না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি। উল্লেখ্য, ৭ দশমিক ৮ শতাংশ খানা জানিয়েছে অভিযোগ করার প্রেক্ষিতে অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে।

সারণি ৪.৭: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগের ফলাফল

অভিযোগ দায়েরের ফলাফল	খানার হার (%)
প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি	৩১.৫
অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি	৩১.৪
তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান	১৪.৭
জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি	১০.১
অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে	৭.৮

দুর্নীতির শিকার হয়েও ঝামেলা, হয়রানি, এবং নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে অভিযোগ দায়ের করেনি ৩৭ দশমিক ৫ শতাংশ খানা, সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত তাই অভিযোগ জানানোর প্রয়োজন মনে করেনি ৩৩ দশমিক ৭ শতাংশ খানা (সারণি ৪.৮)। কাজক্ষিত সেবা না পাওয়ার ভয়ে ১৭ দশমিক ৮ শতাংশ খানা, এবং অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না বলে ১৭ দশমিক ৭ শতাংশ খানা অভিযোগ দায়ের করেনি। কীভাবে/কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই ১৭ দশমিক ৬ শতাংশ খানার, এবং অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই বলে জানিয়েছে ১৪ দশমিক ৭ শতাংশ খানা।

সারণি ৪.৮: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের না করার কারণ

অভিযোগ না করার কারণ	খানার হার (%)
ঝামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে	৩৭.৫
সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে করিনি	৩৩.৭
কাজক্ষিত সেবা না পাওয়ার ভয়ে	১৭.৮
অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না	১৭.৭
কীভাবে/কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই	১৭.৬
অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই	১৪.৭

৪.৪ বিচারিক সেবা

আইনের শাসন প্রতিষ্ঠা, ন্যায়বিচার নিশ্চিত করা এবং বিভিন্ন বিরোধ নিষ্পত্তির জন্য দেশে বিভিন্ন পর্যায়ের আদালত (সুপ্রিম কোর্ট, অধস্তন আদালতসমূহ, ট্রাইব্যুনালসমূহ ইত্যাদি) বিদ্যমান। বিভিন্ন বিষয়ে বিরোধ বা অপরাধের পরিপ্রেক্ষিতে দায়েরকৃত মামলা পরিচালনা ও ন্যায়বিচার পাওয়ার জন্য দেশের জনগণকে এই আদালতগুলোতে এবং মামলা পরিচালনার সাথে সংশ্লিষ্ট তথা আইনি সেবা প্রদানকারী ব্যক্তিদের কাছে যেতে হয়। তবে মামলা পরিচালনার বিভিন্ন পর্যায়ে দুর্নীতি ও অনিয়মের কারণে বিচারপ্রার্থীদের নানা ধরনের হয়রানি ও ভোগান্তির শিকার হতে হয়, যা বিচারিক সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অন্যতম প্রধান অন্তরায়।

সেবা গ্রহণের হার: জরিপের অন্তর্ভুক্ত খানার ৬ দশমিক ৫ শতাংশ বিভিন্ন মামলার বিচার সংক্রান্ত কাজে বিভিন্ন পর্যায়ের আদালতে বিচারিক সেবা নিয়েছে, যা গ্রামাঞ্চলের খানার ৬ দশমিক ৫ শতাংশ ও শহরাঞ্চলের খানার ৬ দশমিক ৬ শতাংশ। জরিপে দেখা গেছে, বিচারিক সেবা গ্রহণকারী খানার মামলাগুলো দেশের বিভিন্ন পর্যায়ের আদালতে বিচারার্থী হয়েছিল। সর্বোচ্চ সংখ্যক খানা (৬৫.৭%) দেশের বিভিন্ন জজ কোর্ট বা দেওয়ানি আদালত থেকে বিচারিক সেবা গ্রহণ করেছে। এছাড়া ম্যাজিস্ট্রেট কোর্ট বা ফৌজদারি আদালত থেকে সেবা নেওয়া খানার হার ২৪ দশমিক ৬ শতাংশ, বিশেষ আদালত ও ট্রাইব্যুনাল থেকে সেবা নেওয়া খানার হার ৯ দশমিক ৩ শতাংশ, এবং উচ্চ আদালত থেকে সেবা নেওয়া খানার হার ১ দশমিক ৭ শতাংশ।

মামলার বিষয়বস্তু: জরিপকৃত খানাসমূহের বিচারার্থী মামলাগুলোর মধ্যে জমি বা সম্পত্তি বিষয়ক মামলার হার সবচেয়ে বেশি (৫৮%) (সারণি ৪.৯)। এছাড়া বেআইনি সমাবেশ/দাঙ্গা/মারামারি (১২%), নারী ও শিশু নির্যাতন (৬.৪%), পারিবারিক সহিংসতা (৪%), হত্যা/সন্ত্রাসী কর্মকাণ্ড (৫.১%), প্রতারণা সংক্রান্ত/অর্থ বা সম্পদ আত্মসাৎ (৫.৮%), মাদক সংক্রান্ত (৩.৪%) মামলা দেশের বিভিন্ন আদালতে বিচারার্থী।

সারণি ৪.৯: বিভিন্ন আদালতে বিচারার্থী মামলার ধরনভেদে* সেবা গ্রহণকারী খানার হার**

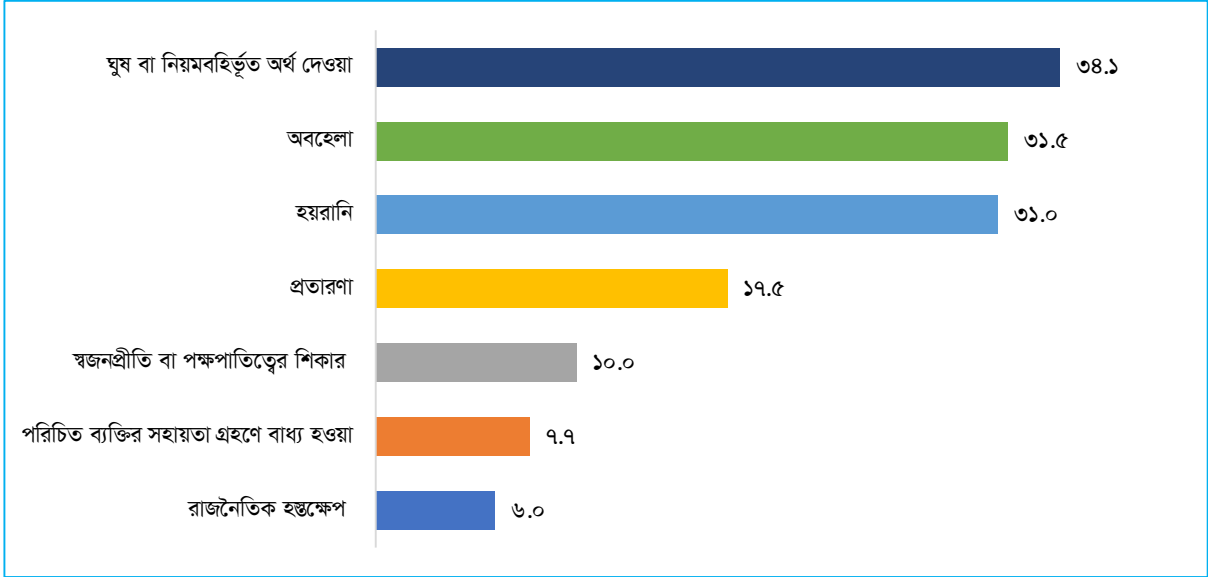
মামলার ধরন	সেবা গ্রহণকারী খানার হার (%)
জমি/সম্পত্তি সংক্রান্ত বিরোধ	৫৮.০
ডাকাতি/ছিনতাই/চাঁদাবাজি/চুরি	১৪.৬
বেআইনি সমাবেশ/দাঙ্গা/মারামারি	১২.০
নারী ও শিশু নির্যাতন	৬.৪
প্রতারণা/অর্থ বা সম্পদ আত্মসাৎ	৫.৮
হত্যা/সন্ত্রাসী কর্মকাণ্ড	৫.১
পারিবারিক সহিংসতা	৪.০
মাদক সংক্রান্ত	৩.৪

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

অনিয়ম ও দুর্নীতি: বিচারিক সেবা গণগ্রহণ করা খানার ৬২ দশমিক ৩ শতাংশ বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতি বা অনিয়মের শিকার হয়েছে। বিচারিক সেবাগ্রহণকারী খানাগুলোর ৩৪ দশমিক ১ শতাংশ গড়ে ৩০ হাজার ৯৭২ টাকা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে। খানাগুলোকে মামলা পরিচালনার জন্য ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ ছাড়াও আরও নানা ধরনের দুর্নীতি ও হয়রানির শিকার হতে হয়েছে। বিচারিক সেবাগ্রহণকারী খানার ৩১ দশমিক ৫ শতাংশ অবহেলাকে অন্যতম অনিয়ম হিসেবে উল্লেখ করেছে (চিত্র ৪.১৩)। এছাড়া বিচারিক সেবা গ্রহণকারী খানাগুলোর ৩১ শতাংশ হয়রানি এবং ১৭ দশমিক ৫ শতাংশ খানা প্রতারণা এবং ১০ শতাংশ খানা স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্বের শিকার হয়েছে।

চিত্র ৪.১৩: বিচারিক সেবা গ্রহণে বিভিন্ন ধরনের* দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার (%)**



* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

আদালত ভেদে দুর্নীতি: আদালতভেদে সবচেয়ে বেশি দুর্নীতির শিকার হয়েছে বিশেষ আদালত ও ট্রাইব্যুনালে বিচারাধীন মামলা পরিচালনার জন্য (৬৮ শতাংশ খানা)। এর পরেই রয়েছে ম্যাজিস্ট্রেট কোর্ট/জেলা ও মেট্রোপলিটন এলাকার ফৌজদারি আদালতসমূহে বিচারাধীন মামলা পরিচালনার জন্য (৬৪ দশমিক ১ শতাংশ খানা), এবং জজ কোর্ট/দেওয়ানি আদালতসমূহে বিচারাধীন মামলা পরিচালনার জন্য (৬০ দশমিক ২ শতাংশ) (সারণি ৪.১০)।

সারণি ৪.১০: আদালতভেদে বিচারিক সেবা নেওয়ার ক্ষেত্রে দুর্নীতির শিকার খানার হার** ও গড় ঘুষের পরিমাণ

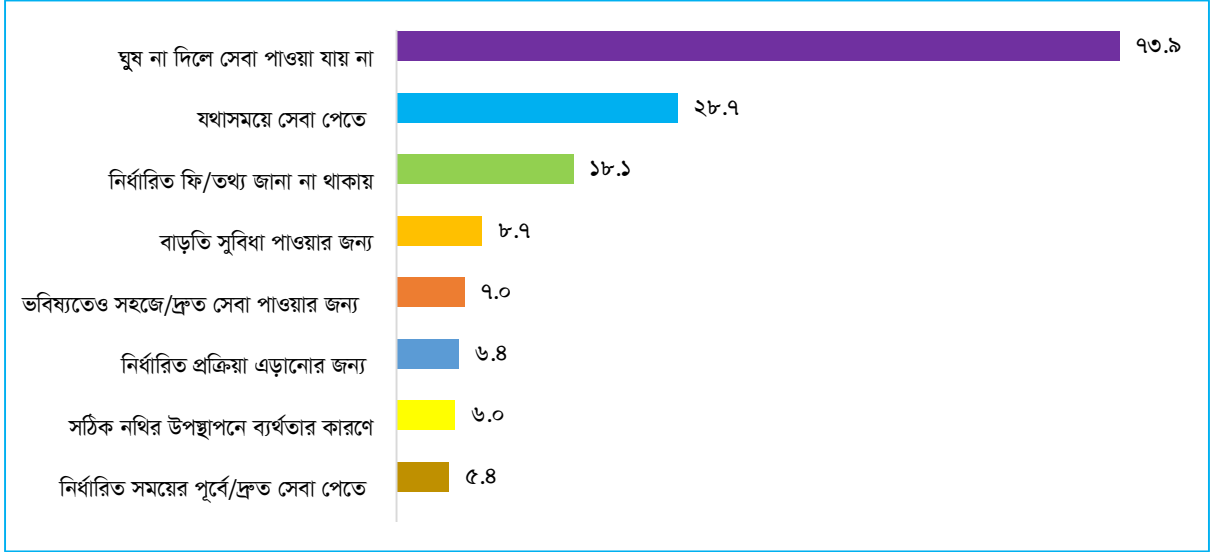
আদালত	সেবা গ্রহণকারী খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার (%)	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের শিকার খানার হার (%)	ঘুষের পরিমাণ (গড় টাকা)
বিশেষ আদালত ও ট্রাইব্যুনাল	৯.৩	৬৮	৪২.১	৩৯,৮২৬
ম্যাজিস্ট্রেট কোর্ট/জেলা ও মেট্রোপলিটন এলাকার ফৌজদারি আদালত	২৪.৬	৬৪.১	৩৮	৩৬,১৬১
জজ কোর্ট/দেওয়ানি আদালত	৬৫.৯	৬০.২	৩০.৯	২৩,৩০৮

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

অপরদিকে, খানাগুলো গড়ে সর্বোচ্চ ৩৯ হাজার ৮২৬ টাকা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বিশেষ আদালত ও ট্রাইব্যুনাল থেকে সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে। ম্যাজিস্ট্রেট কোর্টে বিচারিক সেবাগ্রহণকারী খানার ৩৮ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে, যার গড় পরিমাণ ৩৬ হাজার ১৬১ টাকা। সবচেয়ে কম ঘুষ দিতে হয়েছে জজ কোর্ট বা দেওয়ানি আদালতে বিচারাধীন মামলায় বিচারিক সেবা নেওয়ার ক্ষেত্রে - ৩০ দশমিক ৯ শতাংশ খানার দেওয়া গড় ঘুষের পরিমাণ ২৩ হাজার ৩০৮ টাকা।

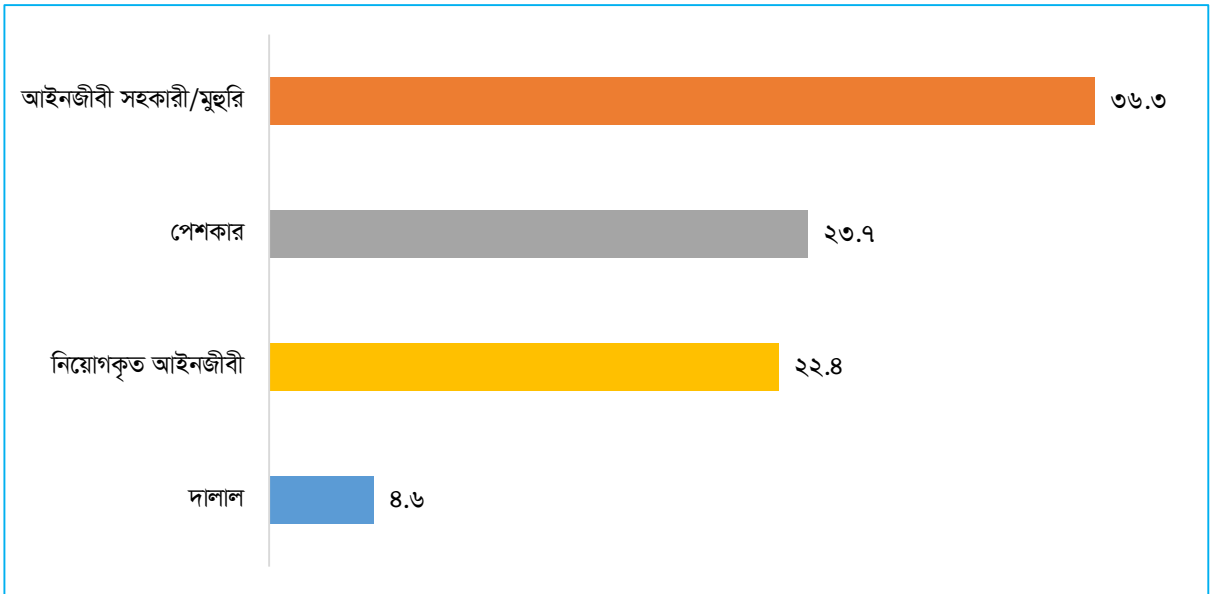
ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ: যেসব খানাকে ঘুষ দিতে হয়েছে তাদের ৭৩ দশমিক ৯ শতাংশ বলেছে 'ঘুষ না দিলে সেবা পাওয়া যায় না'। এছাড়া ২৮ দশমিক ৭ শতাংশ খানা 'যথাসময়ে সেবা পেতে', ১৮ দশমিক ১ শতাংশ 'নির্ধারিত ফি/তথ্য জানা না থাকায়', ৮ দশমিক ৭ শতাংশ 'বাড়তি সুবিধা পাওয়ার জন্য (প্রয়োজনীয় নথি দ্রুত পাওয়ার জন্য)', ৭ শতাংশ খানা 'ভবিষ্যতে সেবা পাওয়ার জন্য', ৬ দশমিক ৪ শতাংশ খানা 'নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য', ৬ শতাংশ খানা 'সঠিক নথির উপস্থাপনে ব্যর্থতার কারণে' ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে। এছাড়া ৫ দশমিক ৪ শতাংশ নির্ধারিত সময়ের পূর্বে/দ্রুত সেবা পেতে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে (চিত্র ৪.১৪)।

চিত্র ৪.১৪: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ



ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি: বিচারিক সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সবচেয়ে বেশি ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে আইনজীবীর সহকারী বা মুহুরীদের (৩৬.৩%)। পেশকারকে ২৩ দশমিক ৭ শতাংশ এবং নিয়োগকৃত আইনজীবীকে ২২ দশমিক ৮ শতাংশ খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে। এছাড়া ৪ দশমিক ৬ শতাংশ সেবা গ্রহণকারী খানা দালালকে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে (চিত্র ৪.১৫)।

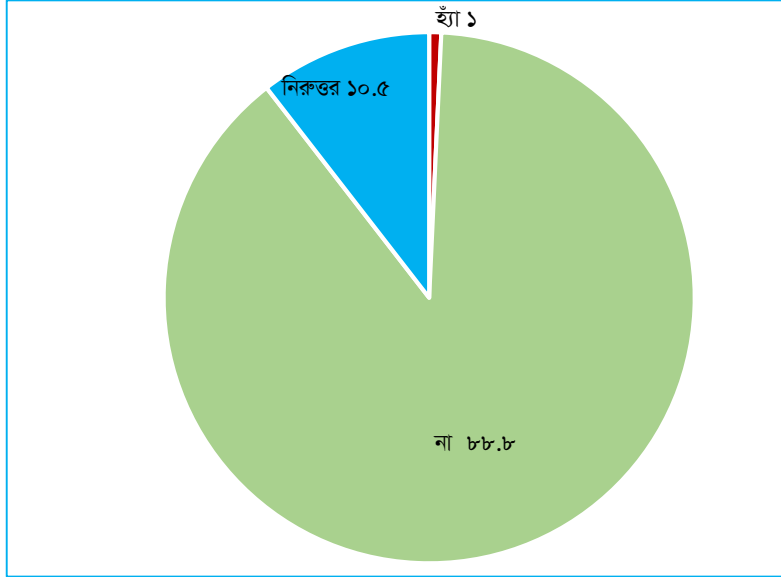
চিত্র ৪.১৫: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি



ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদানের মাধ্যম: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদানের ক্ষেত্রে নগদ টাকায় সবচেয়ে বেশি (৯৭.২%) ঘুষ দেওয়া হয়েছে। মোবাইল আর্থিক সেবা ব্যবহার করে মাত্র ৩ দশমিক ৭ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ লেনদেন করা হয়েছে।

দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগ ব্যবস্থা: যেসব খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে তাদের প্রায় ১ শতাংশ দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ করেছে। অন্যদিকে ১০ দশমিক ৫ শতাংশ খানা অভিযোগ করা সম্পর্কে কোনো উত্তর প্রদান করেনি (চিত্র ৪.১৬)।

চিত্র ৪.১৬: দুর্নীতির শিকার খানা অভিযোগ করেছে কিনা (%)



দুর্নীতির শিকার হয়েও অভিযোগ দায়ের করেনি এমন খানার (৮৮.৮%) মধ্যে অভিযোগ জানানোর প্রয়োজন মনে করেনি ৩০ শতাংশ খানা। ঝামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে অভিযোগ দায়ের করেনি ২৭ শতাংশ খানা, এবং ২৪ দশমিক ২ শতাংশ খানার কীভাবে/কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই। অপরদিকে অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই বলে জানিয়েছে ১৯ দশমিক ৫ শতাংশ খানা। অভিযোগ না করার কারণ হিসেবে ১৮ দশমিক ৩ শতাংশ খানা জানিয়েছে অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না এবং ১৩ দশমিক ৯ শতাংশ খানা কাজিত সেবা না পাওয়ার ভয়ে অভিযোগ দায়ের করেনি। তবে ৪ দশমিক ৯ শতাংশ খানা জানিয়েছে তারা দুর্নীতি/অনিয়মের শিকার হয়েছে তা বুঝতে পারেনি (সারণি ৪.১১)।

সারণি ৪.১১: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ না করার কারণ

অভিযোগ না করার কারণ	খানার হার (%)
সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে করিনি	৩০.০
ঝামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে	২৭.০
কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই	২৪.২
অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই	১৯.৫
অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না	১৮.৩
কাজিত সেবা না পাওয়ার ভয়ে	১৩.৯
দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি	৪.৯

৪.৫ ভূমি সেবা

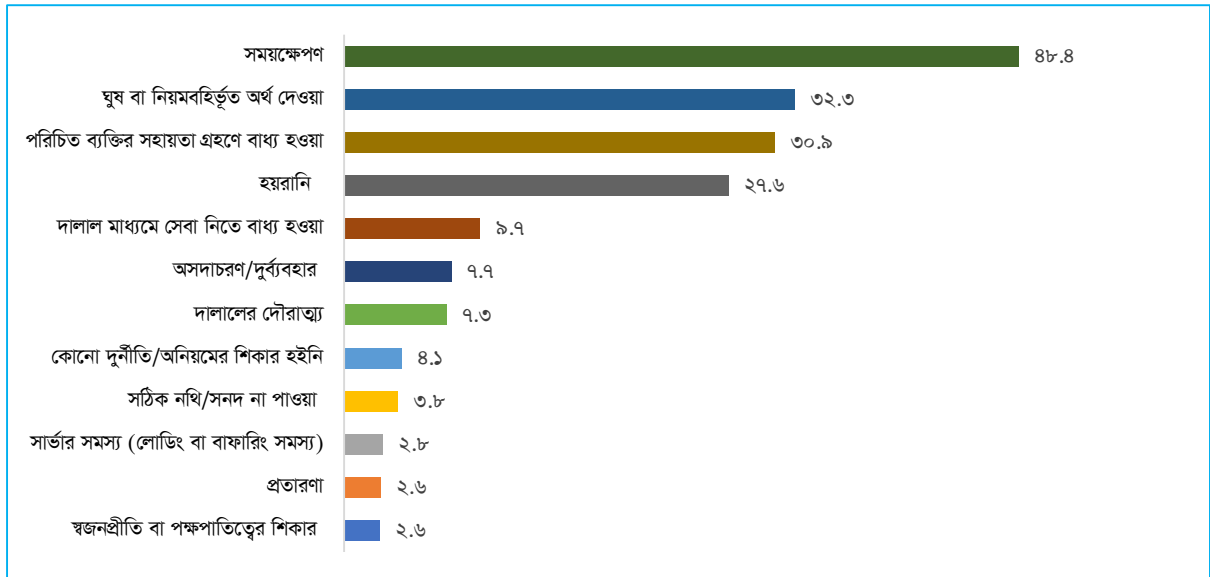
মানুষের দৈনন্দিন জীবনধারণ, সামাজিক রীতিনীতি ও অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ডের সাথে ভূমি নিবিড়ভাবে সম্পর্কিত। সরকারি এবং বেসরকারি মালিকানাধীন ভূমির ব্যবস্থাপনা বিশেষ করে ভূমি হস্তান্তর প্রক্রিয়া সম্পাদন, রেজিস্ট্রেশন, ভূমি জরিপ, রেকর্ড ব্যবস্থাপনা ও সংরক্ষণ ইত্যাদি কারণে ভূমি প্রশাসনের সেবা খুবই গুরুত্বপূর্ণ। মাঠ পর্যায়ে বিভিন্ন কার্যালয় যেমন ইউনিয়ন ভূমি অফিস/তহশিল অফিস, উপজেলা ভূমি অফিস, উপজেলা সাব-রেজিস্ট্রি অফিস, উপজেলা সেটেলমেন্ট অফিস এবং জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ের এলএ শাখা, এসএ শাখা, ভিপি শাখা এবং জেলা রেকর্ডরুম ভূমি সংক্রান্ত নানা ধরনের সেবা দেয়। সম্প্রতি ভূমি সংক্রান্ত বেশ কিছু সেবার ডিজিটলাইজেশন হলেও বাংলাদেশের খানাগুলো ভূমি প্রশাসনে সেবা নিতে গিয়ে বিভিন্ন ধরনের অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হয়।

সেবা গ্রহণের হার: জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানাগুলোর ১৮ দশমিক ৪ শতাংশ ভূমি সেবা গ্রহণ করেছে। খানার অবস্থানভেদে গ্রামাঞ্চলে ১৯ দশমিক ৩ শতাংশ খানা এবং শহরাঞ্চলে ১৬ দশমিক ৬ শতাংশ খানা ভূমি সেবা গ্রহণ করেছে। প্রতিষ্ঠান হিসেবে ইউনিয়ন ভূমি অফিস থেকে সবচেয়ে বেশি (৬২.৯%) খানা ভূমি সেবা গ্রহণ করেছে। সেবাপ্রাপ্তি খানা সবচেয়ে বেশি (৫৫.৮%) নিয়েছে ভূমি উন্নয়ন কর বা খাজনা সংক্রান্ত সেবা।

অনিয়ম ও দুর্নীতি: জরিপে ভূমি সেবা গ্রহণকারী খানাগুলোর মধ্যে সার্বিকভাবে ৫১ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে (৫১ দশমিক ৫ শতাংশ গ্রামাঞ্চলে ও ৪৯ দশমিক ৮ শতাংশ শহরাঞ্চলের খানা)। বিভিন্ন ভূমি সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান হতে সেবা গ্রহণকারী খানাগুলোর ৩২ দশমিক ৩ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে, এ হার গ্রামাঞ্চলে ৩২ দশমিক ৯ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ৩১ শতাংশ। এছাড়া সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে ৪৮ দশমিক ৪ শতাংশ খানা সময়ক্ষেপণ, ৩০ দশমিক ৯ শতাংশ খানা পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে, ২৭ দশমিক ৬ শতাংশ খানা সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি, ৯ দশমিক ৭ শতাংশ খানা দালাল বা উমেদারের মাধ্যমে সেবা নিতে বাধ্য হয়েছে। (চিত্র ৪.১৬)।

ভূমি সেবা নিতে গিয়ে যেসব খানা ঘুষ দিয়েছে তাদের গড়ে ১১ হাজার ৭৭৬ টাকা দিতে হয়েছে। এই ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের গড় গ্রামাঞ্চলে ৯ হাজার ৫৮০ টাকা এবং শহরাঞ্চলে ১৪ হাজার ৯৭৯ টাকা।

চিত্র ৪.১৭: ভূমি সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের* দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার (%)**



* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য।

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে।

প্রতিষ্ঠানভেদে অনিয়ম ও দুর্নীতি: 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।

ভূমি খাতের বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা গ্রহণের সময় সেবাপ্রাপ্তকারী খানাগুলোকে ঘুষ দিতে হয়েছে। সেবাপ্রাপ্তি 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 (সারণি ৪.১২)।

সারণি ৪.১২: বিভিন্ন ভূমি সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানভেদে* দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার খানার হার* ও ঘুষের পরিমাণ**

প্রতিষ্ঠানের ধরন	সেবা গ্রহণকারী খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষের শিকার খানার হার (%)	গড় ঘুষের পরিমাণ (টাকা)
উপজেলা ভূমি অফিস	১৩.১	৮২.৯	৬২.৭	৬,৬৫৯
উপজেলা সাব-রেজিস্ট্রি অফিস	১৬.২	৬৬.৬	৪১.২	১৩,৭৪৬
ইউনিয়ন ভূমি অফিস	৬২.৯	৪২.০	২২.২	৮,২৩২
হেডম্যান	৩.৭	১.১	১.১	***

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

*** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

সেবাভেদে অনিয়ম ও দুর্নীতি: সেবাগ্রহীতা খানাগুলোর মধ্যে নামজারিতে (মিউটেশন) সর্বাধিক (৮৯.৭%) খানা অনিয়ম-দুর্নীতির শিকার হয়েছে। এছাড়া ডকুমেন্ট উত্তোলন ও তল্লাশির ক্ষেত্রে ৭০ দশমিক ৩ শতাংশ, দলিল রেজিস্ট্রেশনে (সাব কাবলা, আম মোজারনামা, হেবা/উইল/দানপত্র) ৬৩ দশমিক ৬ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে (সারণি ৪.১৩)।

সারণি ৪.১৩: ভূমি সংক্রান্ত সেবার ধরনভেদে* দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার খানার হার* ও ঘুষের পরিমাণ**

সেবার ধরন	সেবা গ্রহণকারী খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষের শিকার খানার হার (%)	গড় ঘুষের পরিমাণ (টাকা)
নামজারি (মিউটেশন)	১৭.২	৮৯.৭	৭৭.৪	১২,৭১৯
ডকুমেন্ট উত্তোলন ও তল্লাশি	৯.৫	৭০.৩	৪৬.৯	১,৬৯৯
দলিল রেজিস্ট্রেশন (সাব কাবলা, আম মোজারনামা, হেবা/উইল/দানপত্র)	১৩.৩	৬৩.৬	৩৩.৬	১৯,০৩৭
ভূমি উন্নয়ন কর/খাজনা/দাখিলা	৫৫.৮	৩২.১	১২.৩	৩,৫৭৪

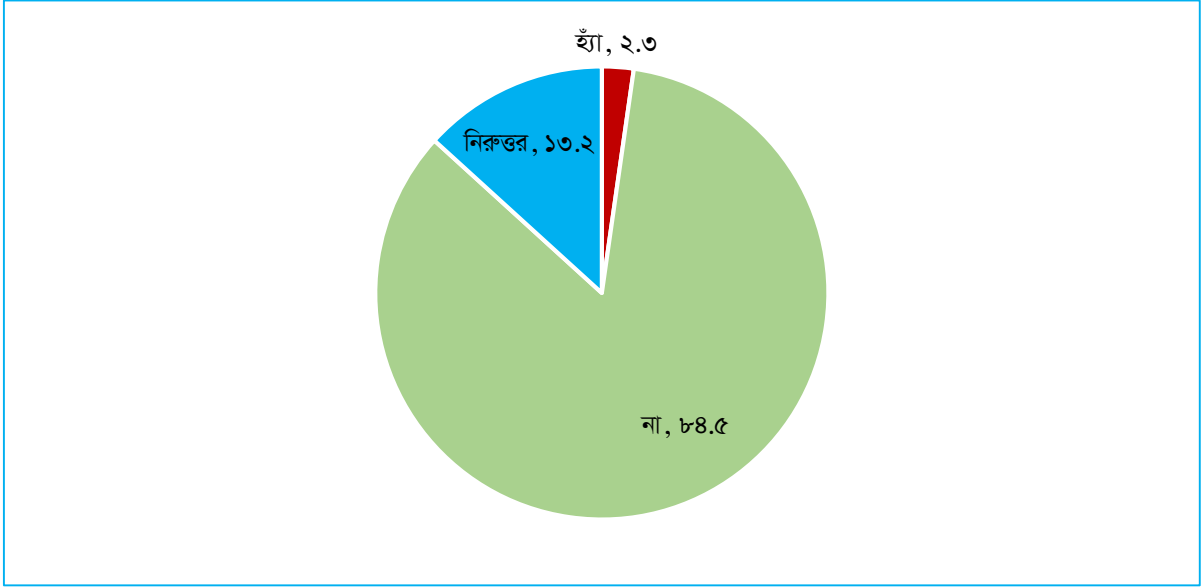
সেবাগ্রহণকারী খানাগুলোর মধ্যে নামজারি ও ভূমি অধিগ্রহণ সেবা গ্রহণে ৭৭ দশমিক ৪ শতাংশ খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে। এছাড়া সেবা গ্রহণকারী খানাগুলোর মধ্যে ভূমি উন্নয়ন কর প্রদানে ১২ দশমিক ৩ শতাংশ খানা ঘুষ দিয়েছে। সেবা গ্রহণের সময় খানাগুলোকে সবচেয়ে বেশি ঘুষ দিতে হয়েছে দলিল রেজিস্ট্রেশন সংক্রান্ত সেবায় যার পরিমাণ গড়ে ১৯ হাজার ৩৭ টাকা। নামজারি (মিউটেশন) এর কাজে গড়ে ১২ হাজার ৭১৯ টাকা, ভূমি উন্নয়ন কর/খাজনা/দাখিলা সেবায় ৩ হাজার ৫৭৪ টাকা। এছাড়া সেবা গ্রহণকারী খানাগুলোকে ডকুমেন্ট উত্তোলন ও তল্লাশি সেবায় গড়ে ১ হাজার ৬৯৯ টাকা ঘুষ দিতে হয়েছে।

ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ হিসেবে ৬২ দশমিক ৮ শতাংশ খানা 'ঘুষ না দিলে সেবা পাওয়া যায় না' বলে জানায়। এছাড়া ৮ দশমিক ৬ শতাংশ খানা নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য, ১৮ শতাংশ খানা যথাসময়ে সেবা পেতে, এবং ২৮ দশমিক ৯ শতাংশ নির্ধারিত ফি জানা না থাকায় ঘুষ দিয়েছে।

ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি: ভূমিসেবায় ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ সবচেয়ে বেশি দেওয়া হয়েছে প্রতিষ্ঠানের নিরাপত্তায় নিয়োজিত ব্যক্তিদের (৭৬%)। এছাড়াও সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা-কর্মচারীরা ঘুষ নিয়েছে বলে জানিয়েছে ১৬ দশমিক ৫ শতাংশ খানা।

ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদানের মাধ্যম: ভূমিসেবা খাতে ঘুষ সবচেয়ে বেশি প্রদান করা হয়েছে নগদ টাকায় (৯৯.১%), মোবাইল ফাইন্যান্স এর ক্ষেত্রে মাত্র ১ দশমিক ২ শতাংশ ঘুষ দেওয়া হয়েছে।

চিত্র ৪.১৮: দুর্নীতির শিকার খানা অভিযোগ করেছে কিনা (%)



দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগ ব্যবস্থা: ভূমিসেবা খাতে দুর্নীতির শিকার হওয়া সত্ত্বেও মাত্র ২ দশমিক ৩ শতাংশ খানা দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ করেছে। যেসব খানা (৮৪ দশমিক ৫ শতাংশ) দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ করেনি তাদের ৩৮ দশমিক ২ শতাংশ খানার মতে 'সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে করেননি', ২১ দশমিক ৫ শতাংশ খানা কিভাবে বা কোথায় অভিযোগ করবে সে সম্পর্কে জানা নেই, ৮ দশমিক ২ শতাংশ খানা দুর্নীতি বা অনিয়ম হয়েছে তা বুঝতেই পারেনি (চিত্র: ৪.১৮)।

সারণি ৪.১৪: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ না করার কারণ

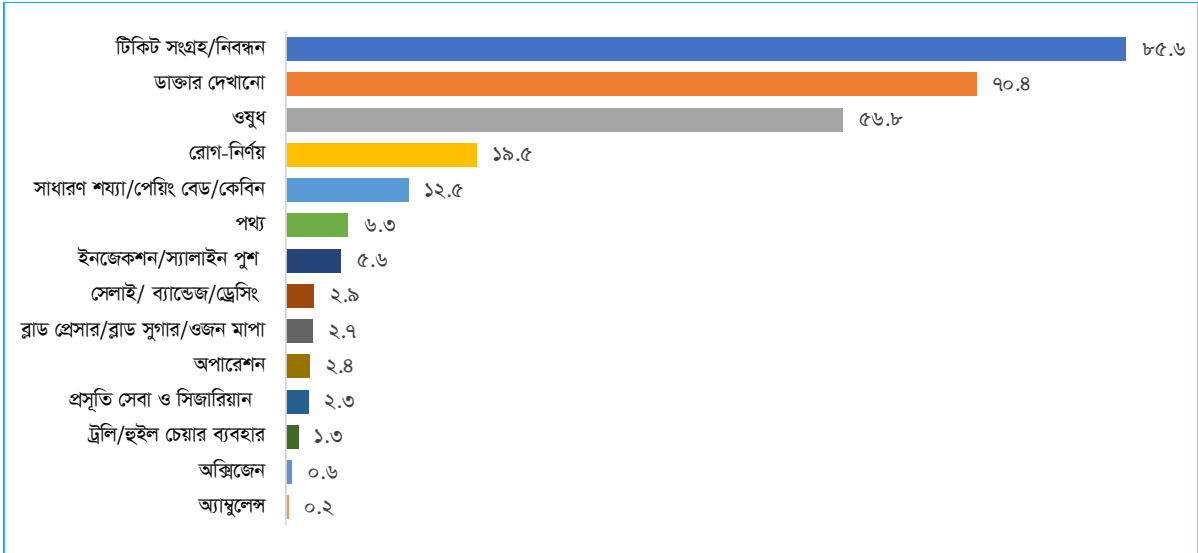
অভিযোগ না করার কারণ	খানার হার (%)
সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে করিনি	৩৮.২
কিভাবে/কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই	২১.৫
ঝামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে	২১.৩
অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না	১৮.৭
অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই	১২.৭
দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি	৮.২

৪.৬ স্বাস্থ্যসেবা

জনগণের স্বাস্থ্য, পুষ্টি ও পরিবার কল্যাণ সাধনের জন্য সরকার বিভিন্ন পর্যায়ে হাসপাতাল ও স্বাস্থ্য কেন্দ্র থেকে স্বাস্থ্যসেবা প্রদান করছে। প্রাথমিক পর্যায়ে আছে কমিউনিটি ক্লিনিক, ইউনিয়ন উপ-স্বাস্থ্য কেন্দ্র (ইউএসসি), ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্র (ইউএইচএফডব্লিউসি) এবং উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স। মাধ্যমিক পর্যায়ে রয়েছে জেলা সদর হাসপাতাল এবং তৃতীয় পর্যায়ে রয়েছে মেডিকেল কলেজ হাসপাতাল ও অন্যান্য বিশেষায়িত হাসপাতাল ও স্বাস্থ্যসেবা প্রতিষ্ঠান। এসব প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে স্বাস্থ্যসেবা প্রদান ও বিভিন্ন কর্মসূচি বাস্তবায়নের ফলে ইতোমধ্যে স্বাস্থ্যখাতে উল্লেখযোগ্য সাফল্য অর্জিত হয়েছে। কিন্তু স্বাস্থ্যখাতে বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা-কর্মচারী ও সংশ্লিষ্ট অংশীজনের একাংশের দুর্নীতি, অনিয়ম ও দায়িত্বে অবহেলার জন্য জনগণ অনেকাংশে কাল্পনিক সেবা থেকে বঞ্চিত হচ্ছে এবং সরকারের বিভিন্ন কর্মসূচির বাস্তবায়নও ব্যাহত হচ্ছে।

সেবা গ্রহণের হার: জরিপের অন্তর্ভুক্ত খানার ৮১ দশমিক ৬ শতাংশ স্বাস্থ্যসেবা গ্রহণ করেছে, যার ৬১ দশমিক ৪ শতাংশ সরকারি, ৬৫ দশমিক ১ শতাংশ বেসরকারি, ১ দশমিক ২ শতাংশ এনজিও প্রতিষ্ঠান ও শূন্য দশমিক ৪ শতাংশ খানা দেশের বাইরে থেকে স্বাস্থ্যসেবা গ্রহণ করেছে। সার্বিকভাবে স্বাস্থ্যসেবা গ্রহীতাদের মধ্যে গ্রামাঞ্চল ও শহরাঞ্চলে সেবা গ্রহণকারী খানার হার যথাক্রমে ৮৪ দশমিক ৮ শতাংশ এবং ৮৭ দশমিক ৪ শতাংশ। উল্লেখ্য, এ জরিপে শুধু সরকারি প্রতিষ্ঠানের দেওয়া স্বাস্থ্য সংক্রান্ত তথ্য সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ করা হয়েছে।

চিত্র ৪.১৯: স্বাস্থ্যসেবার ধরনভেদে* সেবাগ্রহীতার হার (%)**



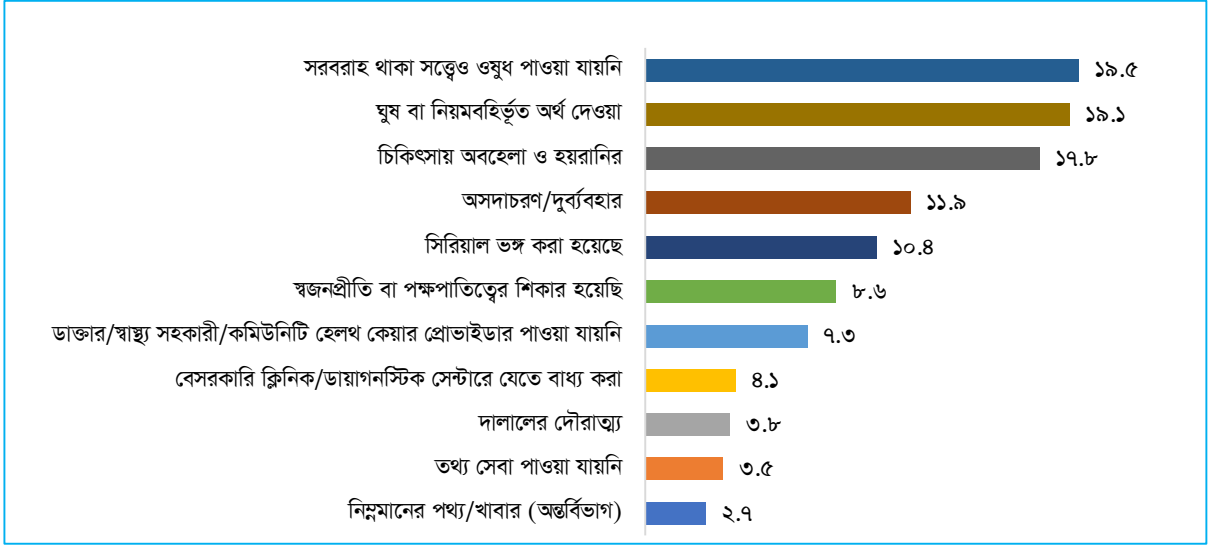
* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

সরকারি স্বাস্থ্য প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা গ্রহণ করতে গিয়ে ডাক্তার দেখানো/স্বাস্থ্য বিষয়ক পরামর্শ গ্রহণ করেছে ৭০ দশমিক ৪ শতাংশ খানা এবং টিকিট সংগ্রহ বা নিবন্ধন করেছে ৮৫ দশমিক ৬ শতাংশ খানা (চিত্র: ৪.১৮)। ওষুধ সেবা ও রোগ নির্ণয় সেবা গ্রহণ করেছে যথাক্রমে ৫৬ দশমিক ৮ শতাংশ ও ১৯ দশমিক ৫ শতাংশ। এছাড়া প্রসূতি সেবা ও সিজারিয়ান করিয়েছে ২ দশমিক ৩ শতাংশ।

অনিয়ম ও দুর্নীতি: সরকারি স্বাস্থ্যসেবা প্রতিষ্ঠান হতে সেবা নিতে গিয়ে ৪৯ দশমিক ১ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে। দুর্নীতির ধরন অনুযায়ী (চিত্র ৪.১৯) সরবরাহ থাকা সত্ত্বেও ওষুধ পাওয়া যায়নি বলে জানিয়েছে ১৯ দশমিক ২ শতাংশ, ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে ১৯ দশমিক ১ শতাংশ, চিকিৎসায় অবহেলা ও হয়রানির শিকার হয়েছে ১৭ দশমিক ৮ শতাংশ, এবং অসদাচরণ বা দুর্ব্যবহারের শিকার হয়েছে ১১ দশমিক ৯ শতাংশ খানা।

চিত্র ৪.২০: স্বাস্থ্যসেবা খাতে বিভিন্ন ধরনের* অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার (%)**



* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

যেসব খানা স্বাস্থ্যসেবা নিতে গিয়ে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে তাদের গড়ে ৬০০ টাকা দিতে হয়েছে। ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ গ্রামাঞ্চলের ক্ষেত্রে খানাপ্রতি গড়ে ৫৮১ টাকা এবং শহরাঞ্চলের ক্ষেত্রে খানাপ্রতি গড়ে ৬৫৮ টাকা।

প্রতিষ্ঠানভেদে অনিয়ম ও দুর্নীতি: সবচেয়ে বেশি সংখ্যক খানা (৫৬.১%) দুর্নীতির শিকার হয়েছে মেডিকেল কলেজ হাসপাতাল/ বিশ্ববিদ্যালয় থেকে সেবা নিতে গিয়ে, যদিও সেবা গ্রহণের হার সবচেয়ে বেশি ছিল উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্সে (৩৪.৯%) (সারণি ৪.১৫)। ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার হার সর্বাধিক ছিল কমিউনিটি ক্লিনিকে (২৩.৮%)। জরিপের তথ্য অনুযায়ী, খানাপ্রতি গড় ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ তুলনামূলকভাবে সবচেয়ে বেশি ছিল বিশেষায়িত হাসপাতাল/ ক্লিনিকে (খানাপ্রতি গড়ে ৪ হাজার ১৭৮ টাকা) এবং সর্বনিম্ন কমিউনিটি ক্লিনিকে (খানাপ্রতি গড়ে ৩৭.০ টাকা)।

সারণি ৪.১৫ : স্বাস্থ্যসেবা গ্রহণে প্রতিষ্ঠানের ধরন অনুযায়ী দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার হওয়া খানার হার ও পরিমাণ

প্রতিষ্ঠানের ধরন	সেবাগ্রহীতা খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়া খানার হার (%)	গড় ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ (টাকা)
মেডিকেল কলেজ হাসপাতাল/বিশ্ববিদ্যালয়	১৬.৬	৫৬.১	১৭.১	১,১২৩
জেলা সদর/ জেনারেল হাসপাতাল	২৪.১	৫১.৬	১৫.১	৪৭২
কমিউনিটি ক্লিনিক	২৬.৯	৪৬.৭	২৩.৮	৩৭
উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স	৩৪.৯	৪৩.৬	১৭.১	১৬২
বিশেষায়িত হাসপাতাল/ক্লিনিক (জাতীয় ও স্থানীয় পর্যায়)	৮.৮	৪১.৫	১৪.৬	৪,১৭৮
ইউনিয়ন উপ-স্বাস্থ্য কেন্দ্র	৪.৯	৩১.২	৬.১	১৯৩
ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্র	৩.১	২৯.০	৯.৫	৫৫০

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

সেবাভেদে অনিয়ম ও দুর্নীতি: সরকারি প্রতিষ্ঠানগুলো থেকে বিভিন্ন ধরনের স্বাস্থ্যসেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সেবা গ্রহণকারী খানার দুর্নীতির শিকার হওয়া এবং ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার বিষয়টি লক্ষ করা যায়। এক্ষেত্রে ট্রলি/হুইল চেয়ার ব্যবহারে সেবা গ্রহণকারীদের মধ্যে দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার সর্বাধিক (৭৩.২%)। এছাড়া সেলাই/ব্যাভেজ/ড্রেসিং সেবায় ৪৮ দশমিক ২ শতাংশ এবং প্রসূতি বা সিজারিয়ান সেবায় ৪৬ দশমিক ৫ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে (সারণি ৪.১৬)। অপারেশন সেবার ক্ষেত্রে ৪৩ শতাংশ, রোগ নির্ণয়ের ক্ষেত্রে ৩৭ দশমিক ৩ শতাংশ, পথ্য সেবায় ৩৫ দশমিক ১ শতাংশ, ওষুধ সেবায় ৩৪ শতাংশ, শয্যা ৩২ দশমিক ১ শতাংশ, অক্সিজেন সেবায় ৩০ দশমিক ৯ শতাংশ, টিকিট সংগ্রহ ২৯ দশমিক ১ শতাংশ, ডাক্তার দেখানোতে ২৬ দশমিক ১ শতাংশ খানা অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে। তুলনামূলক সবচেয়ে কম দুর্নীতির শিকার হয়েছে ব্লাড প্রেসার বা ব্লাড সুগার সেবা গ্রহণ করতে ১১ দশমিক ৬ শতাংশ।

সারণি ৪.১৬ : স্বাস্থ্যসেবার ধরন অনুযায়ী দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার হওয়া খানার হার ও পরিমাণ

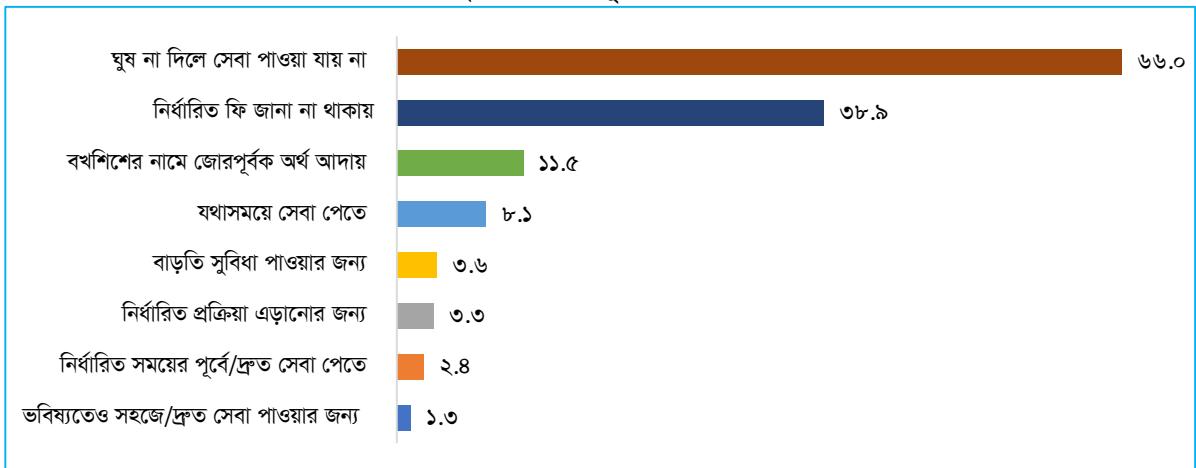
সেবার ধরন	সেবাহীনতা খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষ দেওয়া খানার হার (%)	গড় ঘুষের পরিমাণ (টাকা)
ট্রলি/হুইল চেয়ার ব্যবহার	১.৩	৭৩.২	৭০.৪	৫৫৫
সেলাই/ ব্যান্ডেজ/ড্রেসিং	২.৯	৪৮.২	৩৪.৭	৭৩৩
প্রসূতি সেবা ও সিজারিয়ান	২.৩	৪৬.৫	৩১.৭	১,৪২৪
অপারেশন	২.৪	৪৩.০	২৬.৮	*
রোগ-নির্ণয়	১৯.৫	৩৭.৩	৭.৫	৬৭০
পথ্য	৬.৩	৩৫.১	১.১	*
ওষুধ	৫৬.৮	৩৩.৯	৩.৬	৭১
সাধারণ শয্যা/পেয়িং বেড/কেবিন	১২.৫	৩২.১	১৩.৯	১,৮৪২
অক্সিজেন	০.৬	৩০.৯	২২.৩	*
টিকিট সংগ্রহ/নিবন্ধন	৮৫.৬	২৯.১	১৩.৫	৩৪
ডাক্তার দেখানো	৭০.৪	২৬.১	১.২	২৯২
ইনজেকশন/স্যালাইন পুশ	৫.৬	২৩.২	৭.৪	৫১০
ব্লাড প্রেসার/ব্লাড সুগার/ওজন মাপা	২.৭	১১.৬	৪.৯	***

* অপরিষ্কার নমুনার কারণে বিশ্লেষণ করা হয়নি।

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 ব্যান্ডেজ সেবা গ্রহণকারী খানাগুলোর ৩৪ দশমিক ৭ শতাংশ (খানাপ্রতি গড় ঘুষ ৭৩৩ টাকা), প্রসূতি সেবা বা সিজারিয়ান সেবা পেতে ৩১ দশমিক ৭ শতাংশ (খানাপ্রতি গড় ঘুষ ১ হাজার ৪২৪ টাকা) ঘুষের শিকার হয়। এছাড়া অক্সিজেন সেবা ২২ দশমিক ৩ শতাংশ, সাধারণ শয্যা ১৩ দশমিক ৯ শতাংশ (খানাপ্রতি গড়ে ১ হাজার ৮৪২ টাকা) খানা সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে ঘুষের শিকার হয়। অন্যদিকে ডাক্তার দেখানো সেবায় ১ দশমিক ২ শতাংশ খানা (খানাপ্রতি গড়ে ২৯২ টাকা) ঘুষ দিতে বাধ্য হয়েছে।

ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ: স্বাস্থ্যসেবা গ্রহণে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ হিসেবে ৬৬ শতাংশ খানা 'ঘুষ না দিলে সেবা পাওয়া যায় না' বলে জানান (চিত্র ৪.২১)। এছাড়া নির্ধারিত ফি জানা না থাকার কারণে (৩৮.৯%), বকশিশের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায় (১১.৫%) এবং যথাসময়ে সেবা পেতে (৮.১%) ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে।

চিত্র ৪.২১: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ* দেওয়ার কারণ**

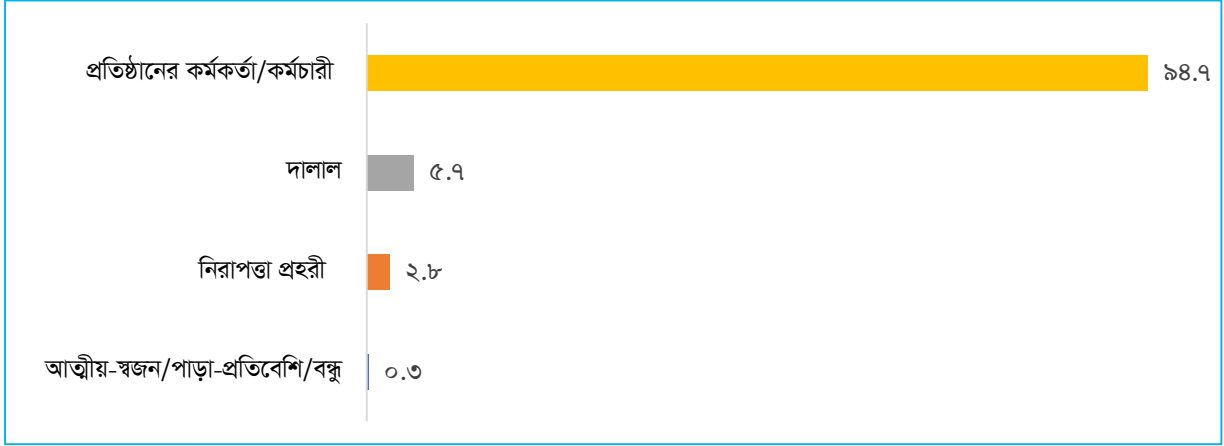


* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি: স্বাস্থ্যসেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ সবচেয়ে বেশি প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের (৯৪.৭%) দেওয়া হয়েছে বলে উত্তরদাতারা জানান। এছাড়া দালালকে (৫.৭%) এবং নিরাপত্তা প্রহরীকে (২.৮%) ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়া হয়েছে বলে তারা জানান (চিত্র ৪.২২)।

চিত্র ৪.২২: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ* গ্রহণকারী ব্যক্তি**



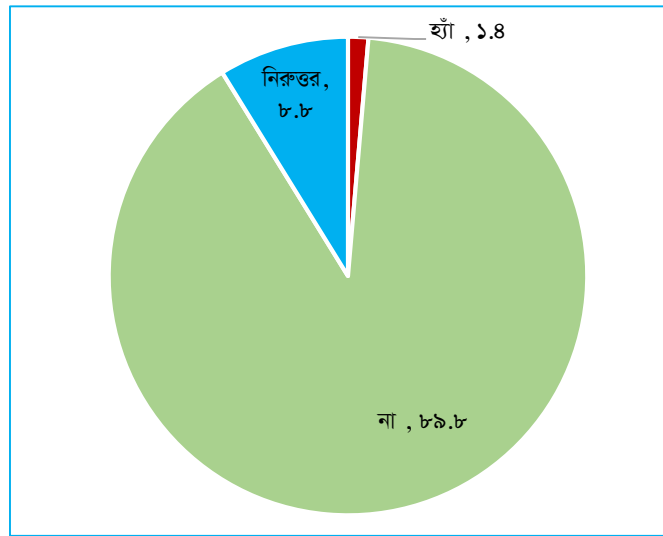
* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদানের মাধ্যম: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদানের ক্ষেত্রে নগদ টাকায় সবচেয়ে বেশি (৯৯.৫%) ঘুষ দেওয়া হয়েছে। মোবাইল আর্থিক সেবার মাধ্যমে মাত্র শূন্য দশমিক ৬ শতাংশ ঘুষ দেওয়ার তথ্য পাওয়া গেছে।

দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগ ব্যবস্থা: যেসকল খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে তাদের মধ্যে ১ দশমিক ৪ শতাংশ খানা অর্থাৎ ৫৩ টি খানা দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ করেছে যার মধ্যে মাত্র ৪ দশমিক ৮ শতাংশ (৪ জন) অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে (চিত্র ৪.২৩)।

চিত্র ৪.২৩: দুর্নীতির শিকার খানা অভিযোগ করেছে কিনা (%)



এছাড়া ৮৩ দশমিক ৮ শতাংশ খানা সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে, ১৩ দশমিক ৫ শতাংশ খানা জনপ্রতিনিধির কাছে, ৬ দশমিক ৮ শতাংশ খানা কার্যালয়ের অভিযোগ বাক্সে এবং ২ শতাংশ খানা দুর্নীতি দমন কমিশনে অভিযোগ করেছেন। যেসব খানা অভিযোগ দায়ের করেছে তাদের মধ্যে ৪২ দশমিক ৮ শতাংশ খানার অভিযোগের প্রেক্ষিতে প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয় নি, অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে জানেন না এমন খানার হার ৩২ দশমিক ৪ শতাংশ, এবং ১৬ দশমিক ১ শতাংশ খানার অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি। অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে ২ দশমিক ২ শতাংশ খানাকে (সারণি ৪.১৭)।

সারণি ৪.১৭: অভিযোগ দায়ের করার ফলাফল

অভিযোগ দায়েরের ফলাফল	খানার হার (%)
প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি	৪২.৮
জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি	৩২.৪
অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি	১৬.১
অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে	৪.৮
অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে	২.২
ঘুষের টাকা/উপহার ফেরত দেওয়া হয়েছে	০.৬

দুর্নীতির শিকার হয়েও অভিযোগ দায়ের করেনি এমন খান মধ্যে অভিযোগ জানানোর প্রয়োজন মনে করেনি ৩২ দশমিক ১ শতাংশ খানা, অভিযোগ জানানোর ব্যবস্থা জানা নেই ২৪ শতাংশ খানার, হয়রানির ভয়ে অভিযোগ করেনি ১৮ দশমিক ৬ শতাংশ খানা, ১৭ দশমিক ৮ শতাংশ খানা মনে করে অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না। ১৬ দশমিক ৯ শতাংশ খানা মনে করে অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই, অপরদিকে দুর্নীতি বা অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারেনি ১০ দশমিক ৯ শতাংশ খানা। কাজিফত সেবা না পাওয়ার ভয়ে অভিযোগ করেনি ৭ শতাংশ খানা (সারণি ৪.১৮)।

সারণি ৪.১৮: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ না করার কারণ

অভিযোগ না করার কারণ	খানার হার (%)
সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে করিনি	৩২.১
কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই	২৪.০
ঝামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে	১৮.৬
অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না	১৭.৮
অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই	১৬.৯
দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি	১০.৯
কাজিফত সেবা না পাওয়ার ভয়ে	৭.০

৪.৭ স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান

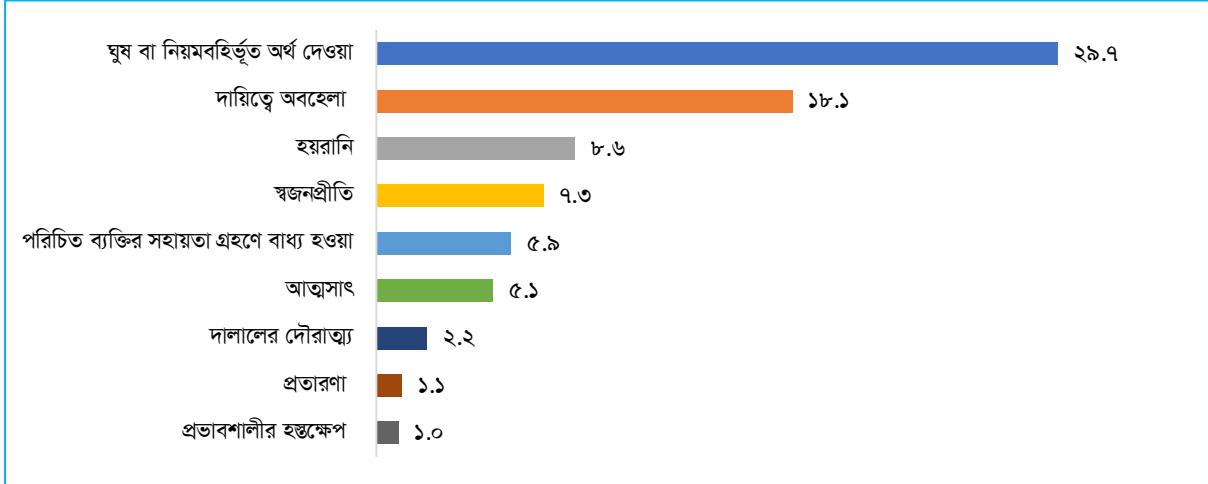
জনগণের আর্থ-সামাজিক অবস্থা ও স্থানীয় উন্নয়নে স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের ভূমিকা অনস্বীকার্য। প্রশাসনের বিকেন্দ্রীকরণ, অংশগ্রহণমূলক গণতন্ত্রের প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ ও স্থানীয় পর্যায়ে জনগণের মৌলিক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের গুরুত্ব অপরিসীম। দেশে বর্তমানে ৪ হাজার ৫৮০টি ইউনিয়ন পরিষদ, ৪৯৫টি উপজেলা পরিষদ, ৬৪টি জেলা পরিষদ, ৩৩০টি পৌরসভা, ১২টি সিটি কর্পোরেশন ও পার্বত্য অঞ্চলের জন্য একটি পার্বত্য জেলা আঞ্চলিক পরিষদ (পার্বত্য চট্টগ্রাম আঞ্চলিক পরিষদ) রয়েছে।^{১৫} স্বাধীনতা-পরবর্তী সময় থেকে নানা বিবর্তনের মধ্য দিয়ে স্থানীয় সরকার ব্যবস্থার অনেক পরিবর্তন সাধিত হয়েছে এবং স্থানীয় সরকার ব্যবস্থার উন্নয়ন সাধনে বিভিন্ন সরকার নানাবিধ ইতিবাচক পদক্ষেপ গ্রহণ করেছে। তবে এসব ইতিবাচক পদক্ষেপ সত্ত্বেও এখনো এসব প্রতিষ্ঠানের সেবা কার্যক্রমে দুর্নীতি ও অনিয়ম বিদ্যমান যার কারণে প্রতিষ্ঠানগুলোর অনেক সাফল্য ও অর্জন বাধাগ্রস্ত হচ্ছে। স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের যেসব কার্যক্রম এ জরিপের আওতাভুক্ত হয়েছে সেগুলো হলো বিভিন্ন ধরনের সনদ প্রদান, সামাজিক নিরাপত্তামূলক কর্মসূচির অধীনে বিভিন্ন সেবা, গ্রাম আদালতের অধীন বিচার ও সালিশ, কর সংগ্রহ, বিভিন্ন ধরনের লাইসেন্স প্রদানসহ ইত্যাদি সেবা। উল্লেখ্য, এ জরিপে স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান হিসেবে পার্বত্য জেলা আঞ্চলিক পরিষদের সেবা অন্তর্ভুক্ত করা হয়নি।

সেবা গ্রহণের হার: জরিপকৃত খানার ৭৭ দশমিক ৭ শতাংশ স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা গ্রহণ করেছে। জরিপের নির্ধারিত সময়ের মধ্যে ইউনিয়ন পরিষদ (৮৩.৩%), পৌরসভা (১১.৮%), সিটি কর্পোরেশন (৫.৩%) এবং উপজেলা পরিষদ (০.৬%) থেকে সেবা গ্রহণ করেছে খানাগুলো। সেবা গ্রহণকারী খানাসমূহের ৮০ দশমিক ৭ শতাংশ গ্রামাঞ্চল এবং ৭১ দশমিক ৪ শতাংশ শহরাঞ্চলে অবস্থিত।

অনিয়ম ও দুর্নীতি: স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা গ্রহণকারী খানার ৪৪ দশমিক ২ শতাংশ দুর্নীতি ও অনিয়মের শিকার হয়েছে, যা গ্রামাঞ্চলের খানার ৪৩ দশমিক ৮ শতাংশ ও শহরাঞ্চলের খানার ৪৫ দশমিক ১ শতাংশ। খানা পর্যায়ে সেবাগ্রহীতা খানার মধ্যে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে ২৯ দশমিক ৭ শতাংশ। গ্রামাঞ্চলে স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা গ্রহণকারী খানার ৩০ দশমিক ২ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ২৮ দশমিক ৮ শতাংশ খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে। এছাড়া ১৮ দশমিক ১ শতাংশ দায়িত্বে অবহেলা, ৮ দশমিক ৬ শতাংশ হয়রানি/অসদাচরণ, ৭ দশমিক ৩ শতাংশ স্বজনপ্রীতি, ৫ দশমিক ৯ শতাংশ সেবার জন্য পরিচিতি ব্যক্তির সহায়তা গ্রহণে বাধ্য হওয়া, ৫ দশমিক ১ শতাংশ আত্মসাৎ, ২ দশমিক ২ শতাংশ দালালের দৌরাত্ম্য, ১ দশমিক ১ শতাংশ প্রতারণা এবং ১ শতাংশ খানা প্রভাবশালীর হস্তক্ষেপের শিকার হয়েছে (চিত্র ৪.২৪)। উল্লেখ্য, সেবা গ্রহণের সময় যেসব খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে তাদের গড়ে ৮৮৪ টাকা দিতে হয়েছে।

^{১৫} স্থানীয় সরকার বিভাগ, বার্ষিক প্রতিবেদন, ২০২৩-২৪। [<https://lgd.gov.bd/site/page/732ddfb3-f05a-41d7-9c01-027485b4e15d>]

চিত্র ৪.২৪: স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা নিতে বিভিন্ন ধরনের* দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার (%)**



* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে।

প্রতিষ্ঠানভেদে অনিয়ম ও দুর্নীতি: প্রতিষ্ঠানগুলোর মধ্যে সবচেয়ে বেশি দুর্নীতির শিকার হতে হয়েছে সিটি কর্পোরেশন থেকে সেবা নিতে গিয়ে। সেবাগ্রহীতা খানার ৫৫ দশমিক ৬ শতাংশ দুর্নীতি এবং ৩৪ দশমিক ৯ শতাংশ খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের শিকার হয়েছে এই প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা নিতে গিয়ে। সিটি কর্পোরেশনে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে গড়ে ১ হাজার ৩৯২ টাকা। সবচেয়ে কম দুর্নীতির শিকার হতে হয়েছে পৌরসভা থেকে সেবা নিতে গিয়ে - এখানে সেবাগ্রহীতা খানার ৪০ দশমিক ৬ শতাংশ দুর্নীতি এবং ২৩ দশমিক ৪ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের শিকার হয়েছে, যা গড়ে ৯১২ টাকা। উপজেলা পরিষদে যেসব খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে তারা গড়ে ১ হাজার ৫৯৩ টাকা দিয়েছে। তবে সবচেয়ে কম ঘুষ দিতে হয়েছে ইউনিয়ন পরিষদে সেবা নিতে গিয়ে (গড়ে ৮৩৬ টাকা) (সারণি ৪.১৯)।

সারণি ৪.১৯: স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানভেদে* দুর্নীতির শিকার খানার হার**

প্রতিষ্ঠান	সেবা গ্রহণকারী খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষের শিকার খানার হার (%)	গড় ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ (টাকা)
সিটি কর্পোরেশন	৫৫.৬	৫৫.৬	৩৪.৯	১,৩৯২
উপজেলা পরিষদ	০.৬	৪৬.২	২৩.৫	১,৫৯৩
ইউনিয়ন পরিষদ	৮৩.৩	৪৩.৮	৩০.২	৮৩৬
পৌরসভা	১১.৮	৪০.৬	২৩.৪	৯১২

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

সেবাভেদে অনিয়ম ও দুর্নীতি: স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের সেবার ধরন বহুমুখী ও বিস্তৃত। এই জরিপে বিভিন্ন সনদ সংগ্রহ, সামাজিক নিরাপত্তামূলক কর্মসূচিতে অংশগ্রহণ, দুর্যোগ সহায়তা, বিচার ও সালিশি, হোল্ডিং কর নির্ধারণ ও প্রদান, ট্রেড লাইসেন্স এবং অন্যান্য (পানি সেবা, প্ল্যান পাশ, রিক্সা, ভ্যান, অটো লাইসেন্স, তথ্য) সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে জনগণের অভিজ্ঞতাকে তুলে ধরা হয়েছে (সারণি ৪.২০)। সবচেয়ে বেশি খানা সনদ সংগ্রহে দুর্নীতি (৭৬.৯%) এবং ঘুষের (৬৪.৫%) শিকার হয়েছে। এরপরে বিচার ও সালিশি ৫৩ দশমিক ৪ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে।

সারণি ৪.২০: স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান থেকে বিভিন্ন ধরনের* সেবা গ্রহণে দুর্নীতির শিকার খানার হার ও গড় ঘুষের পরিমাণ**

সেবার ধরন	সেবা গ্রহণকারী খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষের শিকার খানার হার (%)	গড় ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ (টাকা)
সনদ সংগ্রহ	৪২.২	৭৬.৯	৬৪.৫	৫৮৭
বিচার ও সালিশ	১.৩	৫৩.৪	১২.১	১৪,৯০২
সামাজিক নিরাপত্তামূলক কর্মসূচি	২৯.৬	৩৮.১	৭.২	২,০৩৫
জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা	০.৯	৩৮.১	১০.২	২,৯৫০
নতুন ট্রেড লাইসেন্স করা ও নবায়ন	২.৫	৩১.৪	১৫.৯	২,৯২৮
হোল্ডিং বা চৌকিদারি কর সংক্রান্ত	৬৯.৫	৫.৭	১.৪	১,১৬৭

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

বিভিন্ন সনদ বিষয়ক অনিয়ম ও দুর্নীতি: স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান থেকে সনদ সংক্রান্ত সেবা গ্রহণ করেছে ৪২ দশমিক ২ শতাংশ খানা। এসব খানার মধ্যে ৩০ দশমিক ৬ শতাংশ জন্ম নিবন্ধন সনদ, ১ শতাংশ মৃত্যু নিবন্ধন সনদ, ৫ দশমিক ৬ শতাংশ নাগরিকত্ব সনদ, ১ দশমিক ৬ শতাংশ চারিত্রিক সনদ, ১ দশমিক ৬ শতাংশ ওয়ারিশ সনদ এবং ৫ দশমিক ৯ শতাংশ সনদ সংশোধন সেবা গ্রহণ করেছে (সারণি ৪.২১)। এ ধরনের কার্যক্রম সম্পন্ন করতে ৭৬ দশমিক ৯ শতাংশ খানাকে বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতি ও অনিয়মের শিকার হতে হয়েছে (সারণি ৪.২০)।

বিভিন্ন ধরনের সনদ গ্রহণকারী খানার মধ্যে জন্ম নিবন্ধন সনদে ৮৩ দশমিক ৩ শতাংশ, ওয়ারিশ সনদে ৬৭ দশমিক ৪ শতাংশ, মৃত্যু নিবন্ধন সনদে ৭৪ দশমিক ১ শতাংশ, চারিত্রিক সনদে ৩০ দশমিক ৩ শতাংশ, নাগরিকত্ব সনদে ৩০ দশমিক ৭ শতাংশ এবং সনদ সংশোধনে ৮৫ দশমিক ১ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে। সেবাগ্রহণকারী খানার মধ্যে জন্ম নিবন্ধন সনদে ৭০ দশমিক ৯ শতাংশ খানা ঘুষের শিকার হয়েছে।

সারণি ৪.২১: সনদ সংক্রান্ত সেবা গ্রহণে দুর্নীতির শিকার খানার হার ও গড় ঘুষের পরিমাণ (%)

সনদ	সেবা গ্রহণকারী খানার হার	দুর্নীতির শিকার খানার হার	ঘুষের শিকার খানার হার	গড় ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ (টাকা)
সনদ সংশোধন	৫.৯	৮৫.১	৭৩.৯	৫৯৪
জন্ম নিবন্ধন	৩০.৬	৮৩.৩	৭০.৯	৫৮০
মৃত্যু নিবন্ধন	১	৭৪.১	৫৫.৪	৩৯৩
ওয়ারিশ	১.৬	৬৭.৪	৫৪.৫	৪৩২
নাগরিকত্ব	৫.৬	৩০.৭	১৮.৮	২৩৮
চারিত্রিক	১.৬	৩০.৩	১৬.৩	১৭১

সনদ সংগ্রহে যেসব খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে তাদের গড়ে ৫৮৭ টাকা দিতে হয়েছে (সারণি ৪.২০)। সবচেয়ে বেশি টাকা ঘুষ দিতে হয়েছে সনদ সংশোধনের জন্য, যা গড়ে ৫৯৪ টাকা। এর পরেই রয়েছে জন্ম নিবন্ধন সনদ (গড়ে ৫৮০ টাকা), এবং ওয়ারিশ সনদ (গড়ে ৪৩২ টাকা)। ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য দুর্নীতির শিকারের মধ্যে সনদ সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে, সার্বিকভাবে ৬৮ দশমিক ১ শতাংশ খানা দায়িত্বে অবহেলার শিকার হয়েছে। এর পাশাপাশি খানাগুলো হয়রানি/অসদাচরণ (৩৪.১%), স্বজনপ্রীতি (২৪.৫%), সেবার জন্য পরিচিত ব্যক্তির সহায়তা গ্রহণে বাধ্য হওয়া (২১.২%) ও আত্মসাতের (৮.৮%) শিকার হয়েছে (সারণি ৪.২২)।

সারণি ৪.২২: সনদ সংক্রান্ত সেবা গ্রহণে দুর্নীতির* শিকার খানার হার**

দুর্নীতির ধরণ*	সনদ সংক্রান্ত দুর্নীতি ও অনিয়মের শিকার খানার হার (%)
দায়িত্বে অবহেলা	৬৮.১
হয়রানি/অসদাচরণ	৩৪.১
স্বজনপ্রীতি	২৪.৫
সেবার জন্য পরিচিত ব্যক্তির সহায়তা গ্রহণে বাধ্য হওয়া	২১.২
আত্মসাত	৮.৮

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

সামাজিক নিরাপত্তামূলক কর্মসূচির আওতায় আসতে এবং বিতরণের সময় অনিয়ম ও দুর্নীতি: সমাজের অনুন্নত জনগোষ্ঠীর আর্থ-সামাজিক অবস্থা উন্নয়নের পাশাপাশি এলাকার অবকাঠামো উন্নয়নের লক্ষ্যে সরকার বিভিন্ন ধরনের সামাজিক নিরাপত্তামূলক কর্মসূচি বাস্তবায়ন করে। জরিপে অন্তর্ভুক্ত যেসব সামাজিক নিরাপত্তামূলক কর্মসূচিতে খানাগুলো অংশগ্রহণ করেছে তার মধ্যে রয়েছে বয়স্ক ভাতা (৮.৫%), খাদ্যবান্ধব কর্মসূচি (১০.১%), ভিজিএফ (৪.৭%), বিধবা ভাতা (৩.২%), প্রতিবন্ধি ভাতা (৩.১%), ভিজিডি (৩.২%), এবং মাতৃত্বকালীন ভাতা (১.৬%)। সার্বিকভাবে স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান থেকে সেবাপ্রাপ্তি খানার মধ্যে ২৯ দশমিক ৬ শতাংশ এই ধরনের কর্মসূচিতে অংশগ্রহণ করেছে এবং তার ৩৮ দশমিক ১ শতাংশকে বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হতে হয়েছে (সারণি ৪.২০)। বিভিন্ন কর্মসূচিতে অংশগ্রহণকারী খানার ৬১ দশমিক ৪ শতাংশ মাতৃত্বকালীন ভাতা, ৪৯ দশমিক ৮ শতাংশ ভিজিএফ, ৪৫ দশমিক ৭ শতাংশ ভিজিডি, ৩০ দশমিক ১ শতাংশ খাদ্যবান্ধব কর্মসূচি, ১৮ শতাংশ প্রতিবন্ধি ভাতা, ৩৩ দশমিক ৪ শতাংশ টেস্ট রিলিফ, ২৭ দশমিক ৬ শতাংশ বিধবা ভাতা, ২০ দশমিক ৮ শতাংশ বয়স্ক ভাতা সেবা নিতে গিয়ে দুর্নীতির শিকার হয়েছে (সারণি ৪.২৩)।

সারণি ৪.২৩: সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি সংক্রান্ত সেবা গ্রহণে দুর্নীতির শিকার খানার হার ও গড় ঘুষের পরিমাণ

সনদ	সেবা গ্রহণকারী খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষের শিকার খানার হার (%)	গড় ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ(টাকা)
মাতৃত্বকালীন ভাতা	১.৬	৬১.৪	১৯.৮	৩,২৪৯
ভিজিএফ	৪.৭	৪৯.৮	২.২	৪৫৬
ভিজিডি	৩.২	৪৫.৭	৭.৬	৯৫৩
খাদ্যবান্ধব কর্মসূচি/বিশেষ ওএমএস কার্যক্রম	১০.১	৩০.১	২.১	৮১৯
বিধবা ভাতা	৩.২	২৭.৬	১০.১	১,৯৮৪
বয়স্ক ভাতা	৮.৫	২০.৮	৯.৩	১,৮০০
প্রতিবন্ধী ভাতা	৩.১	১৮	৬.১	২,৮২০

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

উপরোক্ত সেবাসমূহে অংশগ্রহণকারী খানার ৭ দশমিক ২ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের মাধ্যমে কর্মসূচিতে অন্তর্ভুক্ত হয়েছে, এবং ঘুষ হিসেবে গড়ে ২ হাজার ৩৫ টাকা দিতে হয়েছে (সারণি ৪.২০)। অন্যান্য দুর্নীতির মধ্যে দায়িত্বে অবহেলার শিকার হয়েছে সার্বিকভাবে ৪৮ শতাংশ খানা (সারণি ৪.২৪)। এছাড়া সামাজিক কর্মসূচি সংক্রান্ত সেবা গ্রহণে খানাগুলো আত্মসাৎ (৪০.৬%), স্বজনপ্রীতি (২৫.৭%), হয়রানি/ অসদাচরণ (২২.৪%), সেবার জন্য পরিচিত ব্যক্তির সহায়তা গ্রহণে বাধ্য হওয়া (১৮.৭%) এবং প্রভাবশালীর হস্তক্ষেপের (৫.৭%) শিকার হয়েছে (সারণি ৪.২৪)।

সারণি ৪.২৪: সামাজিক নিরাপত্তামূলক কর্মসূচির আওতায় আসার জন্য বিভিন্ন ধরনের* দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার**

দুর্নীতির ধরণ	দুর্নীতি শিকার খানার হার (%)
দায়িত্বে অবহেলা	৪৮.০
আত্মসাৎ	৪০.৬
স্বজনপ্রীতি	২৫.৭
হয়রানি/অসদাচরণ	২২.৪
সেবার জন্য পরিচিত ব্যক্তির সহায়তা গ্রহণে বাধ্য হওয়া	১৮.৭
প্রভাবশালীর হস্তক্ষেপ	৫.৭

জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা সংক্রান্ত অনিয়ম ও দুর্নীতি: সেবাপ্রাপ্তি খানার মধ্যে ০ দশমিক ৯ শতাংশ খানা জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা সংক্রান্ত কাজে স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানে গিয়েছে। এসব খানার মধ্যে ৩৮ দশমিক ১ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে। সেবাপ্রাপ্তি ১০ দশমিক ২ শতাংশ খানাকে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে এবং তাদের গড়ে ২ হাজার ৯৫০ টাকা (সারণি ৪.২০)। এছাড়া দায়িত্ব পালনে অবহেলার শিকার ৫৬ দশমিক ১ শতাংশ খানা, হয়রানি/অসদাচরণের শিকার ৪১ দশমিক ১ শতাংশ খানা, প্রতারণার শিকার ৪০ দশমিক ৪ শতাংশ খানা, স্বজনপ্রীতির শিকার ৩৩ দশমিক ৩ শতাংশ খানা এবং সেবার জন্য পরিচিত ব্যক্তির সহায়তা গ্রহণে বাধ্য হয়েছে ১৯ দশমিক ৩ শতাংশ খানা (সারণি ৪.২৪)।

সারণি ৪.২৫: জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তাসংক্রান্ত সেবা গ্রহণকারী খানার বিভিন্ন ধরনের* দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার**

দুর্নীতির ধরণ	দুর্নীতি শিকার খানার হার (%)
দায়িত্বে অবহেলা	৫৬.১
হয়রানি/অসদআচরণ	৪১.১
প্রতারণা	৪০.৪
স্বজনপ্রীতি	৩৩.৩
সেবার জন্য পরিচিত ব্যক্তির সহায়তা গ্রহণে বাধ্য	১৯.৩
আত্মসাৎ	৮.৮

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

**সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

বিচার ও সালিশে অনিয়ম ও দুর্নীতি: স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানসমূহ স্থানীয় পর্যায়ের সমস্যা দ্রুত সমাধানের জন্য বিভিন্ন বিষয়ে বিচার ও সালিশ করে থাকে। সেবাগ্রহীতা খানার মধ্যে ১ দশমিক ৩ শতাংশ খানা বিভিন্ন ধরনের বিচার সালিশের সম্মুখীন হয় (সারণি ৪.২০)। এর মধ্যে জমিজমা সংক্রান্ত ৬৪ দশমিক ৭ শতাংশ, পারিবারিক বিরোধ সংক্রান্ত ১২ শতাংশ, মারামারি সংক্রান্ত ৪ দশমিক ৯ শতাংশ, বিবাহ সংক্রান্ত ১০ দশমিক ১ শতাংশ, নারী নির্যাতন সংক্রান্ত ২ দশমিক ৫ শতাংশ, এবং অর্থ সংক্রান্ত বিষয়ে ৫ দশমিক ৪ শতাংশ খানা স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানে বিচার ও সালিশের সম্মুখীন হয়। এসব বিরোধ নিষ্পত্তিকালে ৫৩ দশমিক ৪ শতাংশ খানার সদস্যরা বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতি ও অনিয়মের শিকার হয় (সারণি ৪.২০)।

বিচার ও সালিশে দুর্নীতি ও অনিয়মের ধরনগুলোর মধ্যে সবচেয়ে বেশি দায়িত্বে অবহেলার শিকার হয়েছে ৫৪ দশমিক ৯ শতাংশ খানা, এরপর রয়েছে যথাক্রমে স্বজনপ্রীতি (৪৩.১%), হয়রানি/অসদাচরণ (২৭.৫%), সেবার জন্য পরিচিত ব্যক্তির সহায়তা গ্রহণে বাধ্য (২০.৬%), এবং প্রভাবশালীর হস্তক্ষেপ (১৬.৭%) (সারণি ৪.২৬)।

সারণি ৪.২৬: বিচার ও সালিশে অংশগ্রহণকারী খানার বিভিন্ন ধরনের* দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার**

দুর্নীতির ধরন	দুর্নীতি শিকার খানার হার (%)
দায়িত্বে অবহেলা	৫৪.৯
স্বজনপ্রীতি	৪৩.১
হয়রানি/অসদআচরণ	২৭.৫
সেবার জন্য পরিচিত ব্যক্তির সহায়তা গ্রহণে বাধ্য	২০.৬
প্রভাবশালীর হস্তক্ষেপ	১৬.৭
আত্মসাৎ	১৩.৭

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

হোল্ডিং বা চৌকিদারি কর সংক্রান্ত অনিয়ম ও দুর্নীতি: সেবাগ্রহীতা খানাগুলোর ৬৯ দশমিক ৫ শতাংশ হোল্ডিং কর বা চৌকিদারি কর সংক্রান্ত কাজে স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানে গিয়েছে, যাদের ৬৮ দশমিক ৫ শতাংশ কর প্রদান, এবং ১ দশমিক ৪ শতাংশ হোল্ডিং কর নির্ধারণের জন্য এসব প্রতিষ্ঠানে গিয়েছে। এসব খানার ৫ দশমিক ৭ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে। সেবাগ্রহীতাদের মধ্যে ১ দশমিক ৪ শতাংশকে গড়ে ১,১৬৭ টাকা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে (সারণি ৪.২০)। ঘুষ ছাড়া অন্যান্য দুর্নীতি-অনিয়মের মধ্যে সবচেয়ে বেশি দায়িত্বে অবহেলার শিকার হয়েছে ৫৮ দশমিক ৯ শতাংশ খানা, এরপর যথাক্রমে হয়রানি/ অসদাচরণ (২৮.৩%), স্বজনপ্রীতি (২৬.১%), সেবার জন্য পরিচিত ব্যক্তির সহায়তা গ্রহণে বাধ্য হওয়া (২০.৯%), এবং আত্মসাৎ (১৮.৪%) শিকার হয়েছে (সারণি ৪.২৭)।

সারণি ৪.২৭: হোল্ডিং বা চৌকিদারি কর সংক্রান্ত সেবা গ্রহণকারী খানার বিভিন্ন ধরনের* দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার**

দুর্নীতির ধরণ	দুর্নীতি শিকার খানার হার (%)
দায়িত্বে অবহেলা	৫৮.৯
হয়রানি/অসদাচরণ	২৮.৩
স্বজনপ্রীতি	২৬.১
পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা প্রাপ্তি	২০.৯
আত্মসাৎ	১৮.৪
দালাল-নির্ভর সেবা	৬.৫
প্রতারণা	৪.২
প্রভাবশালীর হস্তক্ষেপ	৪.২

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

ট্রেড লাইসেন্স সংক্রান্ত অনিয়ম ও দুর্নীতি: সেবাহ্রহীতা খানাগুলোর মধ্যে ২ দশমিক ৫ শতাংশ খানার সদস্য নতুন ট্রেড লাইসেন্স করেছে বা নবায়ন করেছে যার ৩১ দশমিক ৪ শতাংশ খানার সদস্যরা বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছে। শুধুমাত্র নতুন ট্রেড লাইসেন্স করেছে তাদের মধ্যে ৪৮ দশমিক ৭ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে এবং ২৫ দশমিক ৪ শতাংশ খানা ট্রেড লাইসেন্স নবায়ন করতে গিয়ে দুর্নীতির শিকার হয়েছে। ট্রেড লাইসেন্স গ্রহণকারীদের মধ্যে ১৫ দশমিক ৯ শতাংশ খানাকে নিয়মবহির্ভূতভাবে গড়ে ২ হাজার ৯২৮ টাকা দিতে হয়েছে (সারণি ৪.২০)।

সারণি ৪.২৮: ট্রেড লাইসেন্স গ্রহণকারী খানার বিভিন্ন ধরনের* দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার**

দুর্নীতির ধরণ	দুর্নীতি ও অনিয়মের শিকার খানার হার (%)
দায়িত্বে অবহেলা	৪৬.২
স্বজনপ্রীতি	৩৮.৬
পরিচিতি ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা প্রাপ্তি	৩৬.৬
হয়রানি/অসদাচরণ	২৬.৯

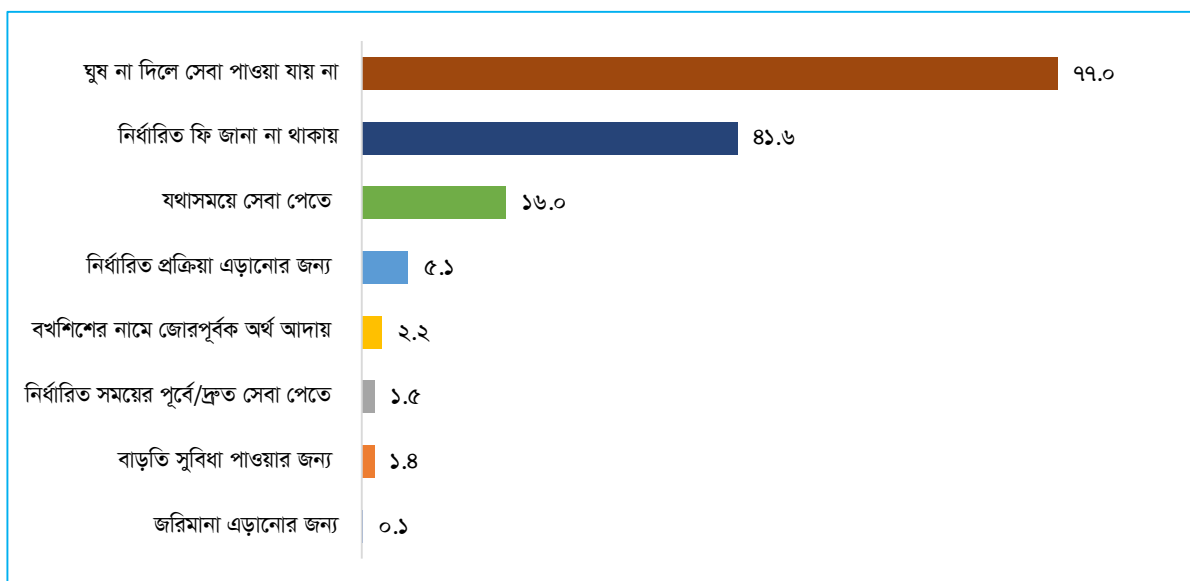
* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

অন্যান্য সেবা সংক্রান্ত অনিয়ম ও দুর্নীতি: স্থানীয় সরকার খাতে সেবাহ্রহীতা খানাগুলোর ১ দশমিক ৪ শতাংশ অন্যান্য সেবা (পানি সেবা, তথ্য সেবা, খাস জমি বরাদ্দের তালিকা পঞ্জিত, প্ল্যান পাশ, রিক্সা, ভ্যান, অটো লাইসেন্স ইত্যাদি) গ্রহণ করেছে যার মধ্যে ৩৬ দশমিক ৪ শতাংশ খানা বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছে। এসব খানার ১১ দশমিক ৯ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে।

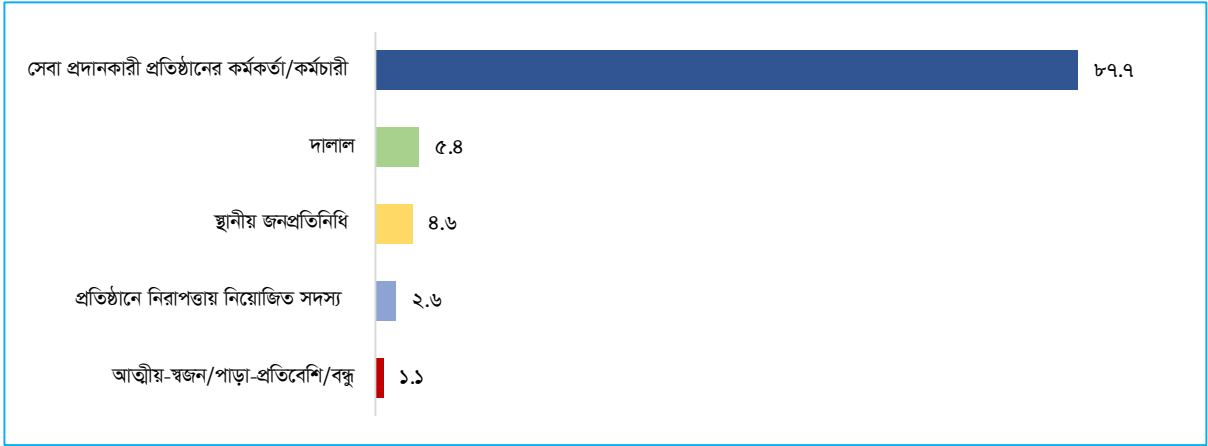
ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ হিসেবে ৭৭ শতাংশ খানা উল্লেখ করেছে 'ঘুষ না দিলে সেবা পাওয়া যায় না'। এছাড়া, ৪১ দশমিক ৬ শতাংশ 'নির্ধারিত ফি জানা না থাকায়', ১৬ শতাংশ 'যথাসময়ে সেবা পেতে', এবং ৫ দশমিক ১ শতাংশ খানা 'নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য' ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে (৪.২৪)।

চিত্র ৪.২৫: স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা গ্রহণে ঘুষ বা নিয়ম বহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ



ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি: স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা গ্রহণকারী খানাগুলো সবচেয়ে বেশি ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের (৮৭.৭%)। এছাড়া দালালকে ৫ দশমিক ৪ শতাংশ খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে, যা দ্বিতীয় সর্বোচ্চ। প্রতিষ্ঠানের নিরাপত্তায় নিয়োজিত সদস্যদের ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে ২ দশমিক ৬ শতাংশ খানা (চিত্র ৪.২৬)।

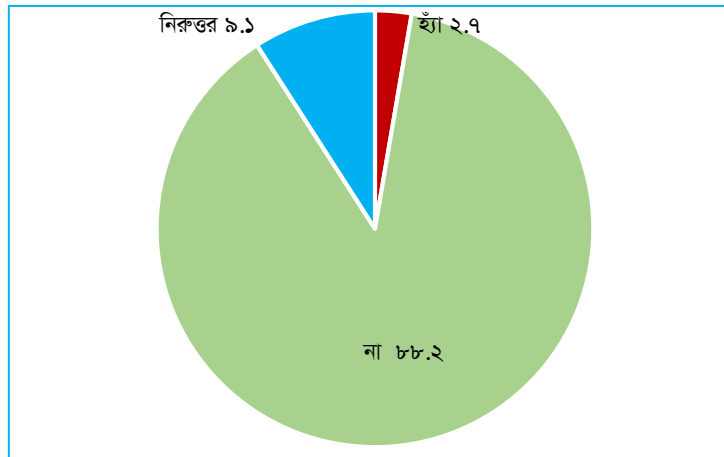
চিত্র ৪.২৬: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি



ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদানের মাধ্যম: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ লেনদেনের ক্ষেত্রে অধিকাংশ খানা নগদ টাকায় (৯৯.০%) লেনদেন করেছে এবং মাত্র ১ শতাংশ খানা মোবাইল আর্থিক সেবা ব্যবহার করে ঘুষ দিয়েছে।

দুর্নীতি বা অনিয়মের শিকার খানার অভিযোগ ব্যবস্থা: সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে যে সকল খানা দুর্নীতি বা অনিয়মের শিকার হয়েছে তাদের মধ্যে ২ দশমিক ৭ শতাংশ খানা অভিযোগ দায়ের করেছে, এবং ৯ দশমিক ১ শতাংশ খানা অভিযোগ দায়ের সম্পর্কে কোনো উত্তর প্রদান করেনি (চিত্র ৪.২৭)।

চিত্র ৪.২৭: দুর্নীতির শিকার খানা অভিযোগ করেছে কিনা (%)



অভিযোগকারী খানাগুলোর ৬৫ দশমিক ১ শতাংশ জনপ্রতিনিধির কাছে অভিযোগ করেছে। সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে অভিযোগ করেছে ৩৬ দশমিক ১ শতাংশ খানা। অন্যদিকে ইউএনও-এর কাছে অভিযোগ দায়ের করেছেন মাত্র ২ দশমিক ৬ শতাংশ খানা। অভিযোগ দায়ের করার প্রেক্ষিতে গৃহীত ব্যবস্থা বা ফলাফল সম্পর্কে ৪২ দশমিক ৪ শতাংশ খানা জানিয়েছে প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি, ২৫ দশমিক ২ শতাংশ খানা অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি বলে জানিয়েছে, তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/চলমান রয়েছে বলে জানিয়েছে ৬ দশমিক ২ শতাংশ খানা। উল্লেখ্য, অভিযোগ দায়ের করার পর অভিযোগের প্রেক্ষিতে গৃহীত ব্যবস্থা বা ফলাফল সম্পর্কে জানে না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি জানিয়েছে ১৪ দশমিক ৬ শতাংশ খানা (সারণি ৪.২৯)।

সারণি ৪.২৯: দুর্নীতি-অনিয়মের বিরুদ্ধে অভিযোগের প্রেক্ষিতে গৃহীত ব্যবস্থা

অভিযোগের প্রেক্ষিতে গৃহীত ব্যবস্থা	ব্যবস্থা গ্রহণের হার (%)
প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি	৪২.৪
অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি	২৫.২
জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি	১৪.৬
তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান	৬.২
অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে	১.৮

অন্যদিকে অভিযোগ দায়ের না করার কারণ হিসেবে ৩৪ দশমিক ৮ শতাংশ খানা জানিয়েছে, সেবা নেয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই অভিযোগ করার প্রয়োজন মনে করেনি, যেখানে ২১ দশমিক ৪ শতাংশ খানা জানিয়েছে কীভাবে বা কোথায় অভিযোগ করতে হয় সে সম্পর্কে জানা নেই। ঝামেলা/হয়রানি বা নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে ১৯ দশমিক ৩ শতাংশ খানা অভিযোগ করেনি। অন্যদিকে ১৭ দশমিক ৩ শতাংশ খানা অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না বলে জানিয়েছে। অভিযোগ জানানোর ব্যবস্থা নেই সম্পর্কে বলেছে ১৪ দশমিক ৭ শতাংশ খানা, আর ১৩ দশমিক ৭ শতাংশ খানা দুর্নীতি-অনিয়মের শিকার হয়েছে তা বুঝতে পারেনি। কাজক্ষত সেবা না পাওয়ার ভয়ে ৯ দশমিক ৭ শতাংশ খানা অভিযোগ করেনি (সারণি ৪.৩০)।

সারণি ৪.৩০: দুর্নীতি-অনিয়মের বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের না করার হার

অভিযোগ দায়ের না করার কারণ	অভিযোগ দায়ের না করার হার (%)
সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে করিনি	৩৪.৮
কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই	২১.৪
ঝামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে	১৯.৩
অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না	১৭.৩
অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই	১৪.৭
দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি	১৩.৭
কাজক্ষত সেবা না পাওয়ার ভয়ে	৯.৭
নিরুত্তর	৭.২

৪.৮ জাতীয় পরিচয়পত্র সেবা

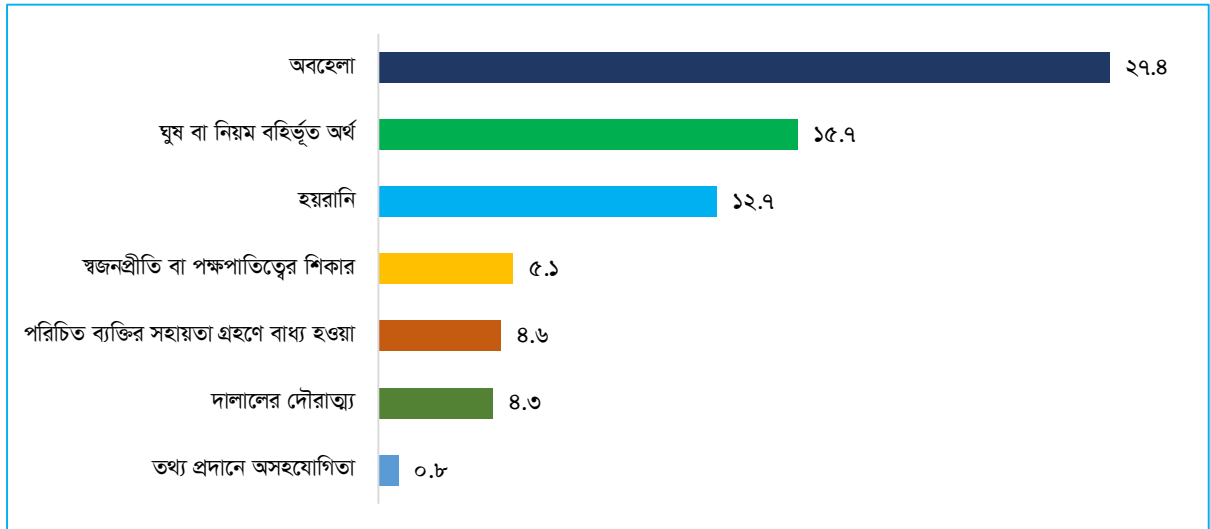
বাংলাদেশের নাগরিকদের দৈনন্দিন গুরুত্বপূর্ণ কার্যক্রমের জন্য বাধ্যতামূলক একটি নথি হলো জাতীয় পরিচয়পত্র বা এনআইডি। জাতীয় পরিচয়পত্র নিবন্ধন ও বিতরণ একটি চলমান প্রক্রিয়া যা ২০০৮ সাল থেকে সরবরাহ করা শুরু হয়েছে। জাতীয় পরিচয়পত্র সংক্রান্ত সেবাগুলো হলো, নতুন আইডি কার্ড তৈরী করা, রি-ইস্যু, তথ্য পরিবর্তন (যেমন- নাম, জন্ম তারিখ, বৈবাহিক অবস্থা ও ঠিকানা পরিবর্তন)। ২০১৬ সাল থেকে জাতীয় পরিচয়পত্র সেবায় নতুন সংযোজন হয় ইলেকট্রনিক চিপযুক্ত স্মার্ট আইডি কার্ড। এর ধারাবাহিকতায়, ২০২০ সাল থেকে জাতীয় পরিচয়পত্রের বিভিন্ন সেবা অনলাইনের মাধ্যমে প্রদান করা শুরু হয়। এসব উদ্যোগ থাকা সত্ত্বেও, একক ব্যক্তির একাধিক এনআইডি কার্ডের উপস্থিতি থাকা, বিভিন্ন ফর্ম পূরণের নামে অতিরিক্ত অর্থ আদায়, সার্ভারের ধীরগতি, সেবা গ্রহীতাদের প্রয়োজনীয় নথি সরবরাহের পরেও কাজিত সেবা পেতে ব্যর্থ হওয়ার মত অনিয়ম এবং দুর্নীতির দৃষ্টান্ত রয়েছে।

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

অনিয়ম ও দুর্নীতি: জরিপে অংশগ্রহণকারী খানার মধ্যে সার্বিকভাবে অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে ৪১ শতাংশ খানা। এ হার গ্রামাঞ্চলের সেবা গ্রহণকারী খানার ৩৯ দশমিক ৯ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলের ৪৩ দশমিক ৪ শতাংশ। জাতীয় পরিচয়পত্র সেবা গ্রহণকারী খানার ১৬ দশমিক ১ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে এবং সেবা গ্রহণে অবহেলার শিকার হয়েছে ২৭ দশমিক ৪ শতাংশ খানা। এছাড়া, হয়রানি (১২.৭%), স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্বের শিকার (৫.১%), সেবার জন্য পরিচিত ব্যক্তির সহায়তা গ্রহণে বাধ্য হওয়া (৪.৬%), দালালের দৌরাত্ম্য (৪.৩%) দুর্নীতি-অনিয়মের শিকার হয়েছে (চিত্র ৪.২৮)।

জরিপে অন্তর্ভুক্ত গ্রামাঞ্চলের খানার ১৫ দশমিক ৬ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলের খানার ১৭ দশমিক ২ শতাংশ খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে/দিতে বাধ্য হয়েছে। যেসব খানা জাতীয় পরিচয়পত্র সংক্রান্ত সেবায় ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে তাদের গড়ে ৩ হাজার ৫১ টাকা দিতে হয়েছে।

চিত্র ৪.২৮: জাতীয় পরিচয়পত্র সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের* দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)**



* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

সেবাভেদে অনিয়ম ও দুর্নীতি: বিভিন্ন জাতীয় পরিচয়পত্র সংক্রান্ত সেবার ধরন অনুযায়ী, তথ্য পরিবর্তন সেবার ক্ষেত্রে সেবাগ্রহীতা খানাগুলো সবচেয়ে বেশি (৭৬.৪%) দুর্নীতির শিকার হয়েছে (সারণি ৪.৩১)। অপরদিকে, রি-ইস্যু ও নতুন আইডি কার্ড করা সেবার ক্ষেত্রে যথাক্রমে ৫০ দশমিক ৫ শতাংশ ও ৩৭ দশমিক ৪ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে। তথ্য পরিবর্তন সেবার ক্ষেত্রে, সেবাগ্রহীতা খানা গড়ে ৪ হাজার ১৪ টাকা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে বাধ্য হয়েছে। অনুরূপভাবে, সেবাগ্রহীতা খানার মধ্যে তথ্য পরিবর্তন সেবাগ্রহীতা খানাগুলো সবচেয়ে বেশি (৩৬.৫%) ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে।

সারণি ৪.৩১: জাতীয় পরিচয়পত্র সেবার ধরনভেদে* দুর্নীতির শিকার খানার হার** ও গড় ঘুষের পরিমাণ

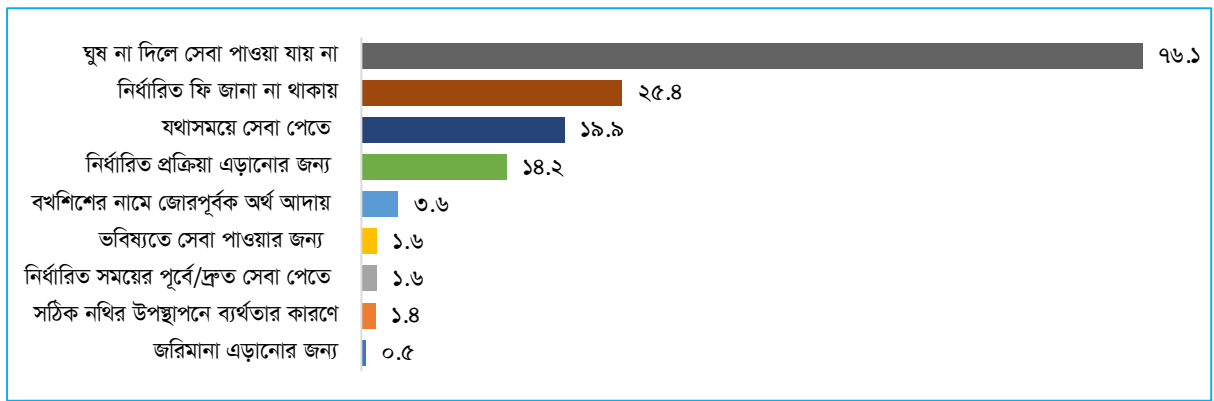
জাতীয় পরিচয়পত্রের সেবার ধরন	সেবা গ্রহণকারী খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষের শিকার খানার হার (%)	গড় ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ (টাকা)
তথ্য পরিবর্তন	২৬.৩	৭৬.৪	৩৬.৫	৪,০১৪
রি-ইস্যু	২.৪	৫০.৫	২১.৮	১,২০১
নতুন আইডি কার্ড করা	৩১.৮	৩৭.৪	১৩.২	৩,০৭১
স্মার্ট কার্ড সংগ্রহ	৪০.৮	২০.৭	৪.৪	২৬৯

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

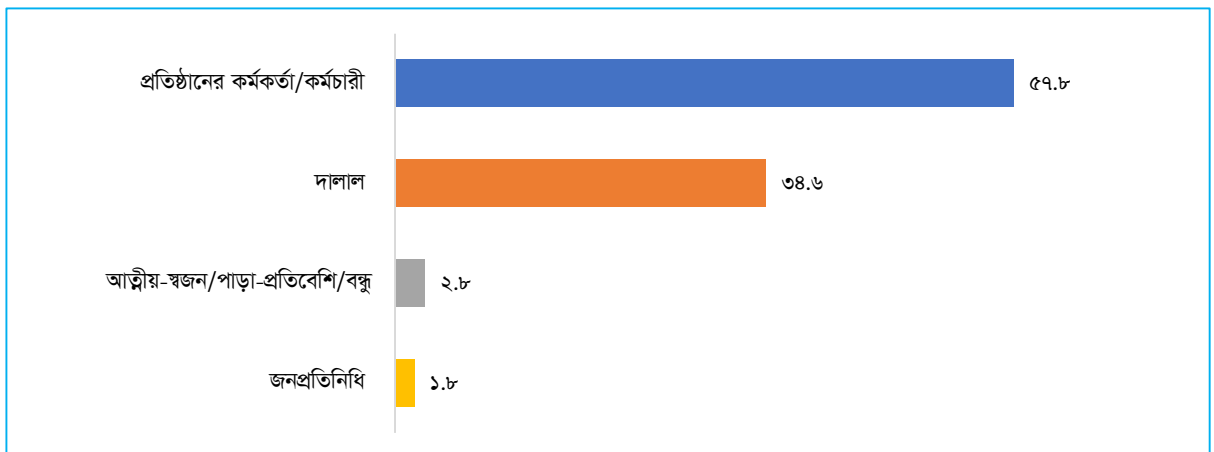
ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ: যেসব সেবাগ্রহীতা খানা জাতীয় পরিচয়পত্র সেবায় ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে তাদের মধ্যে সবচেয়ে বেশি ৭৬ দশমিক ১ শতাংশ খানা 'ঘুষ না দিলে সেবা পাওয়া যায় না' কে ঘুষ দেওয়ার কারণ বলে জানিয়েছে। এছাড়া, ২৫ দশমিক ৪ শতাংশ খানা 'নির্ধারিত ফি জানা না থাকায়' ঘুষ দেয়ার কারণ হিসেবে উল্লেখ করেছে (চিত্র ৪.২৮)।

চিত্র ৪.২৮: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেয়ার কারণ



ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি: জাতীয় পরিচয়পত্র সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদানের ক্ষেত্রে সবচেয়ে বেশি ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়া হয়েছে প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের (৫৭.৮%)। দালালকে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে ৩৪ দশমিক ৬ শতাংশ খানা এবং আত্মীয়-স্বজন, পাড়া-প্রতিবেশি বা বন্ধুদের ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে ২ দশমিক ৮ শতাংশ খানা। এছাড়া, জনপ্রতিনিধিদের ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে ১ দশমিক ৮ শতাংশ খানা (চিত্র ৪.৩০)।

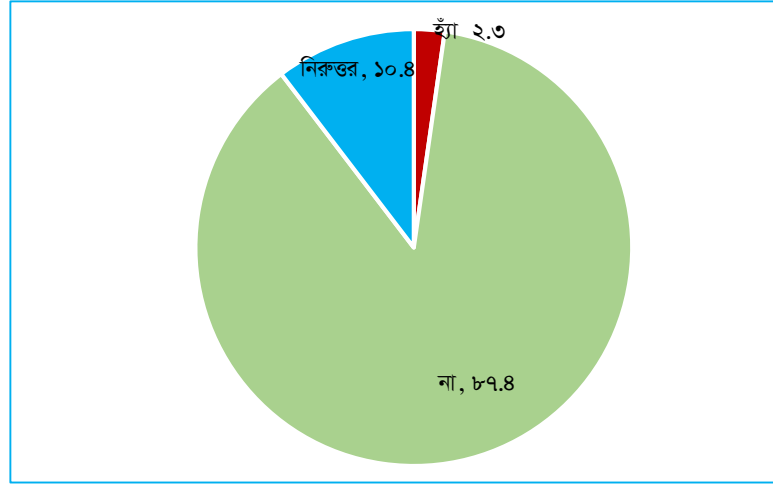
চিত্র ৪.৩০: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি



ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদানের মাধ্যম: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদানের ক্ষেত্রে নগদ টাকায় সবচেয়ে বেশি (৯৭.৯%) ঘুষ দেওয়া হয়েছে। মোবাইল আর্থিক সেবার মাধ্যমে মাত্র ২ দশমিক ১ শতাংশ ঘুষ দেওয়ার তথ্য পাওয়া গেছে।

দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগ ব্যবস্থা: যেসকল খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে তাদের মধ্যে ২ দশমিক ৩ শতাংশ খানা দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ করেছে (চিত্র ৪.৩১)।

চিত্র ৪.৩১: দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগ ব্যবস্থা



৩৮ দশমিক ৫ শতাংশ খানা সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে, ২৪ দশমিক ১ শতাংশ খানা জনপ্রতিনিধির কাছে, ১২ দশমিক ৫ শতাংশ খানা উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার (ইউএনও) কাছে অভিযোগ করেছেন। ৮ শতাংশ খানা কার্যালয়ের অভিযোগ বক্সে অভিযোগ করেছেন। দুর্নীতির শিকার খানা যারা অভিযোগ দায়ের করেছে তাদের মধ্যে ৪১ দশমিক ৬ শতাংশ খানার অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি। অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে জানেন না, অবহিত হয়নি, বা খোঁজ নেয়নি এমন খানার হার ৪০ দশমিক ৩ শতাংশ। তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/চলমান রয়েছে ৫ দশমিক ৬ শতাংশ খানার (সারণি ৪.৩২)।

সারণি ৪.৩২: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগের ফলাফল

অভিযোগ দায়েরের ফলাফল	ফলাফলের হার (%)
অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি	৪১.৬
জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি	৪০.৩
অন্যান্য	১৯.৩
তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান	৫.৬
প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি	১.২

দুর্নীতির শিকার হয়েও অভিযোগ দায়ের করেনি এমন খানার মধ্যে অভিযোগ জানানোর প্রয়োজন মনে করে নি ৩১ দশমিক ৪ শতাংশ খানা, কীভাবে এবং কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই ২৪ দশমিক ৯ শতাংশ খানার, ঝামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে ২০ দশমিক ৬ শতাংশ খানা অভিযোগ করে নি, অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা জানা নেই ১৮ দশমিক ৩ শতাংশ খানার। অপরদিকে অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না বলে অভিযোগ দায়ের করেনি ১৭ দশমিক ২ শতাংশ খানা (সারণি ৪.৩৩)।

সারণি ৪.৩৩: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ না করার কারণ

অভিযোগ দায়ের না করার কারণ	ফলাফলের হার (%)
সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে করিনি	৩১.৪
কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই	২৪.৯
ঝামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে	২০.৬
অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই	১৮.৩
অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না	১৭.২

৪.৯ গ্যাস

গ্যাস শিল্প উৎপাদন ও গৃহস্থালি কর্মকাণ্ডে একটি গুরুত্বপূর্ণ জ্বালানি। দ্রুতবর্ধনশীল জনসংখ্যার চাহিদা মেটাতে জ্বালানি হিসেবে এককভাবে প্রাকৃতিক গ্যাসের ওপর নির্ভরশীলতা অত্যন্ত বেশি। বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)-এর অধীন ছয়টি কোম্পানি জুন ২০২৩ পর্যন্ত দেশে ৪৩ দশমিক ২২ লক্ষ^{৩৩} গ্রাহককে গ্যাস সংক্রান্ত বিপণন ও বিতরণ কার্যক্রম সেবা প্রদান করেছে যার অধিকাংশ গৃহস্থালী পর্যায়ের সংযোগ। তবে বিতরণকৃত গ্যাসের মাত্র ১৩ দশমিক ৩ শতাংশ গৃহস্থালী পর্যায়ে জ্বালানি হিসেবে ব্যবহৃত হয়ে থাকে। বর্তমানে গৃহস্থালীতে নতুন সংযোগ বন্ধ থাকলেও খানা পর্যায়ে পুনঃসংযোগ, সংযোগ মেরামত/রক্ষণাবেক্ষণ, বিভিন্ন ফি ও বিল প্রদান ইত্যাদি সেবা গ্রহণ করা হয়। এসব সেবা কার্যক্রম স্বচ্ছ ও জবাবদিহিমূলক এবং গ্রাহকবান্ধব করার অভিপ্রায়ে বিভিন্ন সময়ে বিভিন্ন আইন, বিধি, নিয়মাবলী প্রণয়ন করা হলেও এসব সেবা নিতে গিয়ে সেবাহ্রীতাদের বিভিন্ন পর্যায়ে দুর্নীতি ও অনিয়মের শিকার হতে হয়।

জরিপের সময়কাল অনুযায়ী গত এক বছরে গ্যাস বিপণন ও বিতরণ প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা নিতে নিয়েছে এমন খানার হার ১ দশমিক ৩ শতাংশ। গ্যাস সেবাহ্রীতা খানার মধ্যে দুর্নীতি ও অনিয়মের শিকার হয়েছে ৩৭ দশমিক ৭ শতাংশ, যার মধ্যে গ্রামাঞ্চলের ৫০ দশমিক ২ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলের ৩১ দশমিক ৪ শতাংশ। দুর্নীতির শিকার এসব খানার মধ্যে ঘুষ দিয়েছে বা ঘুষ দিতে বাধ্য হয়েছে ১৬ দশমিক ৭ শতাংশ খানা (গ্রামাঞ্চলে ২৯ দশমিক ১ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ১০ দশমিক ৬ শতাংশ)। এসব খানার দেওয়া গড় ঘুষের পরিমাণ ৮ হাজার ১৪৫ টাকা।

সেবাহ্রীতা 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 গ্রহণের ক্ষেত্রে দুর্নীতির শিকার হয়েছে। এই দুটি গ্যাস কোম্পানি থেকে সেবা নেওয়া খানাগুলো ঘুষ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে এমন খানার হার যথাক্রমে ১৬ দশমিক ৮ শতাংশ ও ৮ দশমিক ৬ শতাংশ। দুর্নীতির শিকার এসব খানার মধ্যে অভিযোগ করেছে মাত্র ১১ দশমিক ৫ শতাংশ খানা (সারণি ৪.৩৩)।

সারণি ৪.৩৪: সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান থেকে দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার খানার হার

সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের নাম	দুর্নীতির শিকার খানার হার	ঘুষের শিকার খানার হার
তিতাস গ্যাস কোম্পানি লি.	৪০.৬	১৬.৮
জালালাবাদ গ্যাস ডিস্ট্রি. কোম্পানি লি.	২১.৭	৮.৬

৪.১০ জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা

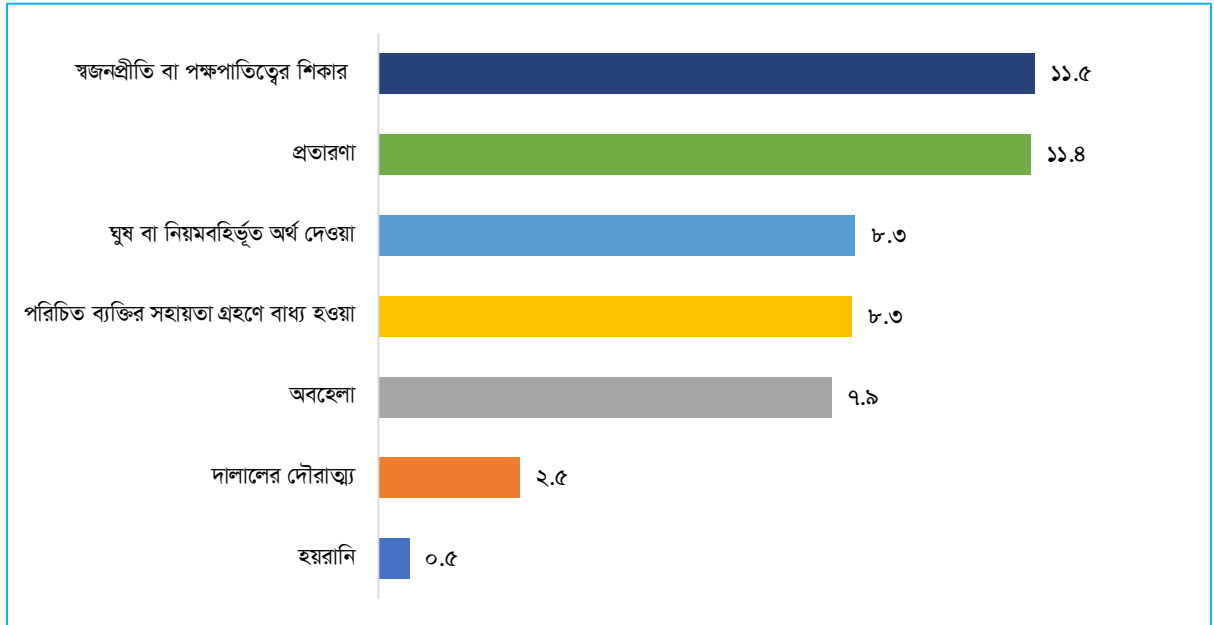
বিশ্বব্যাপী জলবায়ু পরিবর্তনের ক্ষতিকর প্রভাবসমূহ মানুষের সামনে চ্যালেঞ্জ হিসেবে হাজির হয়েছে। বঙ্গোপসাগরের তীরবর্তী ক্রান্তীয় অবস্থান এবং বৃহৎ তিনটি নদীর অববাহিকায় অবস্থিত হওয়ায় বাংলাদেশ একটি প্রাকৃতিক দুর্যোগপ্রবণ দেশ। জলবায়ু পরিবর্তনজনিত কারণে এই দুর্যোগের মাত্রা ক্রমেই বৃদ্ধি পাচ্ছে। দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা কার্যক্রমকে শক্তিশালী করার লক্ষ্যে সরকারি উদ্যোগগুলোর মধ্যে দুর্যোগ বিষয়ক স্থায়ী আদেশাবলী-২০১০ এবং দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা আইন-২০১২ অন্যতম। জাতীয় দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা নীতিমালা-২০১৫ এবং সেনডাই ফ্রেমওয়ার্ক ফর ডিজাস্টার রিস্ক রিডাকশান-এ অনুস্বাক্ষরকারী দেশ হিসেবে বাংলাদেশ দুর্যোগে সাড়া প্রদান ব্যবস্থা শক্তিশালী করা ও ঝুঁকি ব্যবস্থাপনায় সুশাসন নিশ্চিত করার অঙ্গীকার করেছে। দুর্যোগ-পূর্ববর্তী প্রস্তুতি, জরুরি সাড়া প্রদান এবং দুর্যোগ-পরবর্তী ক্ষয়ক্ষতি কাটিয়ে ওঠার জন্য করণীয় সম্পর্কে সরকারি আইন, নীতিমালা ও আদেশ/দিক-নির্দেশনা সত্ত্বেও জলবায়ু পরিবর্তনজনিত সাম্প্রতিক বিভিন্ন দুর্যোগ মোকাবেলায় সুশাসনের ঘাটতি চিহ্নিত হয়েছে। উল্লেখ্য, এই খানা জরিপে জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা বিষয়ক দুর্নীতির তথ্য সংগ্রহ ও বিশ্লেষণের ক্ষেত্রে শুধু সরকারি প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে বিতরণকৃত জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তাকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে (স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান প্রদত্ত জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা ছাড়া)।

সেবা গ্রহণের হার: জরিপের অন্তর্ভুক্ত খানাগুলোর ২ দশমিক ৫ শতাংশ জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা সেবা গ্রহণ করেছে; এ হার গ্রামাঞ্চলে ২ দশমিক ৭ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ২ দশমিক ১ শতাংশ। জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা সংক্রান্ত সেবাগ্রহণকারী খানার ৫৮ দশমিক ৮ শতাংশ উপজেলা প্রশাসন, ১৬ দশমিক ৯ শতাংশ দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর, ৪ দশমিক ৯ শতাংশ জেলা প্রশাসন, ৪ শতাংশ উপজেলা/জেলা মৎস্য অফিস হতে জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা সেবা গ্রহণ করেছে। উল্লেখ্য, জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা গ্রহণকারী খানাগুলো ক্ষেত্রবিশেষে একাধিক প্রতিষ্ঠান থেকে এই সহায়তা পেয়েছে।

অনিয়ম ও দুর্নীতি: এ খাতে সেবাগ্রহীতা খানার ৩১ দশমিক ৪ শতাংশ দুর্নীতি ও অনিয়মের শিকার হয়েছে, যা গ্রামাঞ্চলের সেবাগ্রহণকারী খানার ৩৩ দশমিক ৯ শতাংশ ও শহরাঞ্চলের সেবাগ্রহণকারী খানার ২৪ দশমিক ৭ শতাংশ।

বিভিন্ন ধরনের অনিয়ম-দুর্নীতির শিকার সেবাগ্রহীতা খানাগুলোর ৮ দশমিক ৩ শতাংশ খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে। এ হার গ্রামাঞ্চলে ৯ দশমিক ২ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ৬ শতাংশ। এছাড়া সেবাগ্রহীতা খানাগুলোর ১১ দশমিক ৫ শতাংশ স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্ব, এবং ১১ দশমিক ৪ শতাংশ প্রতারণার (যেমন ত্রাণের পরিমাণ কম পাওয়া) শিকার হয়েছে (চিত্র ৪.৩২)। উল্লেখ্য, সেবা গ্রহণের সময় যেসব খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে তাদের গড়ে ২ হাজার ৬৫৬ টাকা দিতে হয়েছে।

চিত্র ৪.৩২: জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা খাতে বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার (%)*



* সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

প্রতিষ্ঠানভেদে অনিয়ম ও দুর্নীতি: জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলোর মধ্যে উপজেলা/জেলা মৎস্য অফিস থেকে সবচেয়ে বেশি খানা দুর্নীতি (৮৯%) ও ঘুষের (২৫.৫%) শিকার হলেও উপজেলা প্রশাসন থেকে ঘুষের শিকার (হার ৩.৭%) হওয়া খানাগুলোকে সবচেয়ে বেশি পরিমাণে ঘুষ দিতে হয়েছে (২ হাজার ১১০ টাকা) (সারণি ৪.৩৫)। জেলা প্রশাসন হতে সেবা নিতে গিয়ে ১৭ দশমিক ৬ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে (সারণি ৪.৩৪)।

সারণি ৪.৩৫: জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তায় প্রতিষ্ঠানভেদে* সেবাহ্রহণ ও দুর্নীতির শিকার খানা**

প্রতিষ্ঠানের ধরন	সেবাহ্রহীতা খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষের শিকার খানার হার (%)	গড় ঘুষের পরিমাণ (টাকা)
উপজেলা/জেলা মৎস্য অফিস	৪	৮৯	২৫.৫	২৯৩
দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর	১৬.৯	৩০.৩	***	***
উপজেলা প্রশাসন	৫৮.৮	২৪.১	৩.৭	২,১১০
জেলা প্রশাসন	৪.৯	১৭.৬	***	***

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

*** অপরিষ্কার নমুনার কারণে বিশ্লেষণ করা হয়নি

সেবাভেদে অনিয়ম ও দুর্নীতি: জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তার সেবাভেদে দুর্নীতি ও অনিয়মে ভিন্নতা লক্ষ করা যায়। স্বাস্থ্য ও চিকিৎসা সহায়তা (নলকূপ, পয়ঃনিষ্কাশন সামগ্রী, খাওয়ার পানির ব্যবস্থা, পানি শোধনকারী ওষুধ/প্রযুক্তি, দুর্যোগকালীন জরুরি ওষুধ সেবা ইত্যাদি) নিতে গিয়ে সবচেয়ে বেশি সংখ্যক খানা (৪৭.৮%) দুর্নীতির শিকার হয়েছে, এবং এই সেবা নিতে ২৭ দশমিক ১ শতাংশ খানাকে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে যা গড়ে ৩ হাজার ৫০ টাকা। পুনর্বাসন সেবা (দীর্ঘমেয়াদি খাদ্য সহায়তা, অর্থ সহায়তা এবং গৃহনির্মাণ সহায়তা) নিতে গিয়ে ২৬ দশমিক ৪ শতাংশ খানাকে দুর্নীতির শিকার হতে হয়েছে এবং এই সেবা নিতে ১ দশমিক ৬ শতাংশ খানাকে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে (সারণি ৪.৩৬)।

সারণি ৪.৩৬: জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তার ধরনভেদে* দুর্নীতির শিকার খানার হার** ও গড় ঘুষের পরিমাণ

সেবা/দুর্যোগ সহায়তা ধরন	সেবাহ্রহীতা খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষের শিকার খানার হার (%)	গড় ঘুষের পরিমাণ (টাকা)
স্বাস্থ্য ও চিকিৎসা সহায়তা	২৫.৯	৪৭.৮	২৭.১	৩,০৫০
ত্রাণ***	৬৯	২৬.৪	১.৬	****
পুনর্বাসন	৪.৬	১১.২	-	****
অন্যান্য****	৬.১	২২.৯	২.০	****

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

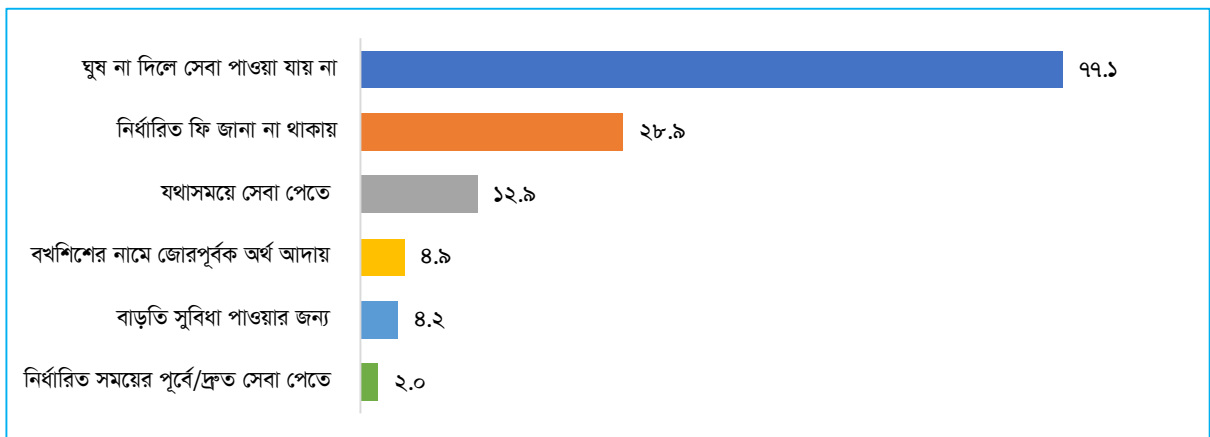
*** খাদ্য সহায়তা, শিশুখাদ্য, গৃহনির্মাণ এবং অন্যান্য সরঞ্জাম ইত্যাদি

**** অপরিষ্কার নমুনার কারণে বিশ্লেষণ করা হয়নি

***** প্রশিক্ষণ প্রদান, সোলার হোম প্যানেল, পরিবেশবান্ধব চুলা, শস্য বীমা, রেইন ওয়াটার হারভেস্টিং ইত্যাদি

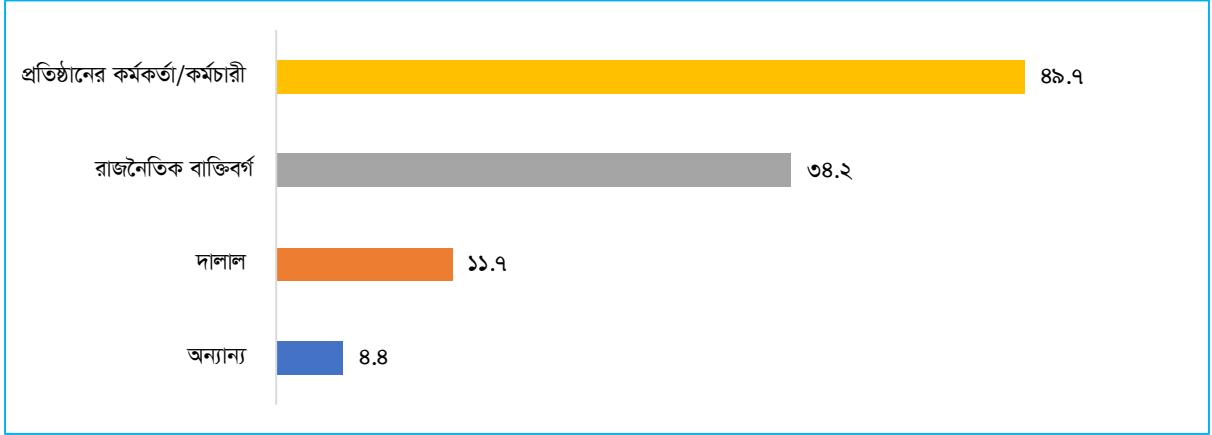
ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ: নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ হিসেবে ৭৭ দশমিক ১ শতাংশ খানা ‘ঘুষ না দিলে সেবা পাওয়া যায় না’ এবং ২৮ দশমিক ৯ শতাংশ ‘নির্ধারিত ফি জানা না থাকায়’ ঘুষ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে বলে উল্লেখ করে। এছাড়া যথাসময়ে সেবা পেতে (১২.৯%), বখশিশের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায় (৪.৯%) উল্লেখযোগ্য (চিত্র ৪.৩৩)। তবে ৪ দশমিক ২ শতাংশ খানা বাড়তি সুবিধা পাওয়ার জন্য ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বলে জানিয়েছে।

চিত্র ৪.৩৩: জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা খাতে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ (%)*



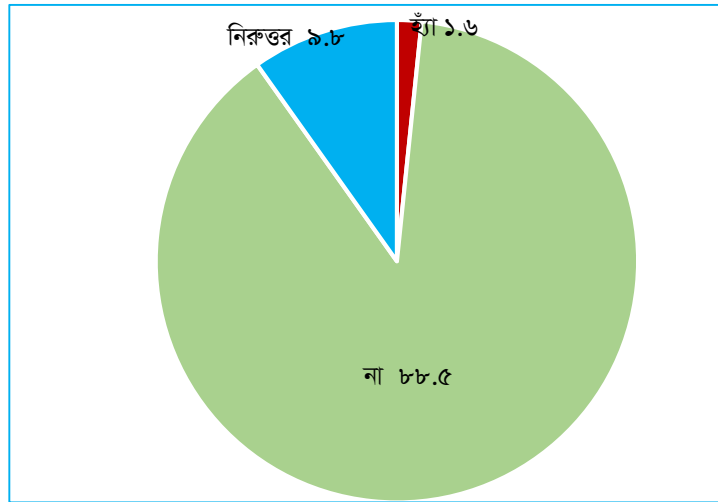
ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি: এ খাতে সবচেয়ে বেশি ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়া হয়েছে প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের (৪৯.৭%)। রাজনৈতিক ব্যক্তিবর্গকে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে ৩৪ দশমিক ২ শতাংশ এবং দালালকে ১১ দশমিক ৭ শতাংশ খানা (চিত্র ৪.৩৪)। ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদানের ক্ষেত্রে নগদ টাকায় সবচেয়ে বেশি ঘুষ দেওয়া হয়েছে।

চিত্র ৪.৩৪: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি



দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগ ব্যবস্থা: যেসব খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে তাদের মাত্র ১ দশমিক ৬ শতাংশ খানা দুর্নীতির অভিযোগ করলেও প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি (চিত্র ৪.৩৫)।

চিত্র ৪.৩৫: দুর্নীতির শিকার খানা অভিযোগ করেছে কিনা (%)



দুর্নীতির শিকার হয়েও অভিযোগ দায়ের করেনি এমন খানার মধ্যে (৪০.৯%) কীভাবে এবং কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই ৪০ দশমিক ৯ শতাংশ খানার, বামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে ২৭ দশমিক ৫ শতাংশ, অভিযোগ দায়ের করার প্রয়োজন মনে করেনি ১৬ দশমিক ৫ শতাংশ, এবং কাজক্ষিত সেবা না পাওয়ার ভয়ে অভিযোগ করেনি ১৪ দশমিক ৫ শতাংশ খানা। অপরদিকে দুর্নীতি বা অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারেনি ৯ দশমিক ৪ শতাংশ খানা (সারণি ৪.৩৭)।

চিত্র ৪.৩৭: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ না করার কারণ

অভিযোগ না করার কারণ	খানার হার (%)
কীভাবে/কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই	৪০.৯
বামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে	২৭.৫
সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে করিনি	১৬.৫
কাজক্ষিত সেবা না পাওয়ার ভয়ে	১৪.৫
দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি	৯.৪

৪.১১ বিদ্যুৎ

উন্নয়নের অন্যতম চালিকাশক্তি বিদ্যুৎ। দেশের উৎপাদন ও গৃহস্থালী কাজে বিদ্যুতের প্রয়োজনীয়তা অনস্বীকার্য। বিদ্যুৎ বিভাগের তথ্যমতে, ডিসেম্বর ২০২৪ পর্যন্ত ৬ লক্ষ ৯৭ হাজার ৫১০ কিলোমিটার লাইনের মাধ্যমে ৪ কোটি ৭৫ লক্ষ গ্রাহককে বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান করা হয়েছে এবং বর্তমান বিদ্যুৎ সুবিধাপ্রাপ্ত জনগোষ্ঠীর হার ১০০ শতাংশ।^{১৭}

সারাদেশে বিদ্যুৎ বিতরণ সেবা প্রদানে যেসব প্রতিষ্ঠান কাজ করে যাচ্ছে সেগুলো হচ্ছে বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড (বিউবো), বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড (বাপবিবো), ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড (ডিপিডিসি), ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানি লিমিটেড (ডেসকো), নর্দার্ন ইলেক্ট্রিসিটি সাপ্লাই কোম্পানি লিমিটেড (নেসকো) এবং ওয়েস্ট জোন পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড (ওজোপাডিকো)। কিন্তু এসব প্রতিষ্ঠান থেকে নতুন সংযোগ গ্রহণ, মেরামত ও বিল প্রদান সংক্রান্ত বিভিন্ন ধরনের সেবা নেওয়ার সময় সেবাহ্রহীতার অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হন।

সেবা গ্রহণের হার: জরিপে বিদ্যুৎ বিতরণ সংস্থার সেবা নিতে গিয়েছে বা মিথস্ক্রিয়া হয়েছে এমন খানার হার ৫৩ দশমিক ৭ শতাংশ। বিদ্যুৎ সেবাহ্রহীতা খানার ৮৩ দশমিক ৬ শতাংশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড বা তার অধীন পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি থেকে সেবা নিয়েছে। এছাড়া বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড থেকে ৯ দশমিক ৮ শতাংশ, ওজোপাডিকো থেকে ৪ দশমিক ৩ শতাংশ, এবং নেসকো থেকে ১ দশমিক ২ শতাংশ খানা সেবা গ্রহণ করেছে (সারণি ৪.৩৮)।

সেবাহ্রহীতা খানার ৯৮ দশমিক ৮ শতাংশ আবাসিক এবং ১ দশমিক ৯ শতাংশ খানা বাণিজ্যিক গ্রাহক হিসেবে বিদ্যুৎ বিতরণ সংস্থাগুলো থেকে সংযোগ গ্রহণ করেছে। এসব প্রতিষ্ঠান থেকে সেবাহ্রহীতা খানার ১২ দশমিক ৯ শতাংশ নতুন সংযোগ, পুনঃসংযোগ, রক্ষণাবেক্ষণ ও উপকরণ পরিবর্তন ও ক্রয় সংক্রান্ত সেবা গ্রহণ করেছে, যেখানে সেবাহ্রহীতা খানার ২ দশমিক ৩ শতাংশ নতুন সংযোগের জন্য আবেদন, ২ দশমিক ২ শতাংশ নতুন সংযোগ গ্রহণ, ১ দশমিক ৬ শতাংশ বৈদ্যুতিক উপকরণ পরিবর্তন/সরবরাহ/মিটার মেরামত, ২ দশমিক ৩ শতাংশ পুনঃসংযোগ, ৩ দশমিক ৮ শতাংশ সাব-মিটার সংযোজন, এবং ১ দশমিক ৬ শতাংশ খানা মিটার সংযোগ বা পরিবর্তন করেছে। মিটার রিডিং, বিল ও এ সংক্রান্ত অন্যান্য সেবা গ্রহণ করেছে ৯২ দশমিক ২ শতাংশ খানা, যেখানে ৪৮ দশমিক ৩ শতাংশ খানা মিটার রিডিং, ৬৩ দশমিক ৮ শতাংশ খানা বিল দেওয়া/কার্ড রিফিল করা সেবা গ্রহণ করেছে।

অনিয়ম ও দুর্নীতি: যেসব খানা বিদ্যুৎ বিতরণ সংস্থা থেকে সেবা নিতে গিয়েছে বা মিথস্ক্রিয়া হয়েছে তার মধ্যে ২৬ দশমিক ৪ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে। যেসব খানা বিদ্যুৎ সেবা গ্রহণ করেছে তাদের মধ্যে ঘুষের শিকার খানার হার ৫ দশমিক ৮ শতাংশ। এছাড়া অন্যান্য দুর্নীতির ধরনের মধ্যে বিদ্যুৎ ব্যবহারের চেয়ে অতিরিক্ত বিল প্রদান (৫৮%), মিটার না দেখেই বিল প্রদান (২৬.৬%), সময়ক্ষেপণ (২৪.৫%), অতিরিক্ত বিল পরবর্তীতে সমন্বয় না করা (১৮.৮%), এবং তথ্য প্রদানে অসহযোগিতা (১২.৪%) উল্লেখযোগ্য। ঘুষের শিকার খানাগুলোকে গড়ে ২ হাজার ৪৩১ টাকা ঘুষ দিতে হয়েছে।

সার্বিকভাবে ৪৯ শতাংশ নারী এবং ৫৫ দশমিক ৯ শতাংশ পুরুষ খানার পক্ষে সেবা গ্রহণকারী হিসেবে বিদ্যুৎ বিতরণ সংস্থা থেকে সেবা গ্রহণ করেছে।

প্রতিষ্ঠানভেদে অনিয়ম ও দুর্নীতি: ওজোপাডিকো থেকে সেবাহ্রহীতা খানার ৩৮ শতাংশ এবং নেসকো থেকে সেবাহ্রহীতা খানার ২৭ দশমিক ৩ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে। ঘুষের শিকার খানার হারের ক্ষেত্রে দেখা যায়, সেবাহ্রহীতা খানার ৮ দশমিক ৬ শতাংশ খানা বিপিডিপি এবং ৫ দশমিক ৬ শতাংশ খানা নেসকো থেকে সেবা নিতে ঘুষের শিকার হয়েছে। বিপিডিপি হতে সেবা নিতে গিয়ে ঘুষের শিকার হয়েছে এমন খানাগুলো গড়ে ৪ হাজার ৮৫৭ টাকা, ওজোপাডিকোর ক্ষেত্রে গড়ে ২ হাজার ৭৫৬ টাকা, পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ডের ক্ষেত্রে গড়ে ১ হাজার ৯৪৭ টাকা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে (সারণি ৪.৩৮)।

সারণি ৪.৩৮: বিদ্যুৎ খাতে প্রতিষ্ঠানভেদে দুর্নীতির* শিকার হওয়া খানার হার** (%)

প্রতিষ্ঠান	সেবা গ্রহণকারী খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষের শিকার খানার হার (%)	গড় ঘুষের পরিমাণ (টাকা)
ওজোপাডিকো	৪.৩	৩৮.০	৪.৪	২,৭৫৬
নেসকো ^{১৮}	১.২	২৭.৩	৫.৬	---
পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড/পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি	৮৩.৬	২৫.০	৫.৫	১,৯৪৭
বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড (বিপিডিবি)	৯.৮	৩.৮	৮.৬	৪,৮৫৭

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

^{১৭}<https://powerdivision.gov.bd/site/page/6cd25d49-3150-482a-8bd0-701d18136af7/%E0%A6%8F%E0%A6%95-%E0%A6%A8%E0%A6%9C%E0%A6%B0%E0%A7%87>

^{১৮} নেসকোর গড় ঘুষের পরিমাণ ন্যূনতম প্রয়োজনীয় নমুনার অভাবের কারণে উল্লেখ করা হয়নি

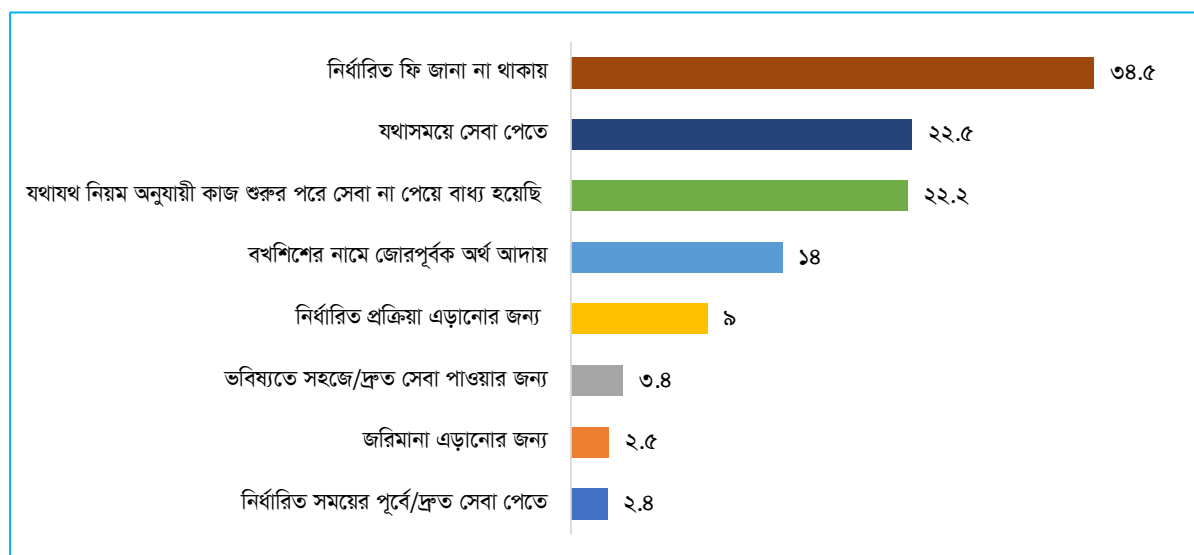
সেবাভেদে অনিয়ম ও দুর্নীতি: বিদ্যুৎ বিতরণকারী প্রতিষ্ঠান থেকে বিদ্যুৎ সংযোগ নিয়েছে, বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য আবেদন করেছে কিংবা বৈদ্যুতিক উপকরণ পরিবর্তন বা সংযোজন করেছে এমন খানাগুলোর মধ্যে ৫৭ দশমিক ৩ শতাংশ খানা দুর্নীতির শিকার এবং ৪১ শতাংশ খানা ঘুষের শিকার হয়েছে (সারণি ৪.৩৯)। বিদ্যুৎ বিতরণ প্রতিষ্ঠান থেকে মিটার রিডিং, বিল ও অন্যান্য সংক্রান্ত সেবা নিয়েছে এমন খানার ২১ দশমিক ৭ শতাংশ দুর্নীতির শিকার এবং ১ শতাংশ খানা ঘুষের শিকার হয়েছে। যেসব খানা সংযোগ সম্পর্কিত সেবা গ্রহণ করতে ঘুষের শিকার হয়েছে সেসব খানাকে গড়ে ২ হাজার ৭০৯ টাকা এবং মিটার সম্পর্কিত সেবা গ্রহণ করতে খানাকে গড়ে ৮৭৮ টাকা ঘুষ দিতে হয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে।

সারণি ৪.৩৯: বিদ্যুৎ খাতে সেবাভেদে দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার (%)

সেবার ধরন	সেবা গ্রহণকারী খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষের শিকার খানার হার (%)	গড় ঘুষের পরিমাণ (টাকা)
সংযোগ সেবা	১২.৯	৫৭.৩	৪১.০	২,৭০৯
মিটার রিডিং, বিল ও অন্যান্য সেবা	৯২.২	২১.৭	১.০	৮৭৮

ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ: বিদ্যুৎ বিতরণ সংস্থা থেকে সেবা নিতে গিয়ে ঘুষের শিকার খানাগুলোর ঘুষ দেওয়ার কারণ হিসেবে 'ঘুষ না দিলে সেবা না পাওয়া' (৬৩%), নির্ধারিত ফি জানা না থাকা (৩৪.৫%), যথাসময়ে সেবা পাওয়া (২২.৫%), বকশিশ এর নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায় (১৪%) উল্লেখযোগ্য (চিত্র ৪.৩৬)।

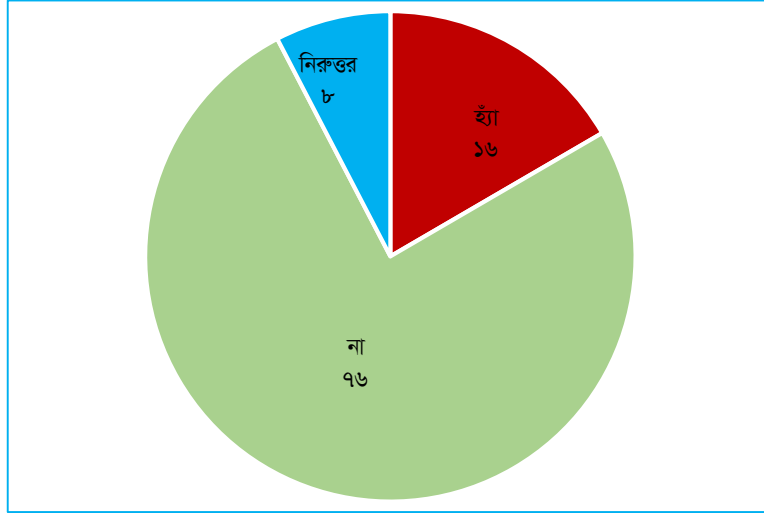
চিত্র ৪.৩৬: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ



ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি: বিদ্যুৎ সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা-কর্মচারীরা ঘুষ নিয়েছেন বলে জানিয়েছে ৮৩ দশমিক ৬ শতাংশ খানা। অন্যদিকে দালালের মাধ্যমে ঘুষ দেওয়া হয়েছে বলে জানিয়েছে ১৫ দশমিক ৩ শতাংশ খানা। নগদ অর্থের মাধ্যমেই শতভাগ ঘুষ লেনদেন হয়েছে এ খাতে।

দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগ ব্যবস্থা: যেসব খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে তাদের মধ্যে অভিযোগ করা খানার হার ১৬ শতাংশ খানা। যারা অভিযোগ করেছে তাদের মধ্যে সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে অভিযোগ করেছে ৮৪ দশমিক ৩ শতাংশ, প্রতিষ্ঠানের অভিযোগ বাক্সে অভিযোগ করেছে ১৭ দশমিক ১ শতাংশ, সেবা সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটে বা প্রতিষ্ঠানের হটলাইনে অভিযোগ করেছে ২ দশমিক ৭ শতাংশ।

চিত্র ৪.৩৭: দুর্নীতির শিকার খানা অভিযোগ করেছে কিনা (%)



দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ করেছে প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি ৫৩ দশমিক ৩ শতাংশ, অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি ১৬ দশমিক ৬ শতাংশ, অভিযোগ করার পর সেটা সম্পর্কে কোনো খোঁজ নেওয়া হয়নি ৮ শতাংশ, এবং অভিজুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা নেওয়া হয়েছে শূন্য দশমিক ৫ শতাংশ খানার ক্ষেত্রে (সারণি ৪.৪০)।

সারণি ৪.৪০: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগের ফলাফল

অভিযোগ দায়েরের ফলাফল	খানার হার (%)
প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি	৫৩.৩
অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি	১৬.৬
জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি	৮.০
তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান	৫.৭
অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে	০.৬
অভিজুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে	০.৫
ঘুষের টাকা/ উপহার ফেরত দেওয়া হয়েছে	০.৫
অভিজুক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে মামলা দায়ের করা হয়েছে	০.২

অপরদিকে যারা অভিযোগ করেননি তাদের মধ্যে ২৯ দশমিক ২ শতাংশ মনে করেন অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না, ২৭ দশমিক ৫ শতাংশ অভিযোগ করার প্রয়োজন মনে করেনি কারণ সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, ১১ দশমিক ৫ শতাংশ মন্তব্য করেন অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই, এবং ৭ দশমিক ৭ শতাংশ দুর্নীতি বা অনিয়ম হয়েছে তা বুঝতেই পারেনি (সারণি ৪.৪১)।

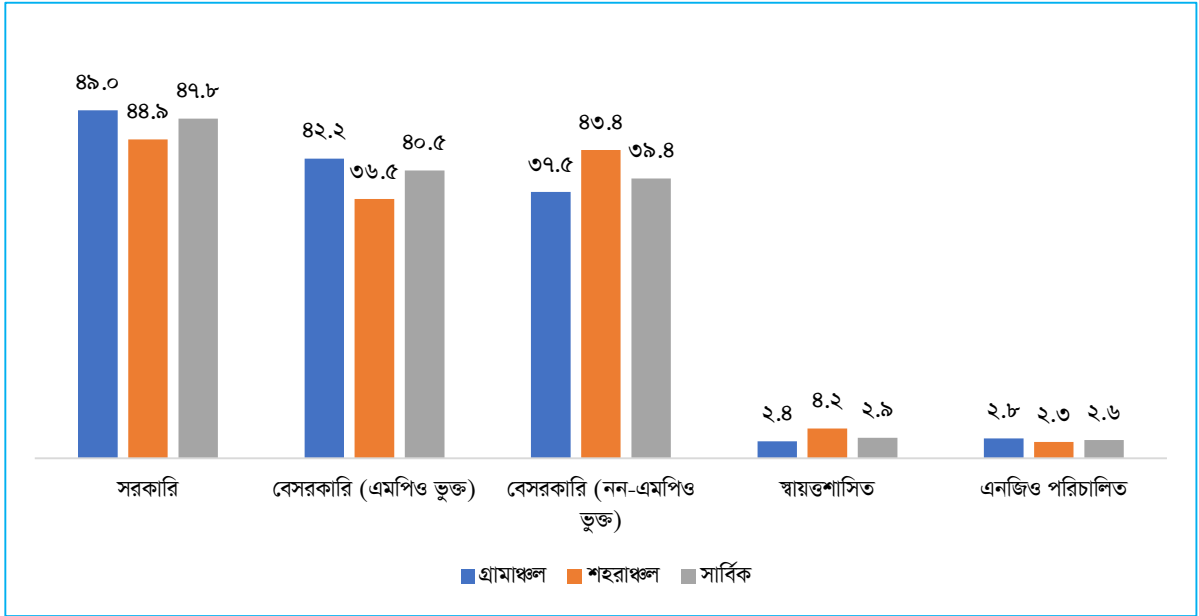
সারণি ৪.৪১: অভিযোগ না করার কারণ

অভিযোগ না করার কারণ	হার (%)
অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না	২৯.২
সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে করিনি	২৭.৫
কীভাবে/কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই	১৮.৭
ঝামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে	১৫.১
অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই	১১.৫
দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি	৭.৭
কাজক্ষত সেবা না পাওয়ার ভয়ে	৫.৫
অতিরিক্ত খরচের ভয়ে	১.৬

৪.১২ শিক্ষা

শিক্ষা রাষ্ট্রের আর্থ-সামাজিক ও সাংস্কৃতিক উন্নয়নের অন্যতম গুরুত্বপূর্ণ হাতিয়ার। বাংলাদেশের সংবিধানে রাষ্ট্র পরিচালনার অন্যতম মূলনীতি হিসেবে একটি অভিন্ন, গণমুখী ও সর্বজনীন শিক্ষাব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করার কথা বলা হয়েছে।^{১৯} স্বাধীনতার পর থেকে রাষ্ট্রের নানামুখী উদ্যোগের ফলে আমাদের শিক্ষার ক্ষেত্রে ক্রমবর্ধমান অগ্রগতি সাধিত হয়েছে। টেকসই উন্নয়ন অভীষ্টে ২০৩০ সালের মধ্যে সকলের জন্য অন্তর্ভুক্তিমূলক ও সমতাভিত্তিক গুণগত শিক্ষা নিশ্চিত করা এবং জীবনব্যাপী শিক্ষালাভের সুযোগ সৃষ্টির কথা বলা হয়েছে। তবে বিভিন্ন সময়ে উদ্দেশ্যমূলকভাবে বিশেষ ব্যক্তি ও গোষ্ঠীর স্বার্থে শিক্ষাবিষয়ক নীতি পরিবর্তন করার মাধ্যমে একটি বৈষম্যমূলক শিক্ষা ব্যবস্থা কয়েম করা হয়েছে। এছাড়া শিক্ষা খাতে বিদ্যমান নানাবিধ সীমাবদ্ধতা এবং বহুমুখী অনিয়ম-দুর্নীতিসহ সুশাসনের চ্যালেঞ্জের কারণে মানসম্মত, যুগোপযোগী, সর্বজনীন ও সমতাভিত্তিক শিক্ষা ব্যবস্থা গড়ে তোলা সম্ভব হয়নি।

সেবা গ্রহণের হার: জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানাগুলোর ৬৭ দশমিক ৮ শতাংশ বিভিন্ন শিক্ষা প্রতিষ্ঠান (সরকারি, এমপিওভুক্ত, বেসরকারি/ব্যক্তিমালিকানাধীন, স্বায়ত্তশাসিত ও এনজিও পরিচালিত) হতে সেবা নিয়েছে, যা গ্রামাঞ্চলের খানার ৬৮ দশমিক ৯ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলের খানার ৬৫ দশমিক ৩ শতাংশ। সরকারি শিক্ষাপ্রতিষ্ঠান থেকে সেবাপ্রাপ্তকারী খানার হার ৪৭ দশমিক ৮ শতাংশ, বেসরকারি/ব্যক্তিমালিকানাধীন (এমপিওভুক্ত) শিক্ষা প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা গ্রহণকারী খানার হার ৪০ দশমিক ৫ শতাংশ এবং বেসরকারি/ব্যক্তিমালিকানাধীন (নন-এমপিওভুক্ত) শিক্ষা প্রতিষ্ঠান হতে শিক্ষা সেবা গ্রহণ করেছে ৩৯ দশমিক ৪ শতাংশ খানা (চিত্র ৪.৩৮)।

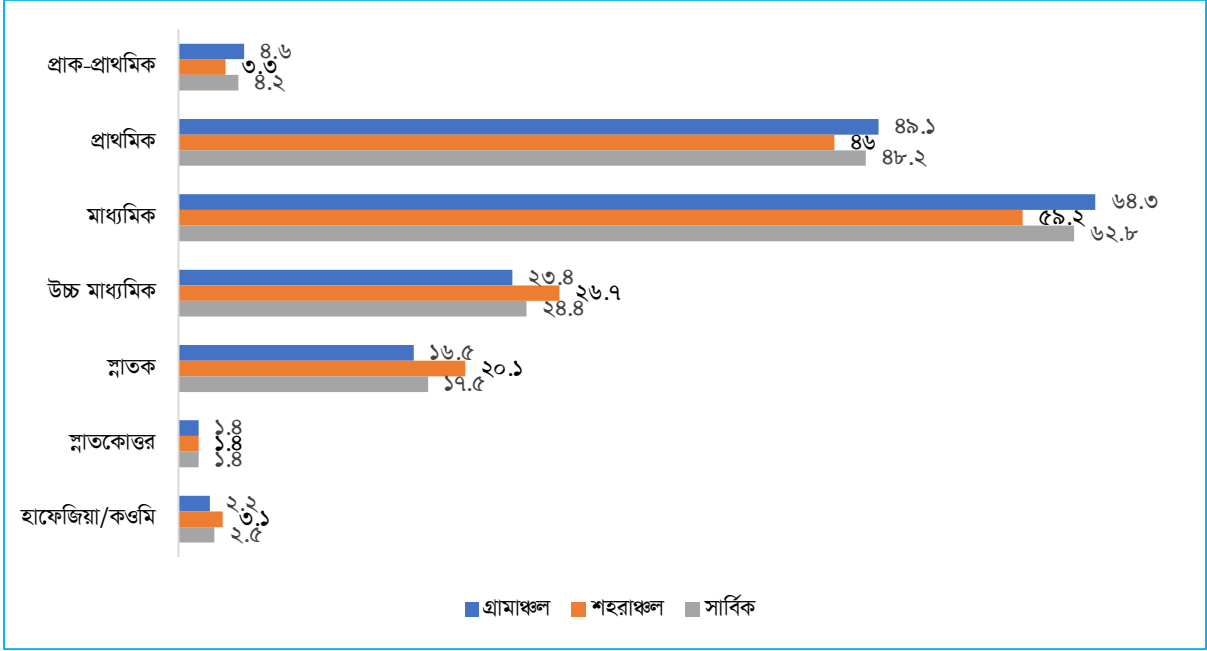


চিত্র ৪.৩৮: অঞ্চলভেদে বিভিন্ন ধরনের শিক্ষা প্রতিষ্ঠান থেকে সেবাপ্রাপ্ত খানার হার (%)

সার্বিকভাবে জরিপে শিক্ষা খাতে সেবা গ্রহণকারী খানার ৪ দশমিক ২ শতাংশ প্রাক-প্রাথমিক স্তর, ৪৮ দশমিক ২ শতাংশ প্রাথমিক স্তর, ৬২ দশমিক ৪ শতাংশ মাধ্যমিক স্তর, ২৪ দশমিক ৪ শতাংশ উচ্চ মাধ্যমিক স্তর, ১৭ দশমিক ৫ শতাংশ স্নাতক স্তর, ১ দশমিক ৪ শতাংশ স্নাতকোত্তর এবং ২ দশমিক ৫ শতাংশ খানা হাফেজিয়া/কওমি থেকে শিক্ষা সেবা নিয়েছে (চিত্র ৪.৩৯)।

^{১৯}“রাষ্ট্রের অন্যতম মৌলিক দায়িত্ব হইবে ... নাগরিকদের জন্য ... অন্ন, বস্ত্র, আশ্রয়, শিক্ষা ও চিকিৎসাসহ জীবন ধারণের মৌলিক উপকরণের ব্যবস্থা...” [গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধান, অনুচ্ছেদ ১৫ (ক)]।

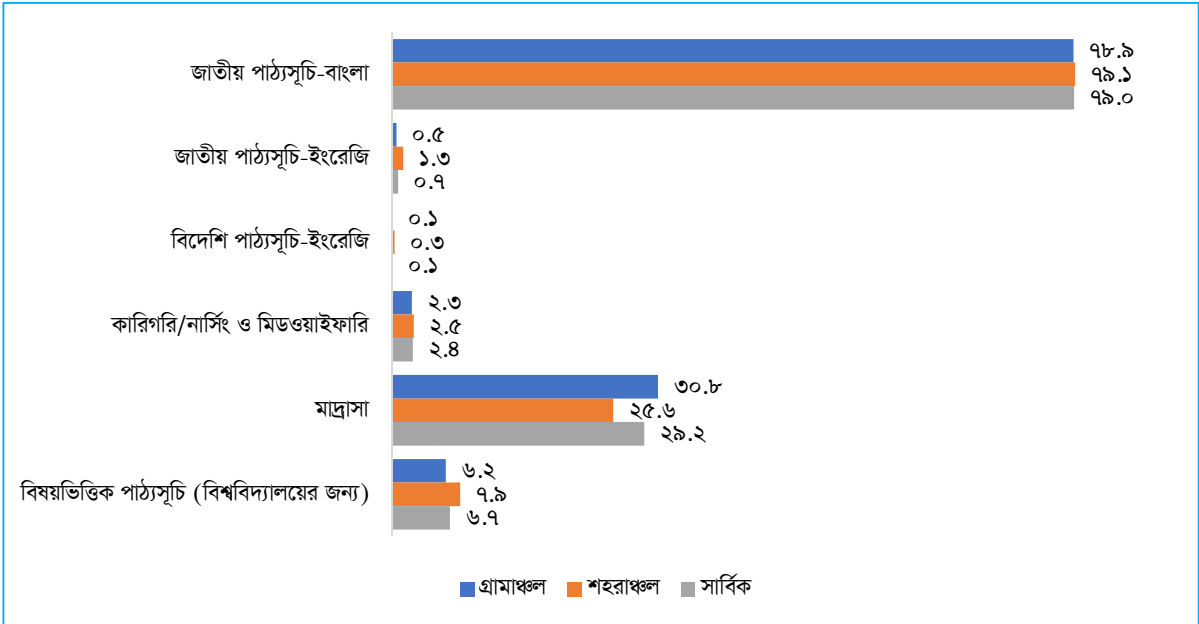
চিত্র ৪.৩৯: অঞ্চলভেদে বিভিন্ন ধরনের শিক্ষা স্তর থেকে সেবাহীনতা খানার হার* (%)



* সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

বিভিন্ন শিক্ষা ব্যবস্থার মধ্যে সার্বিকভাবে সেবাহীনকারী খানার ৭৯ শতাংশ জাতীয় পাঠ্যসূচি-বাংলা, ২৯ দশমিক ২ শতাংশ মাদ্রাসা পাঠ্যসূচি, ৬ দশমিক ৭ শতাংশ বিশ্ববিদ্যালয়ের বিষয়ভিত্তিক পাঠ্যসূচি, ২ দশমিক ৪ শতাংশ কারিগরি/নার্সিং ও মিডওয়াইফারি পাঠ্যসূচি, শূন্য দশমিক ৭ শতাংশ জাতীয় পাঠ্যসূচি-ইংরেজি এবং শূন্য দশমিক ১ শতাংশ বিদেশী পাঠ্যসূচি-ইংরেজির শিক্ষার্থী রয়েছে (চিত্র ৪.৪০)। উল্লেখ্য, শিক্ষা সেবার দুর্নীতি বিশ্লেষণে নন-এমপিওভুক্ত বেসরকারি/ব্যক্তিমালিকানাধীন শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও এনজিও হতে শিক্ষা সেবাহীনতা খানাকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়নি।

চিত্র ৪.৪০: শিক্ষার স্তরভেদে সরকারি শিক্ষা সেবা (সরকারি, এমপিওভুক্ত ও স্বায়ত্তশাসিত) গ্রহণের হার (%)

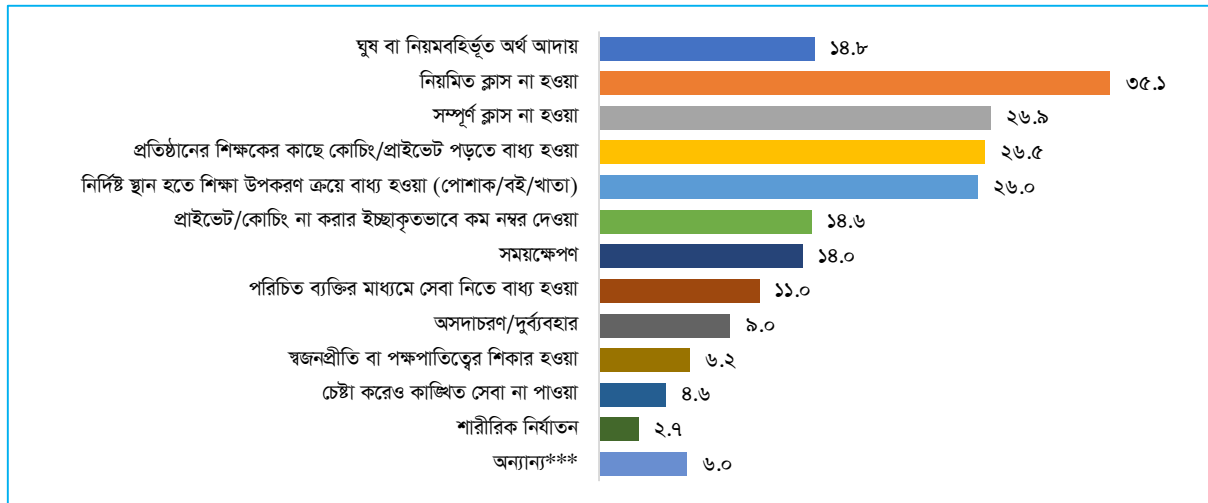


যেসকল খানা নির্ধারিত সময়ে সরকারি প্রতিষ্ঠান (সরকারি, বেসরকারি রেজিস্ট্রার্ড/এমপিওভুক্ত ও স্বায়ত্তশাসিত) থেকে শিক্ষা সেবা নিয়েছে তাদের ৬৩ দশমিক ৪ শতাংশ সরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, ৫৩ দশমিক ৭ শতাংশ এমপিওভুক্ত বেসরকারি/ ব্যক্তিমালিকানাধীন শিক্ষা প্রতিষ্ঠান এবং ৩ দশমিক ৯ শতাংশ স্বায়ত্তশাসিত শিক্ষা প্রতিষ্ঠান হতে সেবা গ্রহণ করেছে (সারণি ৪.৪২)। সরকারি প্রতিষ্ঠান (সরকারি, বেসরকারি রেজিস্ট্রার্ড/এমপিওভুক্ত ও স্বায়ত্তশাসিত) হতে শিক্ষা সেবা গ্রহণকারী খানাগুলোর দশমিক ৩ দশমিক ২

শতাংশ প্রাক-প্রাথমিক/সমমান, ৪৯ দশমিক ৫ শতাংশ প্রাথমিক/সমমান, ৫০ দশমিক ২ শতাংশ মাধ্যমিক/সমমান, ১৭ দশমিক ১ শতাংশ উচ্চ মাধ্যমিক/সমমান, ১২ দশমিক ৮ শতাংশ স্নাতক/সমমান এবং ১ দশমিক ৪ শতাংশ স্নাতকোত্তর/ সমমান স্তরে শিক্ষা সেবা গ্রহণ করেছে (সারণি ৪.৪৩)। সরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান (সরকারি, এমপিওভুক্ত ও স্বায়ত্তশাসিত) হতে সেবাগ্রহণকারী খানার ৮৭ দশমিক ৬ শতাংশ জাতীয় পাঠ্যসূচি-বাংলা, ১১ দশমিক ৪ শতাংশ মাদ্রাসা, ৭ দশমিক ৯ শতাংশ বিশ্ববিদ্যালয়ের জন্য বিষয়ভিত্তিক পাঠ্যসূচি এবং ৩ শতাংশ কারিগরি/নাসিং ও মিডওয়াইফারি সংশ্লিষ্ট পাঠ্যসূচির আর্ন্তভুক্ত।

অনিয়ম ও দুর্নীতি: যেসব খানা সরকারি, এমপিওভুক্ত এবং স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠান হতে শিক্ষা সেবা নিয়েছে তাদের ২৬ শতাংশ বিভিন্ন ধরনের অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে। এ হার গ্রামাঞ্চলের সেবা গ্রহণকারী খানার ২৬ দশমিক ৬ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলের ২৪ দশমিক ৪ শতাংশ। শিক্ষাখাতে সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে খানার ১৪ দশমিক ৮ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে, এ হার গ্রামাঞ্চলের খানার ১৬ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলের ১২ দশমিক ২ শতাংশ। এছাড়া ৩৫ দশমিক ১ শতাংশ খানা নিয়মিত ক্লাস না হওয়া, ২৬ দশমিক ৯ শতাংশ সম্পূর্ণ ক্লাস না হওয়া, ২৬ দশমিক ৫ শতাংশ প্রতিষ্ঠানের শিক্ষকের কাছে কোচিং/প্রাইভেট পড়তে বাধ্য হওয়া, ২৬ শতাংশ নির্দিষ্ট স্থান হতে শিক্ষা উপকরণ ক্রয়ে বাধ্য হওয়া (পোশাক/বই/খাতা) সহ বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছে (চিত্র ৪.৪১)। যেসব খানা এ খাতে নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে তাদেরকে গড়ে ৭১১ টাকা দিতে হয়েছে, গড় নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ গ্রামাঞ্চলের খানার ক্ষেত্রে ৬৯৬ টাকা এবং শহরাঞ্চলে গড়ে ৭৫৬ টাকা।

চিত্র ৪.৪১: শিক্ষাখাতে সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের* দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার (%)**



* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

*** শারীরিক নির্যাতন, প্রশ্ন ফাঁস, ঘুষ/অতিরিক্ত অর্থ দাবি, সামাজিক/রাজনৈতিক প্রভাব বিস্তার, সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি কর্তৃক খারাপ আচরণের শিকার ইত্যাদি

শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের ধরনভেদে দুর্নীতির শিকার: শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের ধরনভেদে দেখা যায় স্বায়ত্তশাসিত শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের তুলনায় সরকারি ও এমপিওভুক্ত শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার তুলনামূলক বেশি। জরিপে স্বায়ত্তশাসিত শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে সেবা গ্রহণকারী খানার ৯ দশমিক ৪ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে, যেখানে এ হার এমপিওভুক্ত শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে ২৫ দশমিক ৫ শতাংশ এবং সরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে ২১ দশমিক ৩ শতাংশ (সারণি ৪.৪২)। এমপিওভুক্ত শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে সেবা গ্রহণকারী খানার ১৩ দশমিক ২ শতাংশ, সরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে সেবা গ্রহণকারী খানার ১৩ শতাংশ এবং স্বায়ত্তশাসিত শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে সেবা গ্রহণকারী খানার ২ দশমিক ৩ শতাংশ নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে। যেসব খানা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে তা বিশ্লেষণে দেখা যায়, এমপিওভুক্ত শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের সেবা গ্রহণকারী খানাকে গড়ে ১,০৪৮ টাকা এবং সরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে সেবা গ্রহণকারী খানাকে গড়ে ৩৭৯ টাকা দিতে হয়েছে।

সারণি ৪.৪২: শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের ধরনভেদে* দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার** ও গড় ঘুষের পরিমাণ

শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের ধরন	সেবা গ্রহণকারী খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়া খানার হার (%)	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ (টাকা)
সরকারি	৬৩.৪	২১.৩	১৩.০	৩৭৯
বেসরকারি/ব্যক্তিমালিকানাধীন (এমপিওভুক্ত)	৫৩.৭	২৫.৫	১৩.২	১,০৪৮
স্বায়ত্তশাসিত	৩.৯	৯.৪	২.৩	***

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

*** অপর্യാপ্ত উপাত্তের কারণে বিশ্লেষণ করা হয়নি

শিক্ষার স্তরভেদে দুর্নীতির শিকার: শিক্ষার স্তরভেদে দুর্নীতির শিকার হওয়া এবং নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়া খানার হারের তুলনামূলক বিশ্লেষণে দেখা যায়, শিক্ষার প্রাথমিক স্তর (প্রাক-প্রাথমিক/সমমান এবং প্রাথমিক/সমমান) ও উচ্চ স্তরের স্নাতক/ সমমান এবং স্নাতকোত্তর/সমমান) তুলনায় শিক্ষার মাধ্যমিক স্তরে (মাধ্যমিক/সমমান এবং উচ্চ মাধ্যমিক/সমমান) দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার বেশি। জরিপে মাধ্যমিক/সমমান শিক্ষা সেবা গ্রহণকারী খানার ২৬ দশমিক ৪ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে, উচ্চ মাধ্যমিক/সমমান স্তরে সেবা গ্রহণকারী খানার ২০ দশমিক ৪ শতাংশ (সারণি ৪.৪৩)। অনুরূপভাবে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার হার মাধ্যমিক/সমমান স্তরে সেবা গ্রহণকারী খানার ১৩ দশমিক ৮ শতাংশ, যা উচ্চ মাধ্যমিক/সমমান শিক্ষা স্তরের সেবা গ্রহণকারী খানার ১৩ দশমিক ৩ শতাংশ। এছাড়া উচ্চ মাধ্যমিক/সমমান স্তরের সেবা গ্রহণকারী খানাসমূহ অন্যান্য স্তরের তুলনায় অধিক হারে নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে। উচ্চ মাধ্যমিক/সমমান স্তরের সেবা গ্রহণকারী খানাসমূহকে গড়ে ১,১৩৯ টাকা এবং মাধ্যমিক/সমমান স্তরের শিক্ষা সেবা গ্রহণকারী খানাসমূহ গড়ে ৯১০ টাকা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে।

সারণি ৪.৪৩: শিক্ষার স্তরভেদে দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার (%) ও গড় নিয়মবহির্ভূত* অর্থের পরিমাণ

শিক্ষার স্তর	সেবা গ্রহণকারী খানার হার (সরকারি ও এমপিওভুক্ত) (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়া খানার হার (%)	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ (টাকা)
প্রাক-প্রাথমিক/সমমান	৩.২	৯.৬	৭.৯	***
প্রাথমিক/সমমান	৪৯.৫	১৮.৫	১১.০	১৮৯
মাধ্যমিক/সমমান	৫০.২	২৬.৪	১৩.৮	৯১০
উচ্চ মাধ্যমিক/সমমান	১৭.১	২০.৪	১৩.৩	১,১৩৯
স্নাতক/সমমান	১২.৮	১২.২	৩.১	৭১৪
স্নাতকোত্তর/সমমান	১.৪	১৫.১	৪.৭	***

* সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

** অপর্যাপ্ত উপাত্তের কারণে বিশ্লেষণ করা হয়নি

পাঠ্যসূচির ধরনভেদে দুর্নীতির শিকার: শিক্ষা পাঠ্যসূচি/পাঠক্রমের ধরনভেদে সেবা গ্রহণকারী খানার দুর্নীতির শিকার হওয়ার তারতম্য লক্ষণীয়। জাতীয় পাঠ্যসূচি-ইংরেজি'র সেবা গ্রহণকারী খানার তুলনায় জাতীয় পাঠ্যসূচি-বাংলা'র সেবা গ্রহণকারী খানার দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার তুলনামূলক বেশি। জাতীয় পাঠ্যসূচি-বাংলা'র সেবা গ্রহণকারী খানার ২৬ দশমিক ৪ শতাংশ, কারিগরি/নার্সিং ও মিডওয়াইফারি পাঠ্যসূচির (টিচার ট্রেনিং কলেজ, নার্সিং কলেজ ইত্যাদি) সেবা গ্রহণকারী খানার ২১ শতাংশ এবং মাদ্রাসা পাঠ্যসূচি সেবা গ্রহণকারী খানার ১৫ দশমিক ৯ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে (সারণি ৪.৪৪)। এক্ষেত্রে, জাতীয় পাঠ্যসূচি-বাংলা'র সেবা গ্রহণকারী খানা (১৫.১%) অন্যান্য পাঠ্যসূচির তুলনায় অধিক হারে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে। এ হার কারিগরি/নার্সিং ও মিডওয়াইফারি পাঠ্যসূচির ক্ষেত্রে ১২ দশমিক ৩ শতাংশ এবং মাদ্রাসা পাঠ্যসূচির ক্ষেত্রে ১০ শতাংশ। তবে কারিগরি/নার্সিং ও মিডওয়াইফারি পাঠ্যসূচির সেবা গ্রহণকারী খানাসমূহ অন্যান্য পাঠ্যসূচির সেবা গ্রহণকারী খানার তুলনায় বেশি পরিমাণে (গড়ে ৯৭৩ টাকা) ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে (সারণি ৪.৪৪)।

সারণি ৪.৪৪: শিক্ষা ব্যবস্থার ধরনভেদে দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার ও গড় ঘুষের* পরিমাণ

শিক্ষা ব্যবস্থার ধরন	সেবা গ্রহণকারী খানার হার (সরকারি ও এমপিওভুক্ত) (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়া খানার হার (%)	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ (টাকা)
জাতীয় পাঠ্যসূচি-বাংলা	৮৭.৬	২৬.৪	১৫.১	৬৯৬
জাতীয় পাঠ্যসূচি-ইংরেজি	০.৫	৪.৩	৪.৩	***
মাদ্রাসা পাঠ্যসূচি	১১.৪	১৫.৯	১০.০	৭৩৫
কারিগরি/নার্সিং ও মিডওয়াইফারি	৩.০	২১.০	১২.৩	৯৭৩
বিষয়ভিত্তিক পাঠ্যসূচি	৭.৯	১২.১	৩.৭	৫৫১

* সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

** অপর্যাপ্ত নমুনা সংখ্যার কারণে গড় নির্ণয় করা হয়নি

সেবাভেদে দুর্নীতির শিকার: শিক্ষা খাতে (সরকারি, এমপিওভুক্ত ও স্বায়ত্তশাসিত) সেবা গ্রহণকারী খানার সর্বোচ্চ ৫২ দশমিক ২ শতাংশ ভর্তি/পুনঃ ভর্তি সেবা, ৫১ দশমিক ৩ শতাংশ মাসিক বেতন/সেশন ফি/পরীক্ষা ফি জমা, ৪১ দশমিক ১ শতাংশ বই প্রাপ্তি, ৩২ দশমিক ৭ শতাংশ প্রবেশপত্র সংগ্রহ ও পরীক্ষায় অংশগ্রহণ এবং ২০ দশমিক ১ শতাংশ পাঠ্যদান (স্বশরীরে বা অনলাইন ক্লাস/হোম-ওয়ার্ক) সেবা নিয়েছে (সারণি ৪.৪৫)। জরিপে শিক্ষা সেবা গ্রহণকারী খানার ৩৯ দশমিক 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 গিয়ে দুর্নীতির শিকার হয়।

সারণি ৪.৪৫: শিক্ষা সেবার ধরনভেদে* দুর্নীতির শিকার খানার হার** ও গড় ঘুষের পরিমাণ

সেবার ধরন	সেবা গ্রহণকারী খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষ দেওয়া খানার হার (%)	নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ (টাকা)
ভর্তি ও পুনঃ ভর্তি	৫২.২	১০.২	৫.৩	৪২০
মাসিক বেতন/সেশন ফি/পরীক্ষা ফি	৫১.৩	১২.৩	৬.১	৫৩৮
বই প্রাপ্তি (সরকারি)	৪১.১	৩.৮	১.৯	১৯৩
প্রবেশপত্র সংগ্রহ ও পরীক্ষায় অংশগ্রহণ	৩২.৭	৪.১	১.৬	৩১৭
পাঠদান (স্বশরীরে বা অনলাইন ক্লাস/হোম-ওয়ার্ক)	২০.১	১১.৭	০.০	০০
উপবৃত্তির তালিকাভুক্তি	১৬.৮	১১.৬	৩.৬	২৬২
পরীক্ষার নিবন্ধন (ফরম ফিলআপ)	১৪.৮	২৪.৪	২০.৬	১,০৪২
মূল্যায়ন (পরীক্ষা দ্বারা/পরীক্ষা ছাড়া)	৯.১	৪.৯	১.২	***
নিবন্ধন (রেজিস্ট্রেশন)	৪.০	১৪.৭	১২.১	৭৮৪
কোচিং/প্রাইভেট টিউশন	৩.৭	১৭.১	২.০	***
শিক্ষা উপকরণ ক্রয় (বই, খাতা, স্কুল ড্রেস ইত্যাদি)	২.৫	১৫.৫	১.২	***
সনদ উত্তোলন (টিসি/সার্টিফিকেট/মার্কসিট ইত্যাদি)	২.০	৩৯.৬	৩৪.১	৪০০
ব্যবহারিক পরীক্ষা	১.৪	৩০.৫	২৭.০	৩৯১
অ্যাসাইনমেন্ট/প্রজেক্ট জমা দেওয়া	১.০	৭.৬	৩.৩	***
অন্যান্য***	৮.১	২১.৯	৮.১	৪৬৩

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

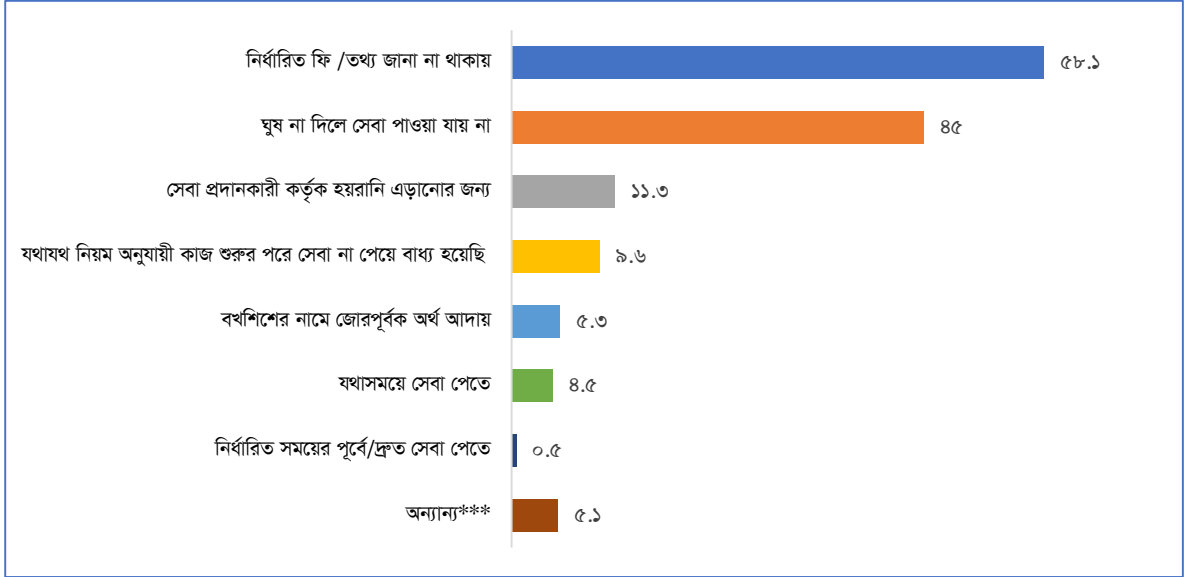
*** অপূর্ণ নমুনা সংখ্যার কারণে বিশ্লেষণ করা হয়নি

**** ছাত্রাবাসে সিট বরাদ্দ, হোস্টেল/হল ফি, বিনামূল্যের শিক্ষা উপকরণ সংগ্রহ (সরকারি বই ছাড়া), সহপাঠ কার্যক্রম (গণিত অলিম্পিয়াড, ফিজিক্স অলিম্পিয়াড, ভাষা প্রতিযোগিতা ইত্যাদি), মিড-ডে মিল ইত্যাদি

সেবাভেদে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে বাধ্য হওয়া খানার হার বিশ্লেষণে দেখা যায়, সর্বোচ্চ ৩৪ দশমিক ১ শতাংশ খানা টিসি/সার্টিফিকেট/মার্কসিট নিতে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে, এ হার ব্যবহারিক পরীক্ষায় অংশগ্রহণের ক্ষেত্রে ২৭ শতাংশ, পরীক্ষার নিবন্ধনে বা ফরম ফিলআপে ২০ দশমিক ৬ শতাংশ এবং নিবন্ধনে (রেজিস্ট্রেশন) ১২ দশমিক ১ শতাংশ খানা ঘুষের শিকার হয় (সারণি ৪.৪৫)। পরীক্ষার নিবন্ধন বা ফরম ফিলআপ করতে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে বাধ্য হওয়া খানাগুলোকে অন্যান্য সেবা গ্রহণকারী খানার তুলনায় অধিক পরিমাণ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে বাধ্য হয়েছে, এ অর্থের পরিমাণ গড়ে ১,০৪২ টাকা। এছাড়া নিবন্ধন (রেজিস্ট্রেশন) সেবা গ্রহণকারী যেসকল খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে সেসব খানা গড়ে ৭৮৪ টাকা এবং মাসিক বেতন/সেশন ফি/পরীক্ষা ফি জমা দিতে গিয়ে যেসকল খানা অতিরিক্ত অর্থ দিতে বাধ্য হয়েছে তাদেরকে গড়ে ৫৩৮ টাকা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে (সারণি ৪.৪৫)।

ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ: শিক্ষাখাতে সেবা গ্রহণকারী খানার ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণের মধ্যে নির্ধারিত ফি/তথ্য জানা না থাকায় (৫৮.১%), ঘুষ না দিলে সেবা পাওয়া যায় না (৪৫%), সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি এড়ানোর জন্য (১১.৩%), যথাযথ নিয়ম অনুযায়ী কাজ শুরু করার পরে সেবা না পেয়ে বাধ্য হওয়া (৯.৬%) ইত্যাদি উল্লেখযোগ্য (চিত্র ৪.৪২)।

চিত্র ৪.৪২: শিক্ষাখাতে ঘুমের শিকার খানার ঘুম* দেওয়ার কারণ** (%)



* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

*** নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য, জরিমানা এড়ানোর জন্য, বাড়তি সুবিধা পাওয়ার জন্য, ভবিষ্যতে সেবা পাওয়ার জন্য, সঠিক নথির উপস্থাপনে ব্যর্থতার কারণ ইত্যাদি।

৪.১৩ কৃষি

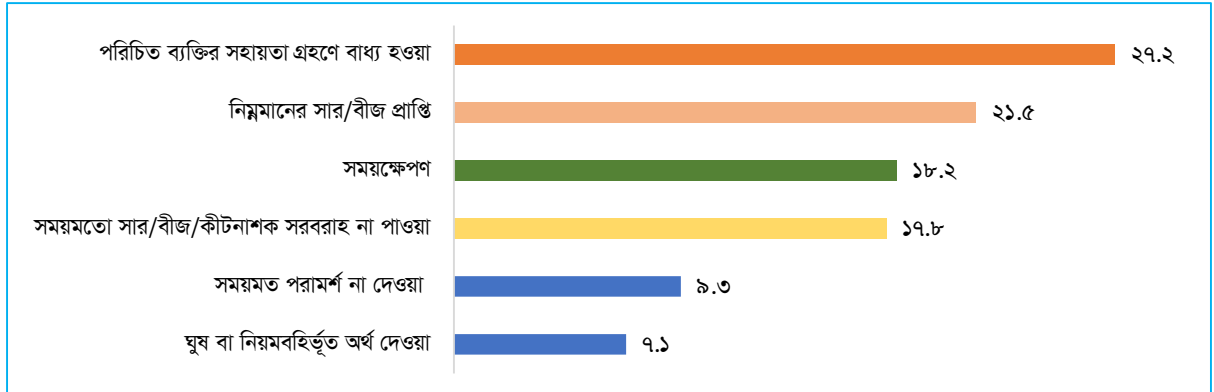
বাংলাদেশের অর্থনীতিতে কৃষির অবদান এখনো অনেক গুরুত্বপূর্ণ। কৃষি খাতে উল্লেখযোগ্য সরকারি সেবাগুলো হলো কৃষি উপকরণে ভর্তুকি প্রদান, ন্যায্যমূল্যে কৃষি উপকরণ সরবরাহ, সেচ সুবিধার সম্প্রসারণ এবং সেচ যন্ত্রপাতির সহজলভ্যতা বৃদ্ধি, কৃষিজাত পণ্যের মান নিয়ন্ত্রণ, ফসল সংরক্ষণের পর্যাপ্ত ব্যবস্থা গ্রহণ, এবং কৃষিজাত পণ্যের ন্যায্যমূল্য প্রাপ্তি নিশ্চিত করা। এছাড়াও ঋণ বিতরণ এবং সারাদেশে কৃষক পরিবারকে উপকরণ সহায়তা কার্ড বিতরণ করা, কৃষকদের সার ও বীজ সরবরাহ, কৃষি বিষয়ক পরামর্শ এবং কৃষি খামার প্রদর্শনী করা হয়। তবে তদারকি ব্যবস্থার অপরিপূর্ণতার কারণে সেবাগুলো পেতে কৃষকদেরকে বিভিন্ন ধরনের অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হতে হচ্ছে।

সেবা গ্রহণের হার: জরিপকৃত খানাগুলোর ১৫ দশমিক ২ শতাংশ কৃষি সংক্রান্ত সেবা নিয়েছে; এর মধ্যে 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 (সারণি ৪.৪৬)। সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সর্বাধিক ৩৪ দশমিক ২ শতাংশ খানা সার সংক্রান্ত সেবা নিয়েছে (সারণি ৪.৪৭)।

অনিয়ম ও দুর্নীতি: সার্বিকভাবে এ খাত হতে সেবা নেওয়া খানাগুলোর ২৪ দশমিক ৫ শতাংশ কোনো না কোনো ধরনের অনিয়ম ও 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। এ পরিমাণ গ্রামাঞ্চলে বসবাসকারী খানার ক্ষেত্রে ১ হাজার ৬৫৯ টাকা এবং শহরাঞ্চলে বসবাসকারী খানার ক্ষেত্রে ২ হাজার ১৪১ টাকা।

কৃষি সেবাগ্রহণকারী খানাগুলো সবচেয়ে বেশি পরিচিত ব্যক্তির সহায়তা গ্রহণে বাধ্য হয়েছেন (২৭.২%)। এছাড়া অন্যান্য দুর্নীতির মধ্যে রয়েছে নিম্নমানের সার/বীজ প্রাপ্তি (২১.৫%), সময়ক্ষেপণ (১৮.২%), সময়মতো সার/ বীজ/ কীটনাশক সরবরাহ না পাওয়া (১৭.৮%), এবং সময়মতো পরামর্শ না পাওয়া (৯.৩%) (চিত্র ৪.৪৩)।

চিত্র ৪.৪৩: কৃষি সেবায় সেবাগ্রহণকারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের* দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার (%)**



* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

প্রতিষ্ঠানভেদে অনিয়ম ও দুর্নীতি: প্রতিষ্ঠানভেদে সেবাগ্রহীতা খানার মধ্যে যারা বিএডিসির মাধ্যমে সেবা নিয়েছে তারা দুর্নীতির শিকার হয়েছে সবচেয়ে বেশি (৩২.৪%)। অন্যদিকে সবচেয়ে বেশি খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূতভাবে অর্থ দেওয়ার শিকার হয়েছে সরকার অনুমোদিত খুচরা বিক্রেতার কাছ থেকে সেবা নিতে গিয়ে (১৮.৯%) এবং তাদেরকে গড়ে ১ হাজার ২৭৪ টাকা ঘুষ দিতে হয়েছে (সারণি ৪.৪৬)।

সারণি ৪.৪৬: কৃষি সেবায় প্রতিষ্ঠানভেদে* দুর্নীতির শিকারের হার ও গড় ঘুষের পরিমাণ

প্রতিষ্ঠানের নাম	সেবাগ্রহণকারী খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষের শিকার খানার হার (%)	গড় ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ (টাকা)
বিএডিসি	৩.৭	৩২.৪	০.৬	***
সরকার অনুমোদিত খুচরা বিক্রেতা	২১.৩	২৭.২	১৮.৯	১,২৭৪
ডিলার	১৮.৪	২৬.০	১০.২	***
জেলা/উপজেলা কৃষি অফিস	৪৯.২	২১.৩	০.৯	***

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

**নমুনা সংখ্যা কম হওয়ায় বিশ্লেষণ করা হয়নি

সেবাভেদে অনিয়ম ও দুর্নীতি: সর্বাধিক খানা বীজ সেবা পেতে (২৪.২%) দুর্নীতির শিকার ও সার পাওয়ার ক্ষেত্রে সবচেয়ে বেশি (১০.৩%) ঘুষের শিকার হয়েছে (সারণি ৪.৪৬)। এছাড়া বীজ পাওয়ার জন্য ১ দশমিক ৪ শতাংশ খানাকে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে। সবচেয়ে বেশি ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে বীজ পেতে (গড়ে ৭,৬০৫ টাকা)।

সারণি ৪.৪৭: কৃষি সেবার ধরনভেদে দুর্নীতির শিকারের হার ও গড় ঘুষের পরিমাণ*

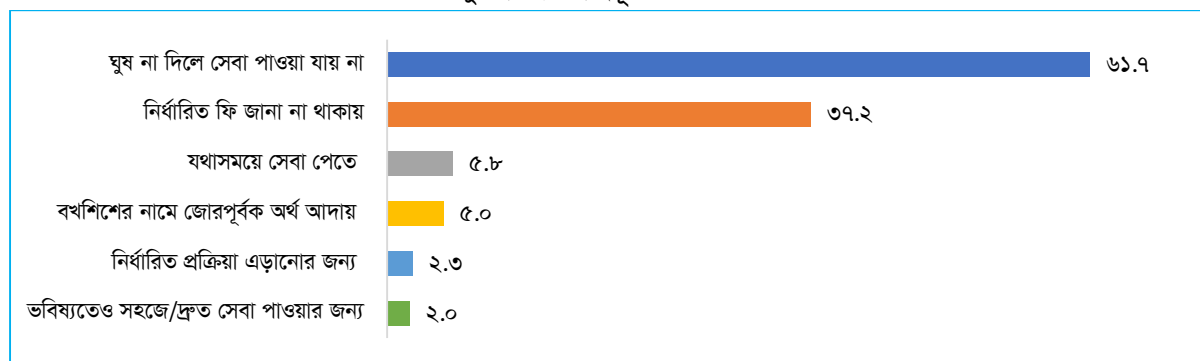
সেবার ধরন	সেবাগ্রহণকারী খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষের শিকার খানার হার (%)	গড় ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ (টাকা)
বীজ প্রাপ্তি	৩২.৭	২৪.২	১.৪	৭,৬০৫
সার প্রাপ্তি	৩৪.২	২৩.৮	১০.৩	১,১২৪
কৃষি বিষয়ক পরামর্শ	১৫.২	১৪.৪	**	**
কৃষি বিষয়ক প্রশিক্ষণ	৪.০	৪.৯	**	**

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

**নমুনা সংখ্যা কম হওয়ায় বিশ্লেষণ করা হয়নি

ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূতভাবে অর্থ দেওয়ার কারণ হিসেবে সেবাগ্রহীতা খানাগুলো ঘুষ না দিলে সেবা না পাওয়া (৬১.৭%), নির্ধারিত ফি জানা না থাকা (৩৭.২%) উল্লেখ করে (চিত্র: ৪.৪৪)।

চিত্র ৪.৪৪: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ* দেওয়ার কারণ**



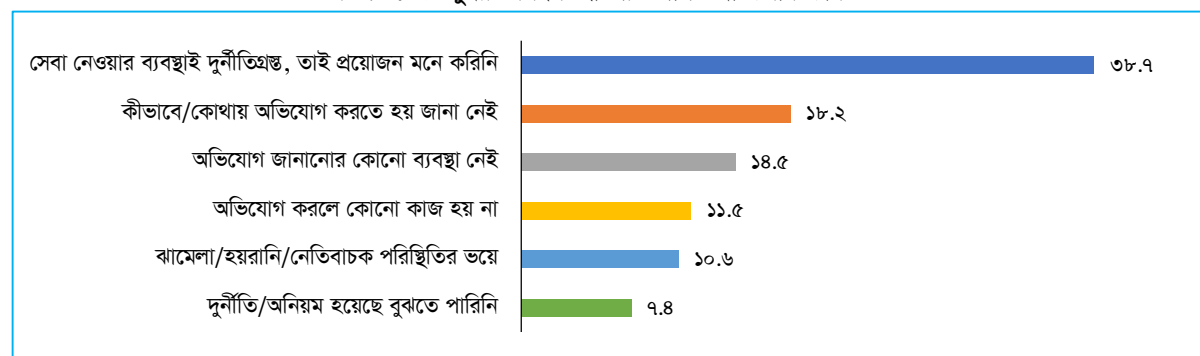
* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদান: সেবাগ্রহীতারা সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা-কর্মচারীকে সবচেয়ে বেশি ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ (৬৩.১%) দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে। এক্ষেত্রে শতভাগই নগদ টাকার মাধ্যমে দেওয়া হয়েছে।

দুর্নীতি ও অনিয়মের বিরুদ্ধে অভিযোগ ব্যবস্থা: দুর্নীতি বা অনিয়মের শিকার হয়েছে এমন খানার মধ্যে দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ করেনি ৮৩ দশমিক ৬ শতাংশ। অভিযোগ না করার কারণ হিসেবে 'সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই অভিযোগ জানানোর প্রয়োজন মনে করেনি' বলে মন্তব্য করেছেন ৩৮ দশমিক ৭ শতাংশ। কোথায় অভিযোগ জানাতে হবে সে সম্পর্কে জানা নেই ১৮ দশমিক ২ শতাংশ খানার, অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই বলে মন্তব্য করেছেন ১৪ দশমিক ৫ শতাংশ এবং দুর্নীতি বা অনিয়ম হয়েছে বুঝতেই পারেনি ৭ দশমিক ৪ শতাংশ খানা (চিত্র ৪.৪৫)।

চিত্র ৪.৪৫: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ* না করার কারণ**



* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

৪.১৪ কর ও শুল্ক

বিভিন্ন ধরনের কর এবং শুল্ক সরকারের অভ্যন্তরীণ সম্পদ সংগ্রহের একটি প্রধান উৎস। বিভিন্ন প্রত্যক্ষ কর (যেমন আয়কর, বিদেশ ভ্রমণ কর) এবং পরোক্ষ করের (যেমন মূল্য সংযোজন কর-মূসক, আমদানি-রপ্তানি শুল্ক, সম্পূরক শুল্ক) মাধ্যমে সরকার অভ্যন্তরীণ সম্পদ সংগ্রহ করে। কর এবং শুল্ক ব্যবস্থাপনা উন্নত করতে সরকার প্রাতিষ্ঠানিক পর্যায়ে বেশ কিছু ইতিবাচক পদক্ষেপ গ্রহণ করেছে। এর মধ্যে ‘ওয়ান স্টপ’ সেবার মাধ্যমে আয়কর রিটার্ন দাখিল এবং আয়কর প্রদানের জন্য স্পট অ্যাসেসমেন্ট পদ্ধতি, আয়কর সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্য কণিকা, আয়কর রিটার্ন ফরম সহজে পূরণ করার পদ্ধতি, আয়কর আইনের ধারাসমূহের সহজ বিবরণ ওয়েবসাইটে এবং পুস্তিকা আকারে প্রকাশ করে তা জনগণের জন্য সহজলভ্য করা, আয়কর মেলা এবং অনলাইনে ই-টিআইএন নিবন্ধন এবং কর প্রদান, অনলাইনে মূসক নিবন্ধন ও রিটার্ন জমাদানের পদ্ধতি প্রবর্তন উল্লেখযোগ্য। তবে এসব উদ্যোগ সত্ত্বেও কর এবং শুল্ক সংক্রান্ত বিভিন্ন সেবা কার্যক্রমে সেবাহ্রীতাদের দুর্নীতি ও অনিয়মের শিকার হতে হয়।

সেবা গ্রহণের হার: জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানাগুলোর ২ দশমিক ৩ শতাংশ কর ও শুল্ক সংক্রান্ত বিভিন্ন সেবা নিয়েছে। এ হার গ্রামাঞ্চলের খানার ১ দশমিক ৫ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলের খানার ৪ শতাংশ। সেবাহ্রণকারী খানার ৭৭ দশমিক ৪ শতাংশ ব্যক্তিগত পর্যায়ে এবং ২২ দশমিক ৬ শতাংশ বাণিজ্যিক পর্যায়ে^{২০} বিভিন্ন কর ও শুল্ক সেবা নিয়েছে। কর ও শুল্ক সেবাহ্রণকারীদের মধ্যে সবচেয়ে বেশি সংখ্যক খানা (৭৬.৩%) আয়কর সেবা নিয়েছে।

অনিয়ম ও দুর্নীতি: কর ও শুল্ক সেবাহ্রণকারী খানার মধ্যে সার্বিকভাবে অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে ১৭ দশমিক ৯ শতাংশ খানা। এ হার গ্রামাঞ্চলের সেবাহ্রণকারী খানার ১৪ দশমিক ৬ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলের ২০ দশমিক ৫ শতাংশ। কর ও শুল্ক সেবাহ্রণকারী 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।

সেবাভেদে অনিয়ম ও দুর্নীতি: বিভিন্ন কর ও শুল্ক সংক্রান্ত সেবার মধ্যে আয়কর সেবার ক্ষেত্রে সেবাহ্রীতা খানাগুলো সবচেয়ে বেশি (১৬.৪%) দুর্নীতির শিকার হয়েছে। অনুরূপভাবে সেবাহ্রীতা খানার মধ্যে আয়কর সেবাহ্রীতা খানাগুলো (১.৮%) সবচেয়ে বেশি ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে।

^{২০} খানার সদস্য ক্ষুদ্র ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠানের মালিক হিসেবে সেবা নেয়।

৪.১৫ বীমা

বাংলাদেশের অর্থনৈতিক উন্নয়ন ও ব্যবসা বাণিজ্যের প্রসারে বীমা খাত গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখছে। বাংলাদেশে সরকারি ও বেসরকারি পর্যায়ে মোট ৮১টি বীমা কোম্পানি মোট ৭ হাজার ৯৬৭টি (জীবন বীমা ৬ হাজার ৩৬২টি এবং সাধারণ বীমা ১ হাজার ৬০৫টি) শাখা কার্যালয় এবং ৫ লক্ষ ৩০ হাজার ৩৬০টি এজেন্টের মাধ্যমে সারাদেশে বীমা সেবা প্রদান করছে। ২০২২ সালে বীমা কোম্পানিগুলোর বাৎসরিক মোট প্রিমিয়াম আয় ছিল ১৭ হাজার ১৪০ দশমিক ৫৯ কোটি টাকা এবং মোট সম্পদের পরিমাণ ৬৩ হাজার ৬২৯ কোটি টাকা।^{১১} বীমা খাতের জন্য বাংলাদেশ সরকার 'বীমা আইন, ২০১০' এবং 'বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ আইন, ২০১০' প্রণয়ন করেছে। এছাড়াও বীমা খাতকে সুষ্ঠুভাবে পরিচালনা ও কর্মপরিকল্পনা নির্ধারণে 'জাতীয় বীমা নীতি, ২০১৪' প্রণীত হয়েছে।

বীমা খাতের সার্বিক উন্নয়ন ও এ খাতকে যুগোপযোগী করার লক্ষ্যে 'বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ' সাম্প্রতিক সময়ে কিছু পদক্ষেপ গ্রহণ করেছে, যার মধ্যে রয়েছে বীমা দাবি দ্রুত নিষ্পত্তির জন্য অভ্যন্তরীণ কমিটি গঠন, বীমা খাতে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে কর্মপরিকল্পনা গ্রহণ, বীমাসেবার সর্বস্তরে বাংলা ভাষা প্রচলন, জাতীয় ও বিভাগীয় পর্যায়ে বীমা মেলার আয়োজন, এজেন্টদের প্রশিক্ষণ বাধ্যতামূলক করা, বীমা একাডেমীকে ট্রেনিং ইন্সটিটিউটে পরিণত করার কর্ম পরিকল্পনা গ্রহণ, প্রিমিয়াম জমা ও বীমা দাবি গ্রহণসহ পাঁচ হাজার টাকার অধিক সকল লেনদেন ব্যাংকের মাধ্যমে বাধ্যতামূলক করা, অর্থ পাচার ও সন্ত্রাসে অর্থায়ন বন্ধে উদ্যোগ গ্রহণ, এবং বীমা আইন লঙ্ঘনকারী কোম্পানিকে শুনানির মাধ্যমে শাস্তির বিধান করা। ফলে বীমা খাতে ইতিবাচক পরিবর্তন আসলেও সেবা গ্রহণকারীদের এখনো অনিয়ম-দুর্নীতির শিকার হতে হয় বলে জরিপে উঠে এসেছে।

সেবা গ্রহণের হার: জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানার ১১ দশমিক ৯ শতাংশ বীমা সেবা গ্রহণ করেছে - এ হার গ্রামাঞ্চলে ১১ দশমিক ৮ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে ১২ দশমিক ১ শতাংশ। সেবা গ্রহণকারী খানার ১০ দশমিক ৮ শতাংশ সরকারি বীমা কোম্পানি, ৮৯ শতাংশ বেসরকারি বীমা কোম্পানি এবং শূন্য দশমিক ৮ শতাংশ বিদেশি বীমা কোম্পানি হতে বীমা সংক্রান্ত সেবা নিয়েছে (সারণি ৪.৪৯)। বীমা ক্ষিমের ধরনের ক্ষেত্রে জীবন বীমা সংক্রান্ত সেবা নিয়েছে ৫৫ দশমিক ৯ শতাংশ খানা, সঞ্চয় বীমা সংক্রান্ত সেবা নিয়েছে ৪২ দশমিক ১ শতাংশ খানা, শিক্ষা বীমা নিয়েছে ১ দশমিক ৪ শতাংশ খানা, মোটরযান বীমা নিয়েছে শূন্য দশমিক ৬ শতাংশ খানা এবং অন্যান্য (আগুন এবং দুর্ঘটনা বীমা, অবসর বীমা, আবাসন বীমা এবং স্বাস্থ্য বীমা ইত্যাদি) বীমা সেবা নিয়েছে ১ দশমিক ২ শতাংশ খানা।

অনিয়ম ও দুর্নীতি: বীমা খাতে সেবা নেওয়া খানার ১৬ দশমিক ২ শতাংশ 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, ৫৬ দশমিক ৯ শতাংশ বীমার মেয়াদ পূর্ণ হলে টাকা উত্তোলন করতে গিয়ে, ৩১ দশমিক ৯ শতাংশ বীমার লভ্যাংশ উত্তোলন করতে গিয়ে এবং ৯ শতাংশ কিস্তির টাকা জমা দেওয়ার ক্ষেত্রে প্রতারণা ও বিভিন্ন ধরনের হয়রানির শিকার হয়েছে (সারণি ৪.৪৭)।^{১২}

সারণি ৪.৪৮: বীমা সেবাগ্রহণকারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে* দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার**

সেবার ধরন	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)
বীমার মেয়াদ পূর্ণ হওয়ার পূর্বে টাকা উত্তোলন	৬৫.৫
স্বাস্থ্য বীমা, শিক্ষা বীমা, ইত্যাদি বীমার দাবি করা	৬৩.৯
বীমার মেয়াদ পূর্ণ হলে টাকা উত্তোলন	৫৬.৯
বীমার লভ্যাংশ উত্তোলন	৩১.৯
কিস্তি জমা দেওয়া	৯.০

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

বীমা খাতে সার্বিকভাবে সেবাগ্রহীতা খানাগুলো ১ দশমিক ২ শতাংশ খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে। গ্রামাঞ্চলের খানার ১ দশমিক ২ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলের খানার ১ দশমিক ৩ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে। বীমা খাতে ঘুষ বা আত্মসাতের শিকার হওয়া খানাকে গড়ে ২১ হাজার ১২৬ টাকা দিতে হয়েছে। ঘুষ বা আত্মসাতের শিকার হওয়া গ্রামাঞ্চলের খানাকে গড়ে ২২ হাজার ১১ টাকা এবং শহরাঞ্চলের খানাকে গড়ে ২০ হাজার ৮৫ টাকা দিতে হয়েছে।

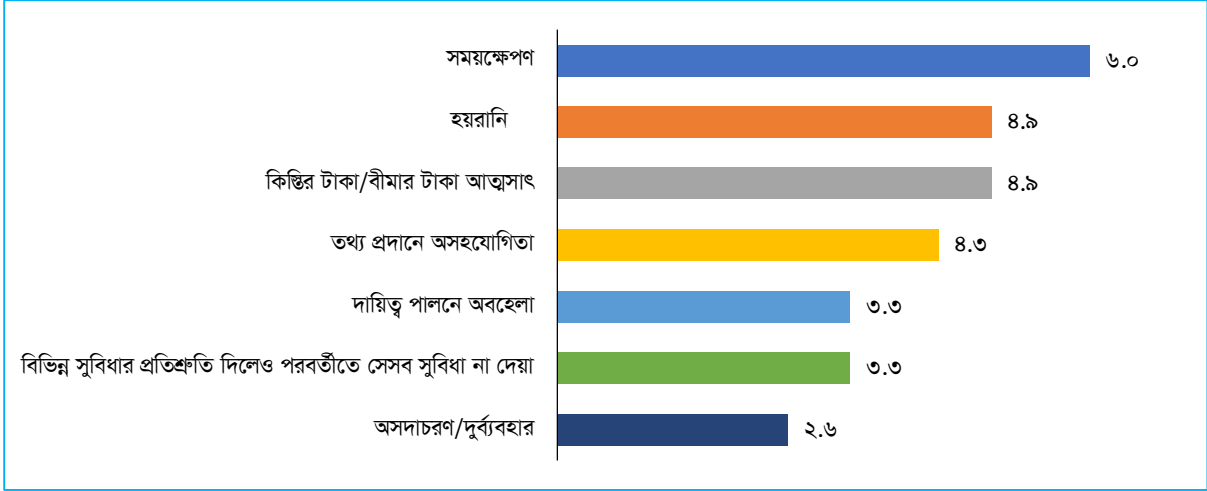
^{১১} বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ, বার্ষিক প্রতিবেদন ২০২০-২০২১ হতে ২০২২-২০২৩;

https://idra.org.bd/sites/default/files/files/idra.portal.gov.bd/annual_reports/1ae70def_47b0_4f34_9fc8_abe3f064f0df/2023-10-14-04-35-bdb549bfd1c39ffa2f7366cb958dbd49.pdf (প্রকাশের তারিখ ১২-১০-২০২৩) ওয়েবসাইট থেকে ১৮ নভেম্বর ২০২৪ তারিখে সংগৃহীত।

^{১২} দায়িত্ব পালনে অবহেলা বলতে বোঝাচ্ছে বীমার দাবি পরিশোধে দীর্ঘসূত্রতা/সময়ক্ষেপণ; প্রতারণা বলতে বোঝাচ্ছে তথ্য গোপন করা, বীমার হিসাব খোলার সময় বিভিন্ন শর্ত সম্পর্কিত প্রকাশ না করা, মৌখিকভাবে আংশিক তথ্য প্রদান করা, বিভিন্ন সুবিধার প্রতিশ্রুতি দিলেও পরবর্তীতে সেসব সুবিধা না দেওয়া; অর্থ আত্মসাত বলতে বোঝাচ্ছে কিস্তির টাকা আত্মসাত, বীমার টাকা আত্মসাত; অসদাচরণ ও বিভিন্ন ধরনের হয়রানি বলতে বোঝাচ্ছে অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্র বা দলিল জমা দিতে চাপ প্রদান।

বীমা খাতে সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সেবাহীনতা খানাগুলো যে ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছে তার মধ্যে সময়ক্ষেপণ (৬.০%), হয়রানি (৪.৯%), কিস্তির টাকা/বীমার টাকা আত্মসাৎ (৪.৯%), এবং তথ্য প্রদানে অসহযোগিতা (৪.৩%) উল্লেখযোগ্য (চিত্র ৪.৪৬)।

চিত্র ৪.৪৬: বীমা সেবাহরণকারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের* দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার**



** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

বীমা প্রতিষ্ঠানভেদে অনিয়ম ও দুর্নীতি: বেসরকারি বীমা কোম্পানি হতে সেবাহরণকারী খানার ১৭ দশমিক ২ শতাংশ বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতি এবং ১ দশমিক ৪ শতাংশ ঘুষ বা অর্থ আত্মসাৎের শিকার হয়েছে (সারণি ৪.৪৮), যেখানে সরকারি বীমা কোম্পানি থেকে সেবা গ্রহণকারী খানার দুর্নীতি শিকার হওয়ার হার ৯ দশমিক ৩ শতাংশ। বেসরকারি বীমা কোম্পানি হতে সেবাহরণকারী খানা গড়ে ৪৬ হাজার ৫২৭ টাকা ঘুষ বা অর্থ আত্মসাৎের শিকার হয়।

সারণি ৪.৪৯: বীমা সেবায় প্রতিষ্ঠানভেদে দুর্নীতির শিকার* হওয়া খানার হার**

প্রতিষ্ঠানের ধরন	সেবা গ্রহণকারী খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষের শিকার খানার হার (%)	গড় ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ (টাকা)
বেসরকারি	৮৯.০	১৭.২	১.৪	৪৬,৫২৭
সরকারি	১০.৮	৯.৩	**	**
বিদেশি	০.৮	**	**	**

*একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবাহরণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

***নমুনা সংখ্যা কম হওয়ায় বিশ্লেষণ করা হয়নি

বীমার ধরনভেদে অনিয়ম ও দুর্নীতি: 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 ঘুষ বা অর্থ আত্মসাৎের শিকার হয়েছে (সারণি ৪.৫০)। জীবন বীমায় ঘুষ বা অর্থ আত্মসাৎের শিকার খানা গড়ে ২৯ হাজার ৪৩১ টাকা এবং সঞ্চয় বীমায় খানা গড়ে ৪ হাজার ৮৬৯ টাকা দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে।

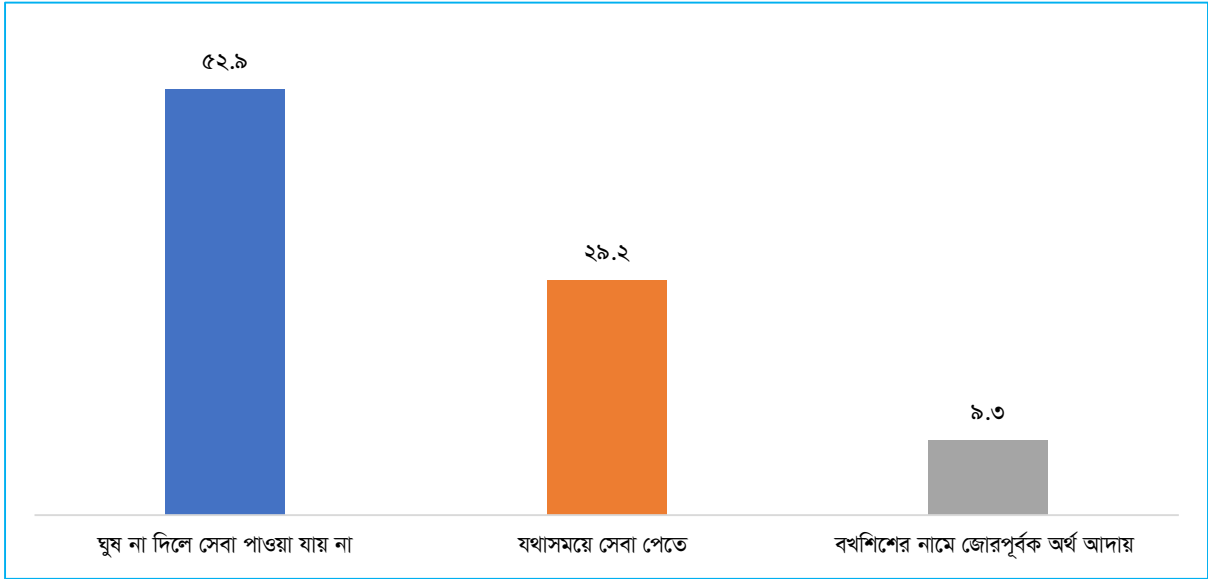
সারণি ৪.৫০: বীমা সেবার ধরনভেদে দুর্নীতির শিকার খানার হার*

সেবার ধরন	সেবা গ্রহণকারী খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষ/অর্থ আত্মসাৎের শিকার খানার হার (%)
জীবন বীমা	৫৫.৯	১৯.৩	১.৩
সঞ্চয় বীমা	৪২.১	১১.৯	১.১

*সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ: জরিপে বীমা সেবা গ্রহণকারী যেসব খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে/দিতে বাধ্য হয়েছে বা অর্থ আত্মসাৎের শিকার হয়েছে সেসব খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ হিসেবে 'ঘুষ না দিলে সেবা পাওয়া যায় না' (৫২.৯%), 'যথাসময়ে সেবা পেতে' (২৯.২%), 'বখশিশের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায়' (৯.৩%) উল্লেখ করেছে (চিত্র ৪.৪৭)।

চিত্র ৪.৪৭: বীমা খাতে ঘুষ দেওয়ার কারণ (%)*



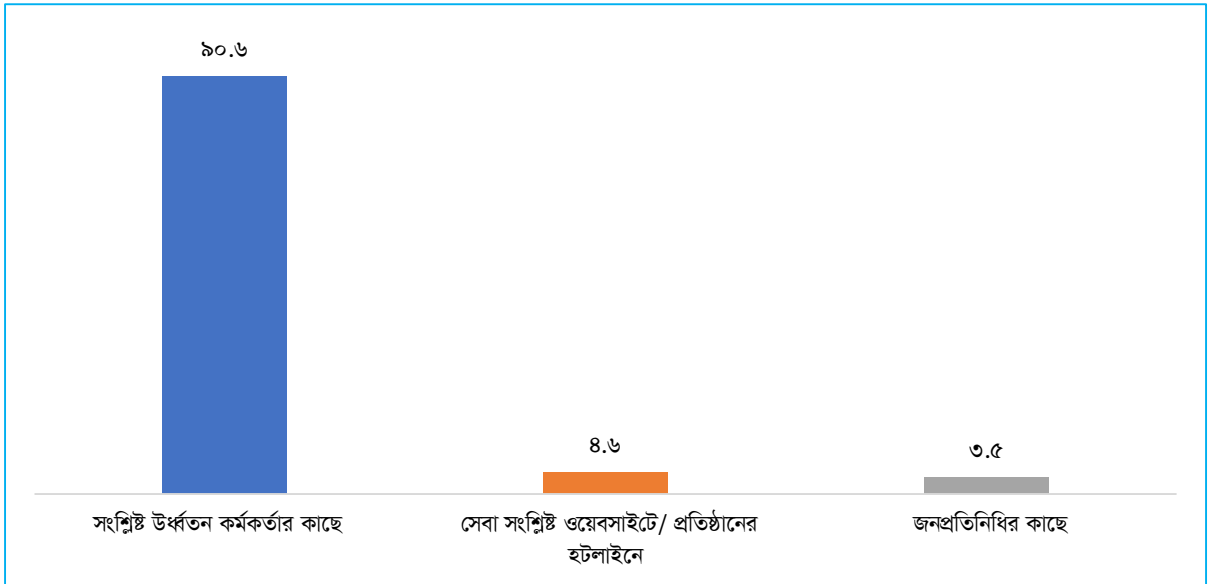
* সেবাপ্রাপ্তকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি: বীমা সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সবচেয়ে বেশি ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়া হয়েছে প্রতিষ্ঠানে নিরাপত্তায় নিয়োজিত সদস্যদের।

ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদানের মাধ্যম: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার ক্ষেত্রে সবচেয়ে বেশি ঘুষ দেওয়া হয়েছে নগদ টাকায়।

দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগ দায়ের ও ব্যবস্থা গ্রহণ: যেসকল খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে তাদের মধ্যে মাত্র ১২ দশমিক ২ শতাংশ খানা দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ করেছে। যারা অভিযোগ করেছেন তাদের ৯০ দশমিক ৬ শতাংশ সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে, ৪ দশমিক ৬ শতাংশ সেবা সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইট/প্রতিষ্ঠানের হটলাইনে এবং ৩ দশমিক ৫ শতাংশ জনপ্রতিনিধির কাছে অভিযোগ করেছেন (চিত্র ৪.৪৮)।

চিত্র ৪.৪৮: দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগ দায়ের*



* সেবাপ্রাপ্তকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

দুর্নীতির শিকার যেসব খানা অভিযোগ দায়ের করেছে তাদের ৪৭ দশমিক ৩ শতাংশের অভিযোগের প্রেক্ষিতে প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেয়নি, অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি এমন খানার হার ২৭ দশমিক ৯ শতাংশ এবং অভিযোগের প্রেক্ষিতে খোঁজ নেওয়া হয়নি ১৯ দশমিক ৮ শতাংশ খানার। ঘুষের টাকা বা উপহার ফেরত দেওয়া হয়েছে ৩ দশমিক ৯ শতাংশ ক্ষেত্রে (সারণি ৪.৫০)।

সারণি ৪.৫১: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগের ফলাফল*

অভিযোগ দায়েরের ফলাফল	ফলাফলের হার (%)
প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি	৪৭.৩
অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি	২৭.৯
জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি	১৯.৮
তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান	৬.২
ঘুষের টাকা/ উপহার ফেরত দেওয়া হয়েছে	৩.৯

*একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

দুর্নীতির শিকার হয়েও অভিযোগ দায়ের করেনি এমন খানার মধ্যে অভিযোগ জানানোর ব্যবস্থা জানা নেই ৩৮ দশমিক ৪ শতাংশ খানার, ২৭ শতাংশ খানা মনে করে অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না। অপরদিকে ২৫ দশমিক ৯ শতাংশ খানা জানিয়েছে অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই তাই অভিযোগ দায়ের করেনি (সারণি ৪.৫২)।

সারণি ৪.৫২: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ না করার কারণ*

অভিযোগ না করার কারণ	খানার হার (%)
কীভাবে/কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই	৩৮.৪
অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না	২৭.০
অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই	২৫.৯
সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে করিনি	১৭.৯
ঝামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে	১৫.৩

*একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

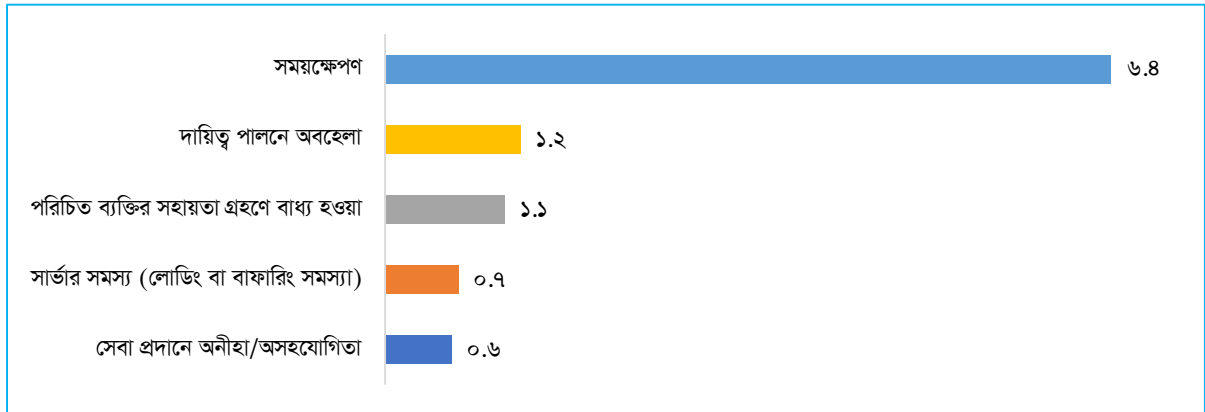
৪.১৬ ব্যাংকিং

বাংলাদেশের অর্থনীতিতে ব্যাংকিং একটি অন্যতম সেবাখাত। যেকোনো দেশের অর্থনৈতিক উন্নয়নে ব্যাংক গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। বাংলাদেশের ব্যাংক ব্যবস্থা দুই ধরনের - তফসিলি ব্যাংক^{২৩} (মোট ৬২টি ব্যাংক প্রতিষ্ঠান) এবং অ-তফসিলি ব্যাংক^{২৪} (মোট পাঁচটি ব্যাংক প্রতিষ্ঠান) রয়েছে। তফসিলি ব্যাংকের ক্ষেত্রে বাংলাদেশের ব্যাংক ব্যবস্থা ছয়টি রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংক, তিনটি বিশেষায়িত উন্নয়ন ব্যাংক, ৪৩টি বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক, নয়টি বৈদেশিক বাণিজ্যিক ব্যাংক, এবং একটি ডিজিটাল ব্যাংক নিয়ে গঠিত। বাংলাদেশ ব্যাংক সকল ব্যাংকের নিয়ন্ত্রণকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে কাজ করে থাকে। ব্যাংক জনগণের কাছ থেকে বিভিন্ন ধরনের (সঞ্চয়ী হিসাব, বিশেষ হিসাব, বিশেষ স্কীম প্রভৃতি) আমানত সংগ্রহ করে থাকে এবং জনগণকে বিভিন্ন ধরনের (ব্যক্তিগত ঋণ, ব্যবসায়িক ঋণ, বাড়ি নির্মাণের জন্য ঋণ, কৃষি ঋণ প্রভৃতি) ঋণ প্রদান করে থাকে। এছাড়া ব্যাংক হিসাব/এলসি খোলা, রেমিট্যান্স উত্তোলন, পে/মানি অর্ডার, সামাজিক নিরাপত্তামূলক কর্মসূচির আওতায় প্রাপ্ত ভাতা উত্তোলন, বেতন, ভাতা পেনশনের টাকা উত্তোলন প্রভৃতি সেবা প্রদান করে থাকে। কিন্তু এই খাত থেকে সেবা গ্রহণের সময় সাধারণ জনগণের নানা ধরনের অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হওয়ার অভিযোগ রয়েছে।

সেবা গ্রহণের হার: জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানার ৬৩ দশমিক ৯ শতাংশ ব্যাংক থেকে সেবা গ্রহণ করেছে। এ হার গ্রামাঞ্চলে সেবা গ্রহণকারী খানার ৬২ দশমিক ৮ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলে সেবা গ্রহণকারী খানার ৬৬ দশমিক ১ শতাংশ। সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক থেকে ৫২ দশমিক ৪ শতাংশ, রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংক থেকে ৪৬ দশমিক ৮ শতাংশ, কৃষি ব্যাংক/রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক থেকে ৯ দশমিক ৫ শতাংশ, গ্রামীণ ব্যাংক থেকে ৪ দশমিক ৭ শতাংশ, অন্যান্য বিশেষায়িত ব্যাংক থেকে ১ দশমিক ২ শতাংশ, এবং শূন্য দশমিক ৬ শতাংশ খানা বৈদেশিক বাণিজ্যিক ব্যাংক থেকে সেবা গ্রহণ করেছে (সারণি ৪.৫৩)। এছাড়া যে সকল খানার সদস্যরা ব্যাংক থেকে যেসব সেবা নিয়েছে তার মধ্যে ৫১ দশমিক ৮ শতাংশ খানা বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ, ৩৩ দশমিক ৩ শতাংশ খানা টাকা উত্তোলন, ২৪ দশমিক ৯ শতাংশ খানা টাকা জমা, ১০ দশমিক ২ শতাংশ খানা ব্যক্তিগত ঋণ গ্রহণ, ৮ দশমিক ১ শতাংশ খানা বেতন ও ভাতা উত্তোলন, ৭ দশমিক ৩ শতাংশ খানা রেমিট্যান্স উত্তোলন এবং ৬ দশমিক ৮ শতাংশ খানা ব্যাংকের মাধ্যমে হিসাব খোলার সেবা নিয়েছে (সারণি ৪.৫৪)।

অনিয়ম ও দুর্নীতি: এই খাত থেকে সেবা গ্রহণকারী খানার ৯ শতাংশ বিভিন্ন ধরনের অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে। অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হওয়ার এই হার গ্রামাঞ্চলে ৯ দশমিক ১ শতাংশ ও শহরাঞ্চলে ৮ দশমিক ৭ শতাংশ। সেবাগ্রহণকারী খানার শূন্য দশমিক ৭ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে এবং যেসব খানা ব্যাংকিং সেবায় ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে তাদের গড়ে ৬ হাজার ৬৮১ টাকা দিতে হয়েছে। সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে ৬ দশমিক ৪ শতাংশ সময়ক্ষেপণ, ১ দশমিক ২ শতাংশ সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে যথাযথভাবে দায়িত্ব পালনে অবহেলা, ১ দশমিক ১ শতাংশ সেবার জন্য পরিচিত ব্যক্তির সহায়তা গ্রহণে বাধ্য হয়েছে, শূন্য দশমিক ৬ শতাংশ খানা সেবাপ্রদানে আসহযোগীতাসহ বিভিন্ন ধরনের অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে (চিত্র ৪.৪৮)।

চিত্র ৪.৪৯: ব্যাংকিং সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের* দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার (%)**



* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

প্রতিষ্ঠানভেদে অনিয়ম ও দুর্নীতি: ব্যাংকিং খাত থেকে সেবা নিতে গিয়ে ১৪ দশমিক ১ শতাংশ খানা অন্যান্য বিশেষায়িত ব্যাংক, ১০ দশমিক ৮ শতাংশ খানা রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংক, ৯ দশমিক ৫ শতাংশ খানা কৃষি ব্যাংক ও রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

^{২৩} যেসব ব্যাংক, ব্যাংক কোম্পানি আইন, ১৯৯১ (সংশোধিত, ২০১৩) দ্বারা পরিচালিত হয়, তাদের তফসিলি ব্যাংক বলা হয়;

<https://www.bb.org.bd/fnansys/bankfi.php>

^{২৪} যেসব ব্যাংক কোনো বিশেষ কার্য সম্পাদনের উদ্দেশ্যে তৈরি করা হয় এবং ঐ সকল উদ্দেশ্য সম্পাদনের জন্য প্রচলিত আইন দ্বারা পরিচালিত হয় তাদের অ-তফসিলি ব্যাংক বলা হয়; <https://www.bb.org.bd/fnansys/bankfi.php>

দুর্নীতির শিকার হয়েছে। কৃষি ব্যাংক/রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক থেকে ৪ শতাংশ খানা এবং অন্যান্য বিশেষায়িত ব্যাংক থেকে দুই দশমিক ১ শতাংশ খানা ঘুষের শিকার হয়েছে। ব্যাংকের ধরনভেদে ঘুষের শিকার হওয়া খানাপ্রতি গড় ঘুষের পরিমাণ কৃষি ব্যাংক/রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংকের ক্ষেত্রে ৯ হাজার ২১৫ টাকা, অন্যান্য বিশেষায়িত ব্যাংকের ক্ষেত্রে ৪ হাজার ২৮৮ টাকা এবং রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংকের ক্ষেত্রে ৪ হাজার ১৮৩ টাকা (সারণি ৪.৫৩)।

সারণি ৪.৫৩: ব্যাংকিং সেবায় প্রতিষ্ঠানভেদে* দুর্নীতির শিকার খানার হার** ও গড় ঘুষের পরিমাণ

প্রতিষ্ঠানের ধরন	সেবা গ্রহণকারী খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষের শিকার খানার হার (%)	গড় ঘুষের পরিমাণ (টাকা)
অন্যান্য বিশেষায়িত ব্যাংক	১.২	১৪.১	২.১	৪,২৮৮
রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংক	৪৬.৮	১০.৮	০.৪	৪,১৮৩
কৃষি ব্যাংক/রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক	৯.৫	৯.৫	৪.০	৯,২১৫
গ্রামীণ ব্যাংক	৪.৭	৫.৮	০.৫	১,১২২
বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক	৫২.৪	৪.৬	০.২	২,৬৩৬
বৈদেশিক বাণিজ্যিক ব্যাংক	০.৬	৩.৩	***	***

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

*** অপর্യാপ্ত উপাত্তের কারণে বিশ্লেষণ করা হয়নি

সেবাভেদে আনিয়ম ও দুর্নীতি: দেখা যায়, ২৯ দশমিক ৪ শতাংশ খানা কৃষি ঋণ সংক্রান্ত সেবা নেওয়ার ক্ষেত্রে, ১০ দশমিক ৭ শতাংশ খানা ব্যক্তিগত ঋণ গ্রহণ, এবং ৬ দশমিক ৮ শতাংশ খানা বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ সংক্রান্ত সেবা নেওয়ার ক্ষেত্রে দুর্নীতির শিকার হয়েছে। ৬ দশমিক ৭ শতাংশ খানা হিসাব খোলা সংক্রান্ত সেবা নেওয়ার ক্ষেত্রে দুর্নীতির শিকার হয়েছে। ৬ দশমিক ৩ শতাংশ খানা রেমিট্যান্স উত্তোলন, ৫ দশমিক ৩ শতাংশ খানা টাকা উত্তোলন, ৪ দশমিক ৪ শতাংশ খানা টাকা জমা, ৪ দশমিক ২ শতাংশ খানা বেতন ও ভাতা উত্তোলন সংক্রান্ত সেবা গ্রহণে দুর্নীতির শিকার হয়েছে (সারণি ৪.৫৪)।

সারণি ৪.৫৪: ব্যাংকিং সেবার ধরনভেদে* দুর্নীতি ও ঘুষের শিকার খানার হার** ও ঘুষের পরিমাণ

সেবার ধরন	সেবা গ্রহণকারী খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষের শিকার খানা (%)
কৃষি ঋণ	২.২	২৯.৪	১৩.১
ব্যক্তিগত ঋণ গ্রহণ	১০.২	১০.৭	৩.১
বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ	৫১.৮	৬.৮	০.১
হিসাব খোলা	৬.৮	৬.৭	০.৪
রেমিট্যান্স উত্তোলন	৭.৩	৬.৩	***
টাকা উত্তোলন	৩৩.৩	৫.৩	***
টাকা জমা	২৪.৯	৪.৪	***
বেতন ও ভাতা উত্তোলন	৮.১	৪.২	***

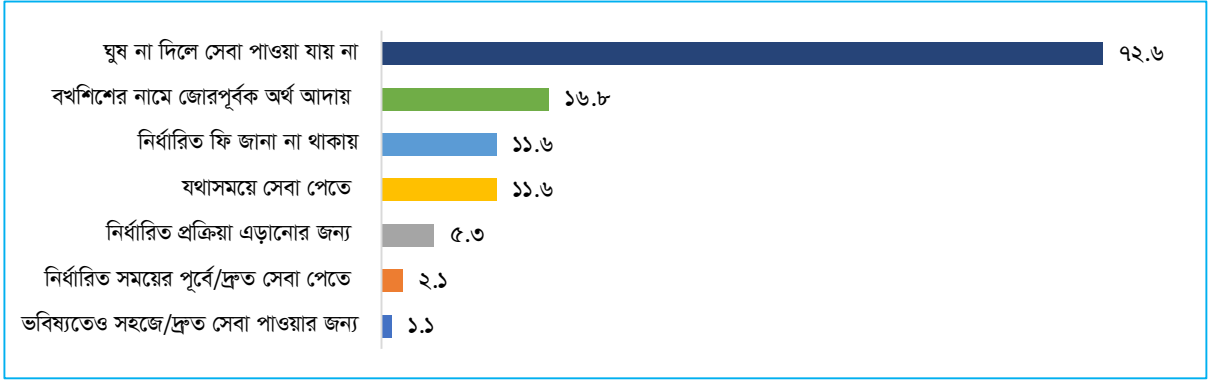
* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

*** অপর্യാপ্ত উপাত্তের কারণে বিশ্লেষণ করা হয়নি

ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ: জরিপে ঘুষের শিকার হওয়া খানা ঘুষ দেওয়ার যেসব কারণ উল্লেখ করেছে তার মধ্যে ঘুষ না দিলে সেবা পাওয়া যায় না (৭২.৬%), বখশিশের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায় (১৬.৮%), যথাসময়ে সেবা পেতে (১১.৬%), নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য (৫.৩%), নির্ধারিত সময়ের পূর্বে/দ্রুত সেবা পেতে (২.১%) অন্যতম (চিত্র ৪.৫০)।

চিত্র ৪.৫০: ব্যাংকিং খাতে ঘুষ* বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ** (%)



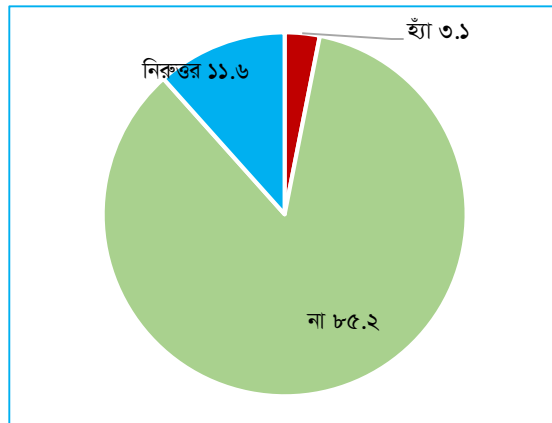
* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি: ব্যাংকিং খাতে সেবা গ্রহণে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রধানত প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা-কর্মচারী (৬৯.৫%) ও দালালকে (২৮.৪%) দেওয়া হয়েছে। এর মধ্যে নগদ টাকায় ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ আদান-প্রদান হয় ৯৬ দশমিক ৯ শতাংশ ক্ষেত্রে ও মাত্র ৪ দশমিক ৬ শতাংশ হয় মোবাইল আর্থিক সেবার মাধ্যমে।

দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগ ব্যবস্থা: যেসকল খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে তাদের ৩ দশমিক ১ শতাংশ দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ করেছে (চিত্র ৪.৫১)। অভিযোগ করা খানাদের মধ্যে ৭৯ দশমিক ৭ শতাংশ সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে অভিযোগ করেছে এবং জনপ্রতিনিধির কাছে অভিযোগ করেছে ২০ দশমিক ৩ শতাংশ (চিত্র ৪.৫০)।

চিত্র ৪.৫১: দুর্নীতির শিকার খানা অভিযোগ করেছে কিনা (%)



দুর্নীতির শিকার হয়েও অভিযোগ করেনি এমন খানাগুলোর কাছে অভিযোগ না করার কারণ জানতে চাওয়া হয়। সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই অভিযোগ করার প্রয়োজন মনে করেনি ৩৭ দশমিক ১ শতাংশ খানা, অভিযোগ করার কোনো ব্যবস্থা নেই বলে জানায় ১৬ দশমিক ৪ শতাংশ খানা, কীভাবে এবং কোথায় অভিযোগ করতে হবে সে সম্পর্কে জানা নেই ১৪ দশমিক ৪ শতাংশ খানার, ঝামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে অভিযোগ করেনি ১২ দশমিক ১ শতাংশ খানা। অন্যদিকে ১১ দশমিক ৪ শতাংশ খানা অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না বলে মন্তব্য করেন, ৭ দশমিক ৬ শতাংশ খানা দুর্নীতি বা অনিয়ম হয়েছে তা বুঝতে পারেননি, এবং কাজক্ষত সেবা না পাওয়ার ভয়ে অভিযোগ করেননি ৬ দশমিক ৫ শতাংশ খানা (সারণি ৪.৫৫)।

সারণি ৪.৫৫: অভিযোগ দায়ের না করার* কারণ**

অভিযোগ দায়ের না করার কারণ	খানার হার (%)
সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে করেনি	৩৭.১
অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই	১৬.৪
কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই	১৪.৪
ঝামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে	১২.১
অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না	১১.৪
দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি	৭.৬
কাজক্ষত সেবা না পাওয়ার ভয়ে	৬.৫

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

৪.১৭ এনজিও

স্বাধীনতা-পরবর্তী বাংলাদেশের পুনর্গঠন থেকে শুরু করে দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে স্থানীয়, জাতীয় এবং আন্তর্জাতিক পর্যায়ে এনজিওগুলো প্রশংসনীয় ভূমিকা পালন করে আসছে। বাংলাদেশে বর্তমানে নিবন্ধিত এনজিও ২ হাজার ৬৩৮টি (২ হাজার ৩৬৪টি দেশি ও ২৭৪টি বিদেশি)।^{২৫} দেশের প্রায় সিংহভাগ দরিদ্র ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠী বিভিন্ন এনজিও থেকে সেবা, সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক ও প্রশিক্ষণ কার্যক্রম গ্রহণ করে উপকৃত হয়। নারীর ক্ষমতায়ন, প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর ন্যায্য অধিকার ও সামাজিক ন্যায়বিচার প্রতিষ্ঠা, সামাজিক উন্নয়ন, গ্রামীণ উন্নয়ন, পরিবেশ সংরক্ষণ, খাদ্য নিরাপত্তা তৈরি, দরিদ্র ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠী-বান্ধব নীতি ও আইন প্রণয়নে এনজিওসমূহ উল্লেখযোগ্য ভূমিকা রেখে যাচ্ছে।

সেবা গ্রহণের হার: জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানাগুলোর ৫০ দশমিক ৪ শতাংশ বিভিন্ন এনজিও থেকে সেবা গ্রহণ করেছে। সেবাহীনতা খানার অধিকাংশই বিভিন্ন এনজিও'র ক্ষুদ্র ও মাঝারি ঋণ এবং সঞ্চয় (৯৬.৯%), এবং আয়বর্ধনমূলক (যেমন কৃষি, জীবন-জীবিকা, পোল্ট্রি, গরু মোটাতাজাকরণ, মৌমাছি পালন ইত্যাদি) কার্যক্রমের (১.৯%) সাথে সম্পৃক্ত। জরিপে দেখা যায়, এনজিও থেকে সেবাহীনতা খানার অধিকাংশ জাতীয় পর্যায়ে এনজিও কার্যক্রমের সাথে সম্পৃক্ত (৮২.৬%)। এছাড়া ১৫ দশমিক ৯ শতাংশ খানা স্থানীয় এনজিও, এবং ১ দশমিক ৪ শতাংশ খানা আন্তর্জাতিক এনজিও'র সাথে সম্পৃক্ত।

অনিয়ম ও দুর্নীতি: এনজিও থেকে সেবা নিয়েছে এমন খানার মধ্যে ৬ দশমিক ৫ শতাংশ খানা কোনো না কোনো ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছে। এনজিও থেকে গৃহীত সেবার ক্ষেত্রে গ্রামাঞ্চলের খানার ৬ দশমিক ২ শতাংশ এবং শহরাঞ্চলের খানার ৭ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে। সেবাহীনতা খানার মধ্যে শূন্য দশমিক ৫ শতাংশ খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ আদায়ের শিকার হয়েছে। যেসব খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে তাদের গড়ে ৩ হাজার ১৫১ টাকা দিতে হয়েছে। এছাড়া সেবা নেওয়ার ক্ষেত্রে সেবার জন্য পরিচিত ব্যক্তির সহায়তা গ্রহণে বাধ্য হওয়া (৪৩.৫%), সময়ক্ষেপণ (২২.৭%), অসদাচরণ/দুর্ব্যবহার (১৫.২%) ইত্যাদি ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছে (সারণি ৪.৫৬)।

সারণি ৪.৫৬: এনজিও খাতে সেবাহরণকারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার* হওয়া খানার হার**

দুর্নীতির ধরন	দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার (%)
পরিচিত ব্যক্তির সহায়তা গ্রহণে বাধ্য হওয়া	৪৩.৫
সময়ক্ষেপণ	২২.৭
অসদাচরণ/দুর্ব্যবহার	১৫.২
ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ	০.৫

*একাধিক উত্তর প্রযোজ্য

**সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

এনজিও'র ধরনভেদে দুর্নীতি: স্থানীয় পর্যায়ে এনজিও থেকে সেবা নিয়েছে এমন খানার ৬ শতাংশ এবং জাতীয় পর্যায়ে এনজিও'র সাথে সম্পৃক্ত খানার ৬ দশমিক ৬ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে (সারণি ৪.৫৭)। স্থানীয় এনজিও থেকে সেবা নিতে গিয়ে ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে এমন খানাগুলো গড়ে ১০ হাজার ২৬২ টাকা ঘুষ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে।

সারণি ৪.৫৭: এনজিও'র ধরনভেদে দুর্নীতির শিকার খানার হার* ও গড় ঘুষের পরিমাণ

এনজিও'র ধরন	সেবাহীনতা খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)	ঘুষের শিকার খানার হার (%)	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ (টাকা)
জাতীয়	৮২.৬	৬.৬	০.৪	১,২১৬
স্থানীয়	১৫.৯	৬.০	০.৬	১০,০৬২
আন্তর্জাতিক	১.৪	৩.১	**	**

* সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

**নমুনা সংখ্যা কম হওয়ায় বিশ্লেষণ করা হয়নি

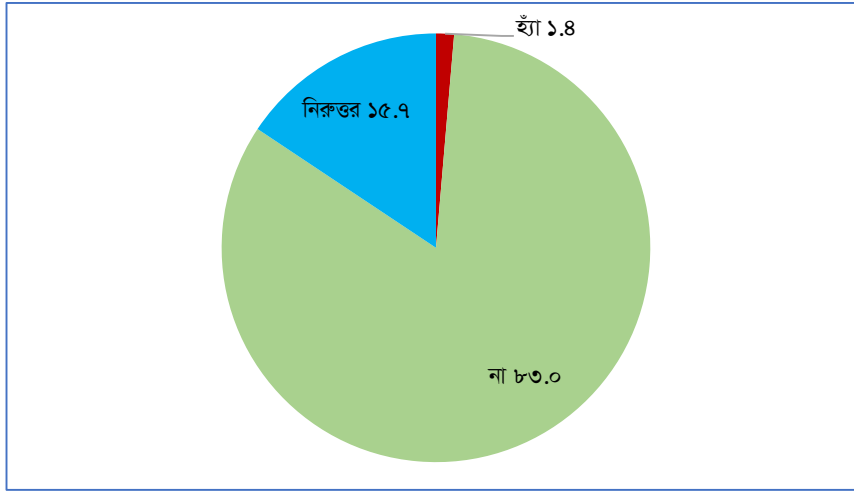
ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ হিসেবে ৫৯ দশমিক ২ শতাংশ খানা সেবাহীনতা খানা ঘুষ না দিলে সেবা পাওয়া যায় না বলে জানিয়েছে।

ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ গ্রহণকারী ব্যক্তি: এনজিও খাতে সবচেয়ে বেশি ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়া হয়েছে প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের (৮৪%)। এসব ক্ষেত্রে নগদ টাকায় সবচেয়ে বেশি ঘুষ দেওয়া হয়েছে।

দুর্নীতির শিকার খানার অভিযোগ ব্যবস্থা: যেসব খানা দুর্নীতির শিকার হয়েছে তাদের ১ দশমিক ৪ শতাংশ দুর্নীতির বিরুদ্ধে সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে অভিযোগ করেছে (চিত্র ৪.৫২)।

^{২৫} এনজিও বিষয়ক ব্যুরো, তথ্য হালনাগাদ অক্টোবর, ২০২৪, <https://ngoab.gov.bd/site/page/f7b78fbc-5cb4-479b-ab51-416351d08f5b/>, সংগৃহীত ২৯ নভেম্বর ২০২৪।

চিত্র ৪.৫২: 'দুর্নীতির শিকার খানা অভিযোগ করেছে কিনা'



দুর্নীতির শিকার হয়েও অভিযোগ দায়ের করেনি এমন খানার মধ্যে অভিযোগ জানানোর প্রয়োজন মনে করেনি ৫০ দশমিক ৪ শতাংশ খানা, কীভাবে এবং কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই ১৩ দশমিক ৯ শতাংশ খানার, অভিযোগ জানানোর কোন ব্যবস্থা নেই বলে মন্তব্য করেন ১০ দশমিক ৮ শতাংশ খানার, ৭ দশমিক ৫ শতাংশ খানা বামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে অভিযোগ করেনি। অপরদিকে কাজক্ষিত সেবা না পাওয়ার ভয়ে অভিযোগ দায়ের করেনি ৭ দশমিক ৩ শতাংশ খানা (সারণি ৪.৫৭)।

সারণি ৪.৫৮: দুর্নীতির বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের না করার কারণ

অভিযোগ দায়ের না করার কারণ	খানার হার (%)
সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে করিনি	৫০.৪
কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই	১৩.৯
অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই	১০.৮
বামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে	৭.৫
কাজক্ষিত সেবা না পাওয়ার ভয়ে	৭.৩

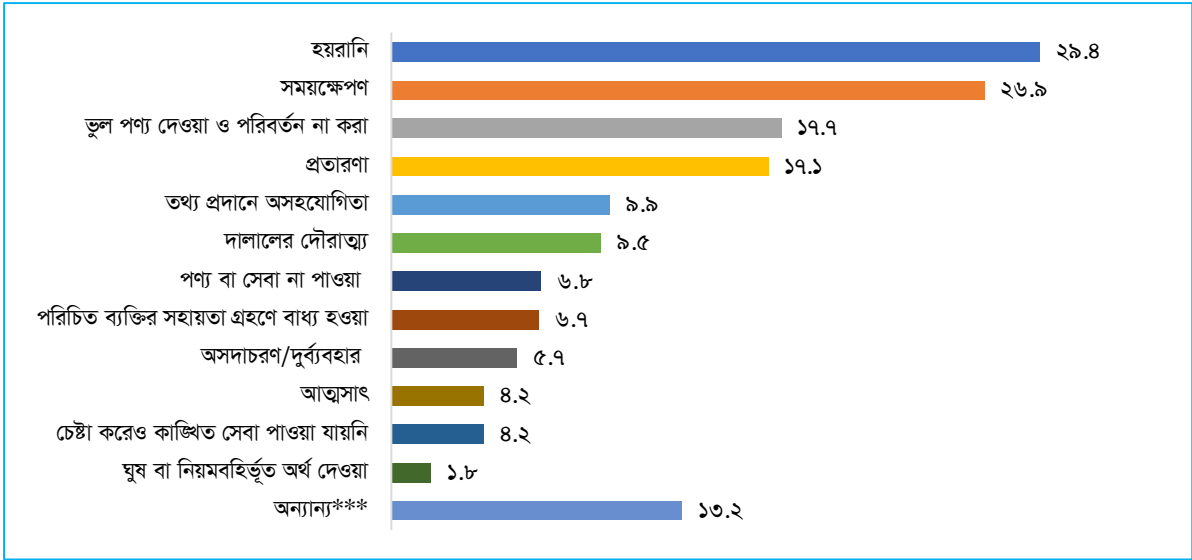
৪.১৮ অন্যান্য

সেবা গ্রহণের হার: জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানার ৬০ দশমিক ৩ শতাংশ অন্যান্য খাত বা প্রতিষ্ঠান হতে সেবা গ্রহণ করেছে; এ হার গ্রামাঞ্চল ও শহরাঞ্চলে সমান। জরিপে সেবাগ্রহণকারী ২ দশমিক ১ শতাংশ খানা থেকে প্রতিবন্ধিতাসহ ব্যক্তি অন্যান্য খাত বা প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা গ্রহণ করেছে।

সেবা গ্রহণের খাত বা প্রতিষ্ঠান: অন্যান্য সেবা খাত বা প্রতিষ্ঠান হতে সেবাগ্রহণকারী খানার ৮৯ দশমিক ৯ শতাংশ মোবাইল আর্থিক সেবা বা এমএফএস, ১১ দশমিক ৬ শতাংশ অনলাইন শপিং, ৮ দশমিক ৬ শতাংশ বাংলাদেশ রেলওয়ে, ৩ দশমিক ৮ শতাংশ সমাজসেবা অধিদপ্তর এবং ১ দশমিক ৩ শতাংশ টিসিবি থেকে বিভিন্ন ধরনের সেবা গ্রহণ করেছে (সারণি ৪.৫৯)।

অনিয়ম ও দুর্নীতি: অন্যান্য খাতে সেবাগ্রহীতা খানার ১১ দশমিক ১ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে। অন্যান্য খাতে যেসব খানা সেবা গ্রহণ করেছে তাদের ১ দশমিক ৮ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে। এই ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ ঘুষের শিকার খানাপ্রতি গড়ে ২ হাজার ৫৭৮ টাকা। 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%) (চিত্র ৪.৫৩)।

চিত্র ৪.৫৩: অন্যান্য খাতে সেবাগ্রহণকারী খানার মধ্যে বিভিন্ন ধরনের* দুর্নীতির শিকার হওয়া খানার হার (%)**



* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য ছিল

** সেবাগ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে

*** স্বজনপ্রীতি, প্রভাব বিস্তার/রাজনৈতিক হস্তক্ষেপ, ফি প্রদানে অপারেটর নির্দিষ্ট করে রাখা ইত্যাদি

প্রতিষ্ঠানভেদে অনিয়ম ও দুর্নীতি: 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 টিসিবির 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; 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 নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে এরকম খানা গড়ে ৯০২ টাকা দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে (সারণি ৪.৫৯)।

সারণি ৪.৫৯: অন্যান্য সেবা খাত/প্রতিষ্ঠানভেদে* দুর্নীতির শিকার খানার হার**

প্রতিষ্ঠানের ধরন	সেবাহরণকারী খানার হার (%)	দুর্নীতির শিকার খানা (%)	ঘুষের শিকার খানা (%)	গড় ঘুষের পরিমাণ (টাকা)
নির্বাচন কমিশন	১	৪৩.১	৯.৪	***
বাংলাদেশ রেলওয়ে	৮.৬	৩৫.৪	৬.১	৫৫৮
অনলাইন শপিং	১১.৬	২৯	০.১	***
সমাজসেবা অধিদপ্তর	৩.৮	২৪.২	৬.২	***
মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর	০.৫	২৪.২	০	***
টিসিবি	১.৩	২৩.৩	৪	***
যুব উন্নয়ন অধিদপ্তর	০.৬	২২.৭	০	***
ডিসি অফিস	০.৭	২১.৩	০.২	***
পল্লী দারিদ্র্য বিমোচন ফাউন্ডেশন	০.৪	২১.৩	৩.৭	***
ইউএনও অফিস	১.১	১৯	২.১	***
ডাক বিভাগ	০.৪	৯.৪	১.৭	***
ওয়সা	০.৭	৫.৫	৩.৬	***
মোবাইল আর্থিক সেবা বা এমএফএস	৮৯.৯	৩	০.৭	৯০২
অন্যান্য ***	৩.০	১২.১	৬.৩	***

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য।

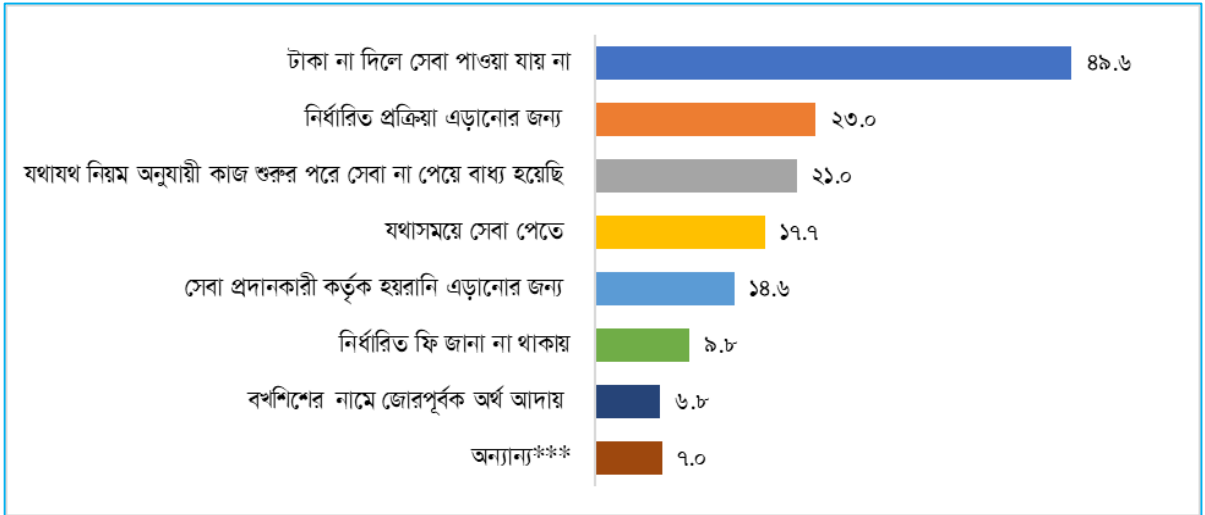
** সেবাহরণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে।

*** সীমিত উপাত্তের কারণে বিশ্লেষণ করা হয়নি।

**** বিটিসিএল, জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর, বিআরডিবি, বিআইডব্লিউটিসি ইত্যাদি।

ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ: সেবাহরণকারী খানাগুলো একাধিক কারণে ঘুষ দিয়েছে বা দিতে বাধ্য হয়েছে, যার মধ্যে রয়েছে ঘুষ না দিলে সেবা না পাওয়া (৪৯.৬%), নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য (২৩%), যথাযথ নিয়ম অনুযায়ী কাজ শুরু করার পরে সেবা না পেয়ে বাধ্য হওয়া (২১%) ইত্যাদি (চিত্র ৪.৫৪)।

চিত্র ৪.৫৪: ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ (%)



অধ্যায় 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%)।

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 ন্যায়বিচার 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 করছে। জরিপে আরও দেখা যায়, দুর্নীতি দরিদ্র, নিম্ন আয়ের ও পিছিয়ে পড়া জনগোষ্ঠীর জন্য একটি অন্যতম 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, পক্ষান্তরে মাসিক আয় ৮৫ হাজার টাকার বেশি এমন খানার ক্ষেত্রে এ হার শূন্য দশমিক ২১ শতাংশ। জরিপে আরও দেখা যায়, নারী, 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 করছে। পুরুষ সেবাগ্রহীতার তুলনায় নারী সেবাগ্রহীতাদের 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 ঘুষের হার থেকে বোঝা যায়, একদিকে ডিজিটাল সেবা ক্রটিপূর্ণ এবং অন্যদিকে ডিজিটলাইজেশন 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 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 দুদক ও 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 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 প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও প্রতিষ্ঠানকে সক্রিয় ভূমিকা পালন করতে হবে।
২. সেবা পুরোপুরি ডিজিটাইজ করতে হবে যেন সেবাহীতার সাথে সেবাদাতার প্রত্যক্ষ যোগাযোগের প্রয়োজন না হয়, এবং অনলাইনে সেবাহরণে 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, সেবাহীতার 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।

পরিশিষ্ট ১: জরিপের অন্তর্ভুক্ত খানার বিভাগভিত্তিক বণ্টন

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
মোট খানা	৭,৭৯৭	৭,৭১৮	১৫,৫১৫

*স্থানীয় কাউন্সিলর ও রাজনৈতিক কর্মী কর্তৃক তথ্য সংগ্রহে বাধা দেওয়ার কারণে ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশনের ১৭ ও ৪৬ নং ওয়ার্ডের ২টি পিএসইউতে তথ্য সংগ্রহ করা সম্ভব হয়নি

পরিশিষ্ট ২: খানাপ্রধানের শিক্ষাগত যোগ্যতা (%)

শিক্ষাগত যোগ্যতা	নারী	পুরুষ	গ্রামাঞ্চল	শহরাঞ্চল	সার্বিক
নিরক্ষর	২২.৮	১১.০	১৩.৪	৮.৪	১১.৮
স্বাক্ষরজ্ঞানসম্পন্ন	২৪.৫	১৮.৪	১৯.৬	১৭.০	১৮.৮
কোনো প্রাতিষ্ঠানিক শিক্ষা নেই, কিন্তু লিখতে ও পড়তে জানে	০.৪	০.১	০.১	০.২	০.২
প্রি-স্কুল	৭.৬	৬.০	৬.৫	৫.৪	৬.১
প্রাথমিক	১৯.১	২৫.৬	২৫.৬	২৪.১	২৫.১
মাধ্যমিক	১৯.০	২৪.৮	২৩.৩	২৬.৯	২৪.৫
উচ্চ মাধ্যমিক	৩.৮	৭.২	৬.২	৮.৪	৬.৯
ডিগ্রি	০.১	০.২	০.২	০.২	০.২
স্নাতক (সম্মান) বা সমমান	১.৯	৪.১	৩.১	৫.৮	৩.৯
স্নাতকোত্তর বা সমমান	০.৯	২.৪	১.৮	৩.৪	২.৩
উচ্চতর ডিগ্রি (দ্বিতীয় স্নাতকোত্তর ডিগ্রি বা তদুর্ধ্ব)	০.০	০.২	০.১	০.২	০.১

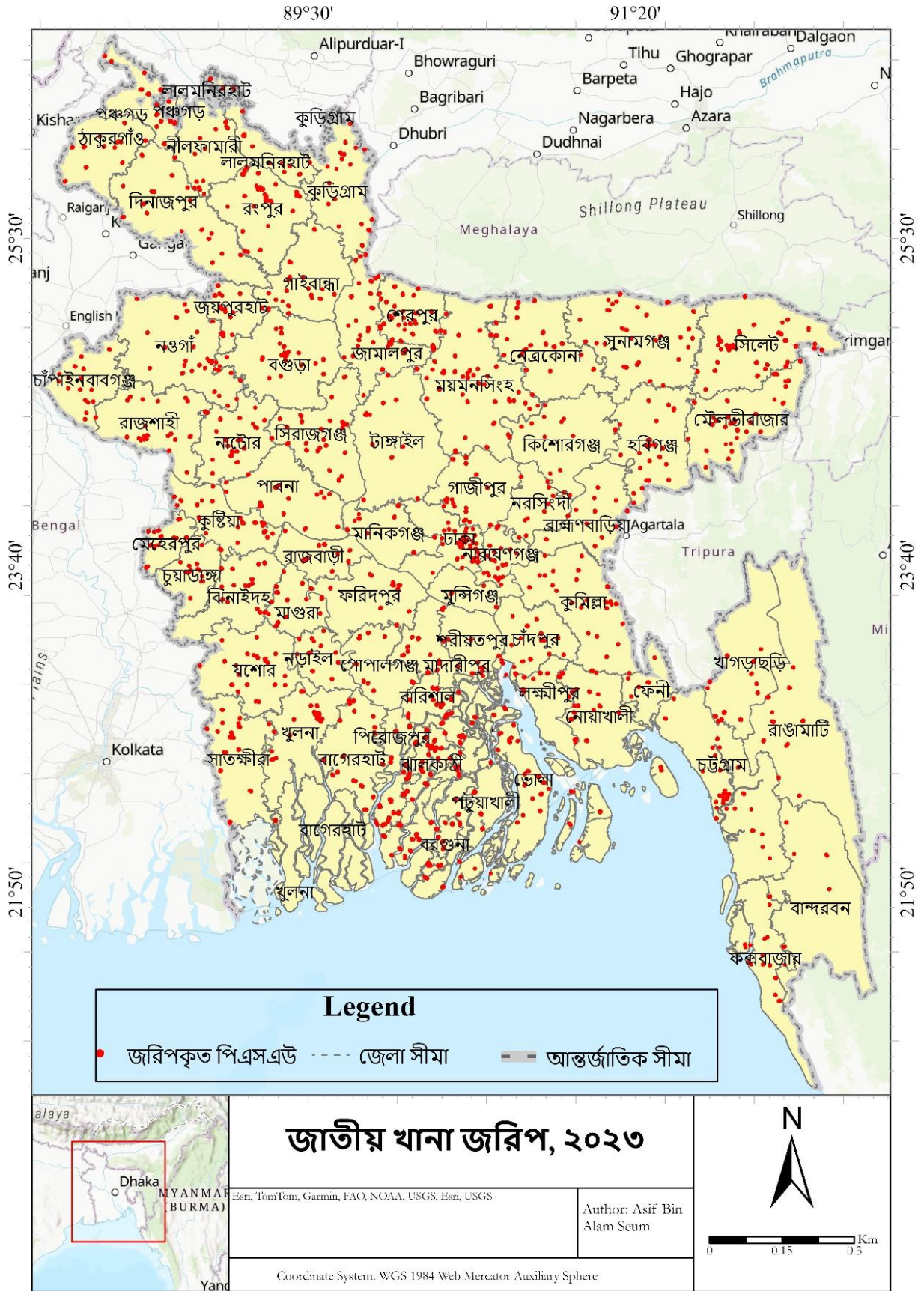
পরিশিষ্ট ৩: খানাপ্রধানের পেশা (%)

পেশা	নারী	পুরুষ	গ্রামাঞ্চল	শহরাঞ্চল	সার্বিক
ব্যবসা	৬.৫	১৭.৮	২৮.৯	১১.৭	১৭.০
বেসরকারি চাকরি	৪.৮	৯.৭	১৪.৫	২২.৫	৯.৪
কৃষি/মৎস্য চাষ	১.৯	২৫.০	৭.২	১৪.০	২৩.৪
দিনমজুর/ক্ষতমজুর	৩.৮	৮.২	৭.২	৯.৭	৭.৯
পরিবহন শ্রমিক	০.৩	৮.৬	৮.২	৭.৩	৮.০
অবসরপ্রাপ্ত	২.০	৩.৭	৭.০	৬.৫	৩.৬
গৃহকর্ম	৭০.৩	০.০	৬.৩	৪.৭	৫.০
রাজমিস্ত্রি/কাঠমিস্ত্রি/মেকানিক	০.৩	৭.৩	৪.৫	৫.৯	৬.৮
প্রবাসী	০.৫	৬.২	৩.৩	৪.২	৫.৮
সরকারি চাকরি*	০.৬	১.৪	১.০	২.২	১.৪
শিক্ষকতা	০.৪	১.২	১.১	১.২	১.১
জেলে/কামার/কুমার/তাঁতি, কুটির শিল্প, হস্তশিল্প, নাপিত ও মুচি	০.৬	২.১	৯.৭	৮.৮	২.০
অন্যান্য**	৭.৮	১০.৫	২৮.৯	১১.৭	১০.৩

*শিক্ষকতা (সরকারি ও বেসরকারি) ও পেশাজীবী বাদে।

**ইমাম/পুরোহিত/দর্জি/শিক্ষার্থী/পরিচ্ছন্নতা কর্মী ইত্যাদি

পরিশিষ্ট ৪: ২০২৩ সালের খানা জরিপে অন্তর্ভুক্ত পিএসইউ



পরিশিষ্ট ৫: অঞ্চলভেদে তথ্যদাতার ধরন (%)

তথ্যদাতার ধরন	গ্রামাঞ্চল	শহরাঞ্চল	সার্বিক
নারী	৫২.১	৫৬.৬	৫১.২
পুরুষ	৪৭.৯	৪৩.৪	৪৪.৪

পরিশিষ্ট ৬: লিঙ্গ ও অঞ্চলভেদে তথ্যদাতার শিক্ষাগত যোগ্যতা (%)

শিক্ষাগত যোগ্যতা	নারী	পুরুষ	গ্রামাঞ্চল	শহরাঞ্চল	সার্বিক
নিরক্ষর	৭.০	১০.৩	৯.৩	৫.৮	৮.২
স্বাক্ষরজ্ঞানসম্পন্ন	১১.৮	১৬.৮	১৪.৩	১১.৯	১৩.৫
কোনো প্রাতিষ্ঠানিক শিক্ষা নেই, কিন্তু লিখতে ও পড়তে জানে	০.১	০.২	০.১	০.২	০.২
প্রি-স্কুল	৫.২	৫.৩	৫.৪	৪.৩	৫.০
প্রাথমিক	২৫.১	২১.৭	২৩.৩	২০.৭	২২.৫
মাধ্যমিক	৩২.৬	২২.৯	২৬.০	২৮.৭	২৬.৯
উচ্চ মাধ্যমিক	৬.৩	৮.০	৬.৩	৭.৯	৬.৮
ডিগ্রী	০.১	০.৩	০.২	০.১	০.২
স্নাতক (সম্মান) বা সমমান	২.৪	৪.৭	২.৪	৫.৩	৩.৩
স্নাতকোত্তর বা সমমান	১.০	২.৬	১.২	২.৬	১.৬
উচ্চতর ডিগ্রি (দ্বিতীয় স্নাতকোত্তর ডিগ্রি বা তদূর্ধ্ব)	০.০	০.২	০.১	০.১	০.১

পরিশিষ্ট ৭: খাতভেদে সেবা গ্রহণে দুর্নীতির শিকার খানার হার (%)

খাত	গ্রামাঞ্চল	শহরাঞ্চল	সার্বিক	Margin of Error	Relative Error
সকল সেবাখাত	৭১.৮	৬৯.০	৭০.৯	১.৬	১.১
পাসপোর্ট	৮৮.৬	৮১.০	৮৬.০	২.৭	১.৬
বিআরটিএ	৮৪.০	৮৬.৬	৮৫.২	৪.১	২.৫
আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা	৭৫.১	৭৩.৪	৭৪.৫	২.৬	১.৮
বিচারিক সেবা	৬৩.৪	৬০.১	৬২.৩	৩.৯	৩.২
ভূমি সেবা	৫১.৫	৪৯.৮	৫১.০	৩.২	৩.২
স্বাস্থ্য (সরকারি)	৪৯.৭	৪৭.৬	৪৯.১	২.০	২.১
স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান	৪৩.৮	৪৫.১	৪৪.২	১.৭	২.০
জাতীয় পরিচয়পত্র (এনআইডি)	৩৯.৯	৪৩.৪	৪১.০	৩.৩	৪.১
গ্যাস	৫০.২	৩১.৪	৩৭.৭	৮.৮	১১.৯
জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা	৩৩.৯	২৪.৭	৩১.৪	৭.৫	১২.২
বিদ্যুৎ	২৬.৮	২৫.৫	২৬.৪	১.৮	৩.৫
শিক্ষা (সরকারি ও এমপিওভুক্ত)	২৬.৬	২৪.৪	২৬.০	১.৭	৩.৩
কৃষি	২৪.৬	২৪.১	২৪.৫	৩.০	৬.৩
কর ও শুল্ক	১৪.৬	২০.৫	১৭.৯	৬.৯	১৯.৬
বীমা	১৫.৫	১৭.৪	১৬.২	২.৫	৮.০
ব্যাংকিং	৯.১	৮.৭	৯.০	০.৯	৫.৩
এনজিও (প্রধানত ক্ষুদ্র ও মাঝারি ঋণ)	৬.২	৭.০	৬.৫	১.০	৭.৫
অন্যান্য (এমএফএস, ওয়াসা, অনলাইন শপিং ইত্যাদি)	৯.৪	১৪.৮	১১.১	১.২	৫.৫

পরিশিষ্ট ৮: খাতভেদে সেবা গ্রহণে ঘুষের শিকার খানার হার (%)

খাত	গ্রামাঞ্চল	শহরাঞ্চল	সার্বিক	Margin of Error	Relative Error
সকল সেবাখাত	৫২.৪	৪৭.৪	৫০.৮	১.৬	১.৬
পাসপোর্ট	৮০.৩	৬৪.৩	৭৪.৮	৩.৪	২.৩
বিআরটিএ	৬৮.৭	৭৫.৭	৭১.৯	৫.৩	৩.৮
আইন-শৃঙ্খলা রক্ষাকারী সংস্থা	৫৯.৪	৫৬.৫	৫৮.৩	৩.১	২.৭
বিচারিক সেবা	৩৩.৮	৩৪.৬	৩৪.১	৪.১	৬.১
ভূমি সেবা	৩২.৯	৩১.০	৩২.৩	২.৯	৪.৬
স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান	৩০.২	২৮.৮	২৯.৭	১.৭	৪.৫
স্বাস্থ্য (সরকারি)	২০.৬	১৫.৯	১৯.১	১.৫	২.৬
গ্যাস	২৯.১	১০.৬	১৬.৭	২.২	৬.৯
জাতীয় পরিচয়পত্র (এনআইডি)	১৫.৬	১৭.২	১৬.১	৭.৬	২৩.১
শিক্ষা (সরকারি ও এমপিওভুক্ত)	১৬.০	১২.২	১৪.৮	৪.৪	২৭.৩
জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা	৯.২	৬.০	৮.৩	০.৯	৭.৬
কৃষি	৭.৫	৫.০	৭.১	১.৩	৪.৫
বিদ্যুৎ	৬.১	৫.৩	৫.৮	২.১	১৪.৮
কর ও শুল্ক	১.৭	২.৭	২.৩	১.৮	৪০.৬
বীমা	১.২	১.৩	১.২	০.৭	২৮.৭
ব্যাংকিং	০.৮	০.৫	০.৭	০.২	১৪.৬
এনজিও (প্রধানত ক্ষুদ্র ও মাঝারি ঋণ)	০.৫	০.৩	০.৫	০.২	১৮.৭
অন্যান্য (এমএফএস, ওয়াসা, অনলাইন শপিং ইত্যাদি)	১.৮	১.৯	১.৮	০.৪	১২.৬

পরিশিষ্ট ৯: ২০২৩ সালে জাতীয়ভাবে প্রাক্কলিত মোট ঘুষের পরিমাণ (কোটি টাকা)

সেবাখাত	মোট ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ (কোটি টাকা)
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	২৩৫.১
শিক্ষা (সরকারি ও এমপিওভুক্ত)	২১৩.৯
ব্যাংকিং	১২৮.৭
কৃষি	৭৬.৪
এনজিও	২৯.৯
জলবায়ু পরিবর্তন ও উন্নয়ন সহায়তা	২৩.৩
অন্যান্য (গ্যাস, বীমা, কর ও শুল্ক, এমএফএস, এনআইডি)	৫৭৮.৪
মোট প্রাক্কলিত ঘুষের পরিমাণ	১০,৯০২.৩

পরিশিষ্ট ১০: বিভাগভিত্তিক পিএসইউ এবং খানা বন্টন (লক্ষ্যমাত্রা)

বিভাগ	গ্রামাঞ্চল				শহরাঞ্চল			
	পিএসইউ সংখ্যা	খানার সংখ্যা/ প্রতিটি পিএসইউ	মোট খানার সংখ্যা	মন্তব্য	পিএসইউ সংখ্যা	খানার সংখ্যা/ প্রতিটি পিএসইউ	মোট খানা	মন্তব্য
বরিশাল	৮৩	১২	৯৯৬		৪২	২৪	১০০৮	৫২ টির মধ্যে ৪২টি পিএসইউ নির্বাচন করা হয়েছে
চট্টগ্রাম	৮৩	১২	৯৯৬		৮৩	১২	৯৯৬	
ঢাকা	৮৩	১২	৯৯৬		৮৩	১২	৯৯৬	
খুলনা	৮৩	১২	৯৯৬		৮৩	১২	৯৯৬	
ময়মনসিংহ	৮৩	১২	৯৯৬		৪১	২৪	৯৯৬	১. IMPS এর সব পিএসইউ নির্বাচন করা হয়েছে ২. ১টি পিএসইউ থেকে ৩০টি খানা নির্বাচন করা হবে
রাজশাহী	৮৩	১২	৯৯৬		৮০	১২	৯৯৬	১. সব পিএসইউ নির্বাচন করা হয়েছে ২. ৩টি পিএসইউ থেকে ২৪টি খানা নির্বাচন করা হবে
রংপুর	৮৩	১২	৯৯৬		৪২	২৪	১০০৮	৬৮ টির মধ্যে ৪২টি পিএসইউ নির্বাচন করা হয়েছে
সিলেট	৮৩	১২	৯৯৬		৩১	৩২	৯৯২	
মোট			৭৯৬৮				৭৯৮৮	

*দলীয় রাজনৈতিক অবস্থান থেকে বাধা দেওয়ার কারণে ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশনের ১৭ ও ৪৬ নং ওয়ার্ডের ২টি পিএসইউতে তথ্য সংগ্রহ করা সম্ভব হয়নি

পরিশিষ্ট ১১: জরিপে ব্যবহৃত প্রশ্নপত্র

পিএসইউ নম্বর				লিস্টিং কোড				খানা কোড			



ট্রান্সপারেন্সি
ইন্টারন্যাশনাল
বাংলাদেশ

দুর্নীতিবিরোধী সামাজিক আন্দোলন

দুর্নীতি বিষয়ক জাতীয় খানা জরিপ ২০২৩

তথ্যদাতার সম্মতি গ্রহণ

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশের (টিআইবি) পক্ষ থেকে শুভেচ্ছা নেবেন। টিআইবি সরকারি ও বেসরকারি কার্যক্রমে সুশাসন চর্চা ও দুর্নীতি প্রতিরোধের সহায়ক পরিবেশ সৃষ্টির লক্ষ্যে গবেষণা ও অধিপরামর্শমূলক কাজ করে। টিআইবি বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি সেবামূলক খাতে অনিয়ম এবং দুর্নীতির ধরন ও মাত্রা জানার লক্ষ্যে এই জরিপ পরিচালনা করছে। আমরা আপনার সাথে এ বিষয়ে কথা বলতে চাই। এ সাক্ষাৎকারটি আনুমানিক ৪০ মিনিট ধরে চলতে পারে। গবেষণার নৈতিকতা অনুযায়ী আপনার প্রদত্ত তথ্য শুধুমাত্র গবেষণার কাজে ব্যবহৃত হবে এবং আপনার পরিচয় ও শনাক্তকরণ তথ্যের গোপনীয়তা কঠোরভাবে রক্ষা করা হবে। সাক্ষাৎকারের যেকোনো পর্যায়ে আপনি সাক্ষাৎকার দেওয়া থেকে বিরত থাকতে পারেন। আপনি আমাদেরকে সাক্ষাৎকার দিতে সম্মত আছেন কি?

1=হ্যাঁ

2=না

বিভাগ ক: প্রাথমিক তথ্য

১. খানার পরিচিতি

ক্রমিক নম্বর		কোড
১	খানা প্রধানের নাম	
২	বিভাগ	কোড: ... (নমুনা কাঠামো দেখুন)
৩	জেলা	কোড: ... (নমুনা কাঠামো দেখুন)
৪	উপজেলা	কোড: ... (নমুনা কাঠামো দেখুন)
৫	ইউনিয়ন	কোড: ... (নমুনা কাঠামো দেখুন)
৬	পৌরসভা	কোড: ... (নমুনা কাঠামো দেখুন)
৬	এলাকার অবস্থান	1=গ্রামাঞ্চল; 2=শহরাঞ্চল
৭	তথ্যদাতার উপস্থিতি	1=উপস্থিত; 2=অনুপস্থিত
৮	যোগাযোগের ফোন/মোবাইল নম্বর (সম্মতিক্রমে)	

২. সাক্ষাৎকার বিষয়ক তথ্য

প্রশ্নপত্র পূরণের ধরন (সার্কেল করুন)	পরিদর্শন	সময়	তারিখ
1=সম্পূর্ণ পূরণকৃত	১ম পরিদর্শন		
3=প্রত্যাখ্যান	২য় পরিদর্শন		
2=আংশিক পূরণকৃত	৩য় পরিদর্শন		

৩. তথ্য যাচাই

যাচাইয়ের ধরন	নাম ও পদবি	মন্তব্য	তারিখসহ
1=অ্যাকোস্পানি চেক (AC)			
2=স্পট চেক (SC)			
3=ব্যাক চেক (BC)			
4=টেলিফোন চেক (TC)			
5=রেকর্ড চেক (RC)			

বিভাগ খ: খানার সদস্যদের তথ্য

১. খানা সম্পর্কিত তথ্য

খ.১.১	খ.১.২	খ.১.৩	খ.১.৪	খ.১.৫	খ.১.৬	খ.১.৭
সদস্যের ক্রমিক নম্বর	সদস্যদের নাম (খানা প্রধান হতে শুরু করতে হবে, খানা প্রধান ছাড়া অন্য কেউ যদি খানার সবচেয়ে সক্রিয় সদস্য হয় তবে ২য় সারিতে ঐ সদস্যের নাম এবং পরবর্তীতে বয়সানুসারে নাম লিখতে হবে)	বয়স (পূর্ণ বছর)	লিঙ্গ	শারীরিক/মানসিক/অন্যান্য প্রতিবন্ধকতা (Disability) আছে?	শুধু খানা প্রধান ও খানার সবচেয়ে সক্রিয় সদস্য	
					শিক্ষাগত যোগ্যতা	পেশা
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						

খ. ১.৮ তথ্যদাতার ক্রমিক নম্বর

খ.১.৯ খানা প্রধানের ধর্ম:

খ.১.১০ খানা প্রধানের নৃ-তাত্ত্বিক পরিচয়:

খ.১.৪ লিঙ্গ	1=নারী 2=পুরুষ 3=তৃতীয় লিঙ্গ ৪৪=নিরুত্তর/প্রকাশ করতে অনিচ্ছুক
খ.১.৫ শারীরিক/ মানসিক/অন্যান্য প্রতিবন্ধকতা	1=হ্যাঁ 2=না ৪৪=নিরুত্তর

খ.১.৬ যোগ্যতা	শিক্ষাগত	1=প্রাক-প্রাথমিক/মজুব 2=প্রাথমিক/ইবতেদায়ী/ সানী/ তাইসির 3=মাধ্যমিক/দাখিল/কাফিয়া 4=উচ্চ মাধ্যমিক/আলিম 5= স্নাতক (সম্মান)/ফাজিল/মেক্কাত	6=স্নাতকোত্তর/কামিল/দাওরা 7=উচ্চতর ডিগ্রি (দ্বিতীয় স্নাতকোত্তর ডিগ্রি বা তদূর্ধ্ব) 8= ডিপ্লোমা 54=নিরক্ষর 55=সাক্ষর 56= স্বশিক্ষিত	
খ.১.৭ প্রধান পেশা		1=সরকারি চাকরি 2=বেসরকারি চাকরি 3=ব্যবসা 4=আইনজীবী 5=ডাক্তার 6= ইঞ্জিনিয়ার 7= শিক্ষক 8=কৃষিকর্ম/মৎস চাষ/খামারি/পশুপালন	9=রাজমিস্ত্রি/কাঠমিস্ত্রি/মেকানিক 10= দিনমজুর/ক্ষেতমজুর 11=পরিবহন শ্রমিক 12=জেলে/ কামার/কুমার/তাঁতি/কুটির শিল্প/হস্তশিল্প 13= দর্জি 14=বাবুর্চি 15=মহুরী 16=জনপ্রতিনিধি/হেডম্যান/কারবারি 17=প্রবাসী 18=অবসরপ্রাপ্ত	19=শিক্ষার্থী 20=ইমাম/পুরোহিত/ধর্মগুরু/যাজক/নান 21= গৃহিনী 22=বেকার 23=পরিচ্ছন্নতা কর্মী 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 88=নিরুত্তর
খ.১.৯ ধর্ম		1=ইসলাম 2=হিন্দু/সনাতন 3=বৌদ্ধ 4=খ্রিস্টান 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...		
খ.১.১০ পরিচয়	নৃ-তাত্ত্বিক	1=বাঙালী 2= আদিবাসী (উল্লেখ করুন):... 66= দালিত হরিজন (উল্লেখ করুন): ...		

বিভাগ গ: খাতভিত্তিক জরিপের তথ্য

১. শিক্ষা

১.১ গত এক বছরে (মে ২০২৩ - এপ্রিল ২০২৪) আপনার খানার কোনো সদস্য কোনো শিক্ষা প্রতিষ্ঠান হতে শিক্ষা সংক্রান্ত সেবা নিয়েছেন কি? উত্তর: 1=হ্যাঁ 2=না (উত্তর 'না' হলে পরবর্তী খাত/সেকশনে চলে যান)

১.২ খানা সদস্যদের শিক্ষা প্রতিষ্ঠান হতে গৃহীত সেবা, দুর্নীতি ও অনিয়ম সংক্রান্ত তথ্য

১.২.১	১.২.২	১.২.৩	১.২.৪	১.২.৫	১.২.৬	১.২.৭	১.২.৮	১.২.৯	১.২.১০	
কার জন্য সেবা নিয়েছিলেন? (পরিচিতির ছক অনুযায়ী- খ.১.১)	পরিবারের কার মাধ্যমে সেবা নিয়েছিলেন? (পরিচিতির ছক অনুযায়ী- খ.১.১)	শিক্ষার্থীর অধ্যয়নের শ্রেণি	শিক্ষার মাধ্যম	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের ধরন	কোন সেবা নিয়েছিলেন (এক ব্যক্তি একাধিক সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	কতবার সেবা গ্রহণ করেছেন	বাৎসরিক খরচ কত? (প্রশ্ন ১.২.৬ এর অপশন ১,২,৩ না হলে এই প্রশ্ন প্রযোজ্য হবে না)	সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোনো ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছিলেন কি? (উত্তর 'না', 'জানি না' এবং 'নিরুত্তর' হলে প্রশ্ন ১.২.১৪-এ চলে যান)	কতবার গ্রহণের ক্ষেত্রে কোন ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছিলেন

১.২.১০	১.২.১১	১.২.১২	১.২.১৩	১.২.১৪	১.২.১৫
ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ (একাধিক উত্তর হতে পারে)	সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ কাকে দিয়েছিলেন? (একাধিক উত্তর হতে পারে)	কোন মাধ্যমে নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন? (একাধিক উত্তর হতে পারে)	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ	সেবাটি পেতে মোট ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ	ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য কোনো ধরনের সমস্যার মুখোমুখি হয়েছিলেন? (একাধিক উত্তর হতে পারে)

১.২.৪ শিক্ষার মাধ্যম	1=জাতীয় পাঠ্যসূচি- বাংলা 2=জাতীয় পাঠ্যসূচি- ইংরেজি 3=বিদেশি পাঠ্যসূচি- ইংরেজি	4=কারিগরি 5=মাদ্রাসা	6=বিষয়ভিত্তিক পাঠ্যসূচি (বিশ্ববিদ্যালয়ের জন্য) 66= অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...
১.২.৫ শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের ধরন	1=সরকারি 2=বেসরকারি/ব্যক্তিমালিকানাধীন (এমপিও ভুক্ত) 3=বেসরকারি/ব্যক্তিমালিকানাধীন (নন-এমপিও ভুক্ত)	4=স্বায়ত্তশাসিত 5=এনজিও পরিচালিত	
১.২.৬ সেবার ধরন	1=ভর্তি 2=পুনঃ ভর্তি 3=মাসিক বেতন/সেশন ফি/পরীক্ষা ফি 4=পরীক্ষার নিবন্ধন (ফরম ফিলআপ) 5=নিবন্ধন (রেজিস্ট্রেশন) 6=পরীক্ষায় অংশগ্রহণ (নিয়মিত) 7=পরীক্ষায় অংশগ্রহণ (অনিয়মিত শিক্ষার্থী) 8=মূল্যায়ন (পরীক্ষা দ্বারা/পরীক্ষা ছাড়া) 9=বই প্রাপ্তি (সরকারি) 10=প্রবেশপত্র 11=সনদ (টিসি/সার্টিফিকেট/মার্কসিট) 12=ছাত্রাবাসে সিট বরাদ্দ	13=উপবৃত্তির তালিকাভুক্তি 14=শিক্ষা উপকরণ ক্রয় (বই, খাতা, স্কুল ড্রেস ইত্যাদি) 15=কোচিং/প্রাইভেট টিউশন 16=হোস্টেল/হল ফি 17=বিনামূল্যের শিক্ষা উপকরণ সংগ্রহ (সরকারি বই ছাড়) 18=অ্যাসাইনমেন্ট/ প্রজেক্ট জমা দেওয়া 19=সহপাঠ কার্যক্রম (গণিত অলিম্পিয়াড, ফিজিক্স অলিম্পিয়াড, ভাষা প্রতিযোগিতা ইত্যাদি) 20= মিড-ডে মিল 21= ব্যবহারিক পরীক্ষা 22=পাঠদান (স্বশরীরে বা অনলাইন ক্লাস/হোম-ওয়ার্ক) 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...	
১.২.৮ সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	1= স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে 2= অনলাইনে, নিজে 3= অনলাইনে, অন্যের মাধ্যমে অর্থ ব্যয়ে 4= আংশিক অনলাইনে(নিজ) ও আংশিক উপস্থিত হয়ে	5= আংশিক অনলাইনে (অর্থ ব্যয়ে) ও আংশিক উপস্থিত হয়ে	
১.২.৯ সেবা পাওয়ার জন্য ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ প্রদান	1= হ্যাঁ 2= না 77=জানি না	88=নিরুত্তর (না, জানি না ও নিরুত্তর হলে ১.২.১৫ চলে যান)	
১.২.১০ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	1= টাকা না দিলে সেবা পাওয়া যায় না 2= যথাযথ নিয়ম অনুযায়ী কাজ শুরু করার পরে সেবা না পেয়ে বাধ্য হয়েছি 3= সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি এড়ানোর জন্য 4= নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য 5=যথাসময়ে সেবা পেতে 6=নির্ধারিত ফি /তথ্য জানা না থাকায় 7=নির্ধারিত সময়ের পূর্বে/দ্রুত সেবা পেতে	8= জরিমানা এড়ানোর জন্য 9= বাড়তি সুবিধা পাওয়ার জন্য 10= বখশিশের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায় 11= ভবিষ্যতে সেবা পাওয়ার জন্য 12= সঠিক নথির উপস্থাপনে ব্যর্থতার কারণে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77=জানি না 88=নিরুত্তর	
১.২.১১ ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ কাকে প্রদান করা হয়েছে	1= প্রধান শিক্ষক/অধ্যক্ষ 2=শিক্ষক 3=কর্মকর্তা/কর্মচারী 4= নিরাপত্তা প্রহরী 5= দালাল 6=আত্মীয়-স্বজন/পাড়া-প্রতিবেশি/বন্ধু	7= স্থানীয় জনপ্রতিনিধি 8= ম্যানেজিং কমিটির সদস্য 9= রাজনৈতিক ব্যক্তিবর্গ 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর	
১.২.১২ কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন	1= মোবাইল আর্থিক সেবা (বিকাশ/নগদ/রকেট) 2= নগদ টাকায়	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর	

১.২.১৫ ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য দুর্নীতি/অনিয়মের ধরন	1=নির্দিষ্ট স্থান হতে শিক্ষা উপকরণ ক্রয়ে বাধ্য হওয়া (পোশাক/বই/খাতা)	11=প্রশ্ন ফাঁস
	2=প্রতিষ্ঠানের শিক্ষকের কাছে কোচিং/প্রাইভেট করতে বাধ্য হওয়া	12=প্রাইভেট/কোচিং না করায় ইচ্ছাকৃতভাবে কম নম্বর দেওয়া
	3= সময়ক্ষেপণ	13= যৌন হয়রানি
	4=অসদাচরণ/দুর্ব্যবহার	14= নিয়মিত ক্লাস না হওয়া
	5= সামাজিক/রাজনৈতিক প্রভাব বিস্তার	15= সম্পূর্ণ ক্লাস না হওয়া
	6=প্রতারণা	16= বখশিশ/ডোনেশনের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায়
	7= আত্মসাৎ	20= চেষ্টা করেও কাজিত সেবা পাওয়া যায়নি
	8= স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্বের শিকার হয়েছি	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...
	9=পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা প্রাপ্তি	99=প্রযোজ্য নয়
	10=শারীরিক নির্যাতন	

১.৩ আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য দুর্নীতি/অনিয়মের শিকার হলে, এ বিষয়ে কারও কাছে অভিযোগ করেছিলেন কি?

1= হ্যাঁ 2= না [উত্তর 'না' হলে, প্রশ্ন ১.৬ এ যান] 88=নিরুত্তর

১.৪ আপনি কার কাছে/ কোথায় অভিযোগ করেছিলেন? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1= দুর্নীতি দমন কমিশনে (দুদক)/দুদক হটলাইনে 2=স্কুল/কলেজ ব্যবস্থাপনা কমিটিতে 3=প্রধান শিক্ষক/অধ্যক্ষের কাছে 4= সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে (বিশ্ববিদ্যালয়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য) 5= জনপ্রতিনিধির কাছে 6=উপজেলা শিক্ষা অফিসারের কাছে 7= অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) ওয়েবসাইটে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

১.৫ অভিযোগ দায়ের করার পর কী ধরনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছিল/অভিযোগ দায়েরের ফলাফল কী হয়েছিল? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি 2=অভিযুক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে মামলা দায়ের করা হয়েছে
3=তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান 4=অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে
5=ঘুষের টাকা/ উপহার ফেরত দেওয়া হয়েছে 6=অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে
7=প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....
77=জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি 88=নিরুত্তর

১.৬ অভিযোগ দায়ের না করলে তার কারণ কী? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই করিনি 2= সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে
3=অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না 4=কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই
5= পরীক্ষার ফলাফলে বা মূল্যায়নে নেতিবাচক প্রভাবের ভয়ে 6=ঝামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে
7=অতিরিক্ত খরচের ভয়ে 8= দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি
66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):.... 88=নিরুত্তর

২. স্বাস্থ্যসেবা

২.১ গত এক বছরে (মে ২০২৩ - এপ্রিল ২০২৪) আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান হতে স্বাস্থ্যসেবা নিয়েছেন কি?

উত্তর: 1=হ্যাঁ

2=না (উত্তর 'না' হলে পরবর্তী খাত/সেকশনে চলে যান)

২.২ খানার সদস্যদের সরকারি স্বাস্থ্যসেবা প্রতিষ্ঠান হতে সেবা গ্রহণ, অনিয়ম ও দুর্নীতি সংক্রান্ত তথ্য

২.২.১	২.২.২	২.২.৩	২.২.৪	২.২.৫	
কার জন্য সেবা গ্রহণ করতে গিয়েছিলেন? (পরিচিতির ছক অনুযায়ী-খ.১.১)	পরিবারের কার মাধ্যমে সেবা গ্রহণ করতে গিয়েছিলেন? (পরিচিতির ছক অনুযায়ী-খ.১.১)	প্রতিষ্ঠানের ধরন (একাধিক প্রতিষ্ঠান হতে সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	বিভাগের নাম (এক ব্যক্তি একাধিক বিভাগের সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করুন)	কোন সেবা গ্রহণ করতে গিয়েছিলেন (এক ব্যক্তি একাধিক সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	কতবার সেবা গ্রহণ করেছেন

২.২.৬	২.২.৭		২.২.৮
সেবাটি পেতে মোট ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ	সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোনো নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন কি?	কতবার গ্রহণের ক্ষেত্রে কোন ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছিলেন	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ (একাধিক উত্তর হতে পারে)

২.২.৯	২.২.১০	২.২.১১	২.২.১২
সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ কাকে দিয়েছিলেন?	কোন মাধ্যমে নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন?	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ	ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য কোনো ধরনের সমস্যার মুখোমুখি হয়েছিলেন?

২.২.৩ প্রতিষ্ঠানের ধরন	1=কমিউনিটি ক্লিনিক 2=ইউনিয়ন উপ-স্বাস্থ্য কেন্দ্র 3=ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্র 4= উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স 5=জেলা সদর/ জেনারেল হাসপাতাল 6=সরকারি মেডিকেল কলেজ/বিশ্ববিদ্যালয় হাসপাতাল	7=বিশেষায়িত হাসপাতাল/ক্লিনিক (জাতীয় ও স্থানীয় পর্যায়ে) 8=বেসরকারি হাসপাতাল/ক্লিনিক 9= বেসরকারি ডায়াগনস্টিক সেন্টার 10=এনজিও পরিচালিত হাসপাতাল/ক্লিনিক 11= দেশের বাইরে 12=ভাসমান/স্যাটেলাইট হাসপাতাল 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...	
২.২.৪ বিভাগের নাম	1=জরুরি বিভাগ 2=বহির্বিভাগ 3=অন্তর্বিভাগ		
২.২.৫ সেবার ধরন	1=টিকিট সংগ্রহ/নিবন্ধন 2=ডাক্তার দেখানো/চিকিৎসা পরামর্শ 3=রোগ-নির্ণয় 4=সাধারণ শয্যা/পেয়িং বেড/কেবিন 5=আইসোলেশন শয্যা 6=আইসিইউ 7=ভেন্টিলেশন	8=অক্সিজেন 9=ট্রলি/হুইল চেয়ার ব্যবহার 10=অ্যাম্বুলেন্স 11=সেলাই/ ব্যান্ডেজ/ড্রেসিং 12=অপারেশন 13=প্রসূতি সেবা ও সিজারিয়ান 14=ইনজেকশন/স্যালাইন পুশ 15=ওষুধ	16=পথ্য 17=ব্রাড শ্রেসার/ব্রাড সুগার/ওজন মাপা 18=স্যাটিফিকেট গ্রহণ (রিলিজ, মৃত্যু, মারামারি ও মামলা সংক্রান্ত, ময়না তদন্ত রিপোর্ট, ধর্ষণের ডাক্তারি পরীক্ষা ও রিপোর্ট, ফিটনেস ইত্যাদি) 19=তথ্য সেবা 20=দুর্যোগকালীন জরুরি চিকিৎসা সহায়তা 21=টীকা সংক্রান্ত সেবা 22=পরিবার পরিকল্পনা সেবা 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):.....

২.২.৭ সেবা পাওয়ার জন্য ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ প্রদান	1= হ্যাঁ 2= না 77=জানি না 88=নিরুত্তর (না, জানি না ও নিরুত্তর হলে ২.৩.১২ চলে যান)
২.২.৮ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	1= টাকা না দিলে সেবা পাওয়া যায় না 2= যথাযথ নিয়ম অনুযায়ী কাজ শুরু পরে সেবা না পেয়ে বাধ্য হয়েছি 3= সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি এড়ানোর জন্য 4= নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য 5=যথাসময়ে সেবা পেতে 6=নির্ধারিত ফি/তথ্য জানা না থাকায় 7=নির্ধারিত সময়ের পূর্বে/দ্রুত সেবা পেতে 8= জরিমানা এড়ানোর জন্য 9= বাড়তি সুবিধা পাওয়ার জন্য 10= বখশিশের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায় 11= ভবিষ্যতে সেবা পাওয়ার জন্য 12= সঠিক নথির উপস্থাপনে ব্যর্থতার কারণে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77=জানি না 88=নিরুত্তর
২.২.৯ ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ কাকে প্রদান করা হয়েছে	1= প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারী 2= নিরাপত্তা প্রহরী 3= দালাল 4=আত্মীয়-স্বজন/পাড়া-প্রতিবেশি/বন্ধু 5= স্থানীয় জনপ্রতিনিধি 6=রাজনৈতিক ব্যক্তিবর্গ 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
২.২.১০ কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন	1= মোবাইল আর্থিক সেবা (বিকাশ/নগদ/রকেট বা অন্যান্য) 2= নগদ টাকায় 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
২.২.১২ ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য দুর্নীতি/অনিয়মের ধরন	1= ডাক্তার/স্বাস্থ্য সহকারী/কমিউনিটি হেলথ কেয়ার প্রোভাইডার পাওয়া যায়নি 2=ডাক্তার/স্বাস্থ্যকর্মী চিকিৎসা দিতে অপারগতা প্রকাশ করেছে 3= সিরিয়াল ভঙ্গ করা হয়েছে 4=চিকিৎসার সময়ে ডাক্তারের কক্ষে ওষুধ কোম্পানির প্রতিনিধির উপস্থিতি 5=প্রয়োজনের সময় চিকিৎসক/নার্স পাওয়া যায়নি 6=হাসপাতালে ভর্তি করতে অস্বীকৃতি 7=আইসিইউ/ভেন্টিলেশন/অক্সিজেন সেবা পেতে হয়রানি 8=সরবরাহ থাকা সত্ত্বেও ওষুধ পাওয়া যায়নি 9=অ্যানালিসিস সেবা পেতে হয়রানি 10=কর্মচারী দ্বারা খারাপ আচরণের শিকার 11=নিম্নমানের পথ্য/খাবার (অন্তর্বিভাগ) 12=দালাল কর্তৃক হয়রানির শিকার 13=বেসরকারি ক্লিনিক/ডায়াগনস্টিক সেন্টারে যেতে বাধ্য করা 14=তথ্য সেবা পাওয়া যায়নি 15=সময়ক্ষেপণ 16=স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্বের শিকার হয়েছে 17= পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা প্রাপ্তি 18=অসদাচরণ/দুর্ব্যবহার 19=দালালের মাধ্যমে সেবা প্রদান 20=চেষ্টা করেও কাজিত সেবা পাওয়া যায়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):..... 99=প্রযোজ্য নয়

২.৩ আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য দুর্নীতি/অনিয়মের শিকার হলে, এ বিষয়ে কারও কাছে অভিযোগ করেছিলেন কি?

1= হ্যাঁ 2= না [উত্তর 'না' হলে, প্রশ্ন ২.৬ এ যান] 88=নিরুত্তর

২.৪ আপনি কার কাছে/ কোথায় অভিযোগ করেছিলেন? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1= দুর্নীতি দমন কমিশনে (দুদক)/দুদক হটলাইনে (ইউএনও) কাছে
2= জনপ্রতিনিধির কাছে
3= উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার কাছে
4= সেবা সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটে/ প্রতিষ্ঠানের হটলাইনে বক্সে
5= সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে
6=কার্যালয়ের অভিযোগ
7= অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) ওয়েবসাইটে
8=বিএমডিসি (বাংলাদেশ মেডিকেল অ্যান্ড ডেন্টাল কাউন্সিল)-এ
9=ডিজিএইচএস-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সেলে
66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):.....

২.৫ অভিযোগ দায়ের করার পর কী ধরনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছিল/অভিযোগ দায়েরের ফলাফল কী হয়েছিল? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি
2=অভিযুক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে মামলা দায়ের করা হয়েছিল
3=তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান
4=অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে
5=ঘুষের টাকা/ উপহার ফেরত দেওয়া হয়েছে
6=অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে
7=প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি
66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....
77=জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি
88=নিরুত্তর

২.৬ অভিযোগ দায়ের না করলে তার কারণ কী? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই করিনি

3=অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না

5=কাজকরিত সেবা না পাওয়ার ভয়ে

7=অতিরিক্ত খরচের ভয়ে

66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):.....

2= সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে

4=কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই

6=বামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে

8= দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি

88=নিরুত্তর

৩. স্থানীয় সরকার

৩.১ গত এক বছরে (মে ২০২৩ - এপ্রিল ২০২৪) আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা নিয়েছিলেন কি?

উত্তর: 1=হ্যাঁ 2=না (উত্তর 'না' হলে পরবর্তী খাত/সেকশনে চলে যান)

৩.২ খানা সদস্যদের স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান হতে গৃহীত সেবা, দুর্নীতি ও অনিয়ম সংক্রান্ত তথ্য

৩.২.১	৩.২.২	৩.২.৩	৩.২.৪	৩.২.৫	৩.২.৬	৩.২.৭	৩.২.৮	৩.২.৯	
কার জন্য সেবা নেওয়া হয়েছে (পরিচিতির ছক অনুযায়ী- খ.১.১)	কার মাধ্যমে সেবা নেওয়া হয়েছে (পরিচিতির ছক অনুযায়ী- খ.১.১)	প্রতিষ্ঠানের ধরন (একাধিক প্রতিষ্ঠান হতে সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	কোন সেবা গ্রহণ করে গিয়েছিলেন (এক ব্যক্তি একাধিক সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	কতবার সেবা গ্রহণ করেছেন	সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	বিচার ও সালিশে সেবাগ্রহীতা খানা সদস্যের অবস্থান (৩.২.৪ এ বিচার বা সালিশ হলে, এ ঘর পূরণ করতে হবে)	বিচার বা সালিশের বিষয় (৩.২.৪ এ বিচার বা সালিশ হলে, এ ঘর পূরণ করতে হবে)	সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোনো নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন কি?	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ (একাধিক উত্তর হতে পারে)

৩.২.১০	৩.২.১১	৩.২.১২	৩.২.১৩	৩.২.১৪
সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ কাকে দিয়েছিলেন?	কোন মাধ্যমে নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন?	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ	সেবাটি পেতে মোট ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ	ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য কোনো ধরনের সমস্যার মুখোমুখি হয়েছিলেন?

৩.২.৩ প্রতিষ্ঠানের ধরন	1=ইউনিয়ন পরিষদ	2=পৌরসভা	3=সিটি কর্পোরেশন	4=উপজেলা পরিষদ	5=জেলা পরিষদ
৩.২.৪ সেবার ধরন	ক. সনদ:		5=ওয়ারিশ সনদ		
	1=জন্ম নিবন্ধন	3=নাগরিকত্ব সনদ	42= সনদ সংশোধন		
	2=মৃত্যু নিবন্ধন	4=চারিত্রিক সনদ	6=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...		
	খ. সামাজিক নিরাপত্তামূলক কর্মসূচি:				17=জিআর
	7=বয়স্ক ভাতা	12=কাবিখা	18=খাদ্যবান্ধব কর্মসূচি/বিশেষ ওএমএস কার্যক্রম		
8=বিধবা ভাতা	13=কাবিটা	19=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...			
9=ভিজিডি	14=প্রতিবন্ধী ভাতা				
10=ভিজিএফ	15=মাতৃত্বকালীন ভাতা				
11=টেস্ট রিলিফ	16=কর্মসংস্থান কর্মসূচি				
গ. জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা:		24=পুনর্বাসন (দীর্ঘমেয়াদি অর্থ সহায়তা)	29=দুর্যোগকালীন আশ্রয়		
20=ত্রাণ (খাদ্য ও অর্থ সহায়তা)		25=পুনর্বাসন (গৃহনির্মাণ)	30=রেইন ওয়াটার হারভেস্টিং/বৃষ্টির পানি ধরে রাখা/দুর্যোগকালীন পানি সরবরাহ		
21=ত্রাণ (গৃহ নির্মাণ ও অন্যান্য সরঞ্জাম)		26=নলকূপ ও পয়ঃনিষ্কাশন সামগ্রী	31=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...		
22=ত্রাণ (শিশু খাদ্য)		27=সোলার হোম প্যানেল			
23=পুনর্বাসন (দীর্ঘমেয়াদি খাদ্য সহায়তা)		28=পরিবেশবান্ধব চুলা			
ঘ. বিচার ও সালিশ:					
32= ইউনিয়ন পরিষদের গ্রাম্য আদালতের বিচারিক সেবা			33=সালিশ		
ঙ. হোল্ডিং কর:					
34=হোল্ডিং কর 42= হোল্ডিং কর নির্ধারণ					

	চ. ট্রেড লাইসেন্স: 35=নতুন ট্রেড লাইসেন্স করা 36=ট্রেড লাইসেন্স নবায়ন	
	ছ. অন্যান্য: 37=পানি সেবা 38=ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারের মাধ্যমে তথ্য সেবা 39=তথ্য সেবা (আরটিআই ফরমের মাধ্যমে) 40=খাস জমি বরাদ্দের তালিকা প্রস্তুত 41=বর্জ্য অপসারণ / ড্রেন পরিষ্কার 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...	
৩.২.৫ সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	1= স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে 2= অনলাইনে, নিজে 3= অনলাইনে, অন্যের মাধ্যমে অর্থ ব্যয়ে 4= আংশিক অনলাইনে(নিজ) ও আংশিক উপস্থিত হয়ে 5= আংশিক অনলাইনে (অর্থ ব্যয়ে) ও আংশিক উপস্থিত হয়ে	
৩.২.৬ বিচার ও সালিশি সেবাস্বীকার অবস্থান	1=বাদী 2=বিবাদী 3=সাক্ষী	
৩.২.৭ বিচার-সালিশির বিষয়	1=জমি/সম্পত্তি সংক্রান্ত 2=বিবাহ সংক্রান্ত 3=পারিবারিক বিরোধ 4=মারামারি সংক্রান্ত 5=নারী নির্যাতন 6= চুরি/সম্পত্তি লুট 7= অর্থ সংক্রান্ত 8= সম্পত্তি পুনরুদ্ধার 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...	
৩.২.৮ সেবা পাওয়ার জন্য ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ প্রদান	1= হ্যাঁ 2= না 77=জানি না 88=নিরুত্তর (না, জানি না ও নিরুত্তর হলে প্রশ্ন ৩.২.১৩ চলে যান)	
৩.২.৯ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	1= টাকা না দিলে সেবা পাওয়া যায় না 2= যথাযথ নিয়ম অনুযায়ী কাজ শুরু করার পরে সেবা না পেয়ে বাধ্য হয়েছি 3= সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি এড়ানোর জন্য 4= নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য 5=যথাসময়ে সেবা পেতে 6=নির্ধারিত ফি/তথ্য জানা না থাকায় 7=নির্ধারিত সময়ের পূর্বে/দ্রুত সেবা পেতে 8= জরিমানা এড়ানোর জন্য 9= বাড়তি সুবিধা পাওয়ার জন্য 10= বখশিশের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায় 11= ভবিষ্যতে সেবা পাওয়ার জন্য 12= সঠিক নথির উপস্থাপনে ব্যর্থতার কারণে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77=জানি না 88=নিরুত্তর	
৩.২.১০ ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ কাকে প্রদান করা হয়েছে	1= সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারী 2= প্রতিষ্ঠানে নিরাপত্তায় নিয়োজিত সদস্য 3= দালাল 4=আত্মীয়-স্বজন/পাড়া-প্রতিবেশি/বন্ধু 5= স্থানীয় জনপ্রতিনিধি 6= রাজনৈতিক বাজিবর্গ 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর	
৩.২.১১ কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন	1= মোবাইল আর্থিক সেবা (বিকাশ/নগদ/রকেট বা অন্যান্য) 2= নগদ টাকায় 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর	
৩.২.১৪ ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য দুর্নীতি/অনিয়মের ধরন	1=ওজনে কম দেওয়া/বালতিতে অনুমান করে চাল দেওয়া 2=আত্মসাৎ 3=প্রতারণা 4=রাজনৈতিক হস্তক্ষেপ 5=সময়ক্ষেপণ 6=দালাল-নির্ভর সেবা 7=সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি 8= সেবা প্রদানকারী কর্তৃক অসদাচরণ/দুর্যবহার 9= বৈধ/সঠিক নথি/সনদ না পাওয়া 10=স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্বের শিকার হয়েছি 11=পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা প্রাপ্তি 12=কর নির্ধারণ সঠিকভাবে না করা 13=সালিশিতে ধর্মীয় হস্তক্ষেপ/ ধর্মকে ব্যবহার করে সিদ্ধান্ত গ্রহণ 14= গ্রাম আদালতে আইন সহায়তাকারী নিয়োগ না দেওয়া বা পক্ষপাতিত্ব করা 15=তালিকায় নাম থাকা সত্ত্বেও চাল কিনতে না পারা 16= সার্ভার সমস্যা (লোডিং বা বাফারিং সমস্যা) 17= ফি প্রদানে অপারেটর নির্দিষ্ট রাখা 18= সম্পূর্ণ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার পর ফর্ম দাখিল না হওয়া 19=অনলাইনে সেবা সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় দিক নির্দেশনা না থাকা 20= চেষ্টা করেও কাজিত সেবা পাওয়া যায়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 99=প্রযোজ্য নয়	

৩.৩ আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য দুর্নীতি/অনিয়মের শিকার হলে, এ বিষয়ে কারও কাছে অভিযোগ করেছিলেন কি?

1= হ্যাঁ 2= না [উত্তর 'না' হলে, প্রশ্ন ৩.৬ এ যান] 88=নিরুত্তর

৩.৪ আপনি কার কাছে/ কোথায় অভিযোগ করেছিলেন? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1= দুর্নীতি দমন কমিশনে (দুদক)/দুদক হটলাইনে 2= জনপ্রতিনিধির কাছে 3= উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার (ইউএনও) কাছে

4= সেবা সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটে/ প্রতিষ্ঠানের হটলাইনে
বক্সে

7= অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) ওয়েবসাইটে

66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

5= সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে

6=কার্যালয়ের অভিযোগ

8=এলজিইডি-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সেলে

৩.৫ অভিযোগ দায়ের করার পর কী ধরনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছিল/অভিযোগ দায়েরের ফলাফল কী হয়েছিল? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি

3=তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে

5=ঘুষের টাকা/ উপহার ফেরত দেওয়া হয়েছে

7=প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি

2=অভিযুক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে মামলা দায়ের করা হয়েছে

4=অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে

6=অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে

66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

77=জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি

88=নিরুত্তর

৩.৬ অভিযোগ দায়ের না করলে তার কারণ কী? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই
করিনি

3=অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না

5=কাজিফত সেবা না পাওয়ার ভয়ে

7=অতিরিক্ত খরচের ভয়ে

66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

2= সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে

4=কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই

6=বামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে

8= দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি

88=নিরুত্তর

৪. ভূমি সেবা

৪.১ গত এক বছরে (মে ২০২৩-এপ্রিল ২০২৪) আপনার খানার কোনো সদস্য ভূমি সংক্রান্ত কোনো ধরনের সেবা নিতে বা অনলাইনে কোন সেবা গ্রহণ করতে গিয়েছিলেন কি?

উত্তর: 1=হ্যাঁ

2=না (উত্তর 'না' হলে পরবর্তী খাত/ সেকশনে চলে যান)

৪.২ খানা সদস্যদের ভূমি সংক্রান্ত প্রতিষ্ঠান হতে গৃহীত সেবা, দুর্নীতি ও অনিয়মের তথ্য

৪.২.১	৪.২.২	৪.২.৩	৪.২.৪		৪.২.৫	৪.২.৬		৪.২.৭
কার জন্য সেবা নেওয়া হয়েছে (পরিচিতির ছক অনুযায়ী- খ.১.১)	কার মাধ্যমে সেবা নেওয়া হয়েছে (পরিচিতির ছক অনুযায়ী- খ.১.১)	প্রতিষ্ঠানের ধরন (একাধিক প্রতিষ্ঠান হতে সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	কোন সেবা গ্রহণ করতে গিয়েছিলেন (এক ব্যক্তি একাধিক সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	কতবার সেবা গ্রহণ করেছেন	সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোনো নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন কি?	কতবার গ্রহণের ক্ষেত্রে কোন ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছিলেন	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ (একাধিক উত্তর হতে পারে)

৪.২.৮	৪.২.৯	৪.২.১০	৪.২.১১	৪.২.১২
সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ কাকে দিয়েছিলেন?	কোন মাধ্যমে নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন?	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ	সেবাটি পেতে মোট ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ	ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য কোনো ধরনের সমস্যার মুখোমুখি হয়েছিলেন?

৪.২.৩ প্রতিষ্ঠানের ধরন	1=তহশিল অফিস (ইউনিয়ন ভূমি অফিস) 2=উপজেলা ভূমি অফিস (এসি ল্যান্ড) 3=উপজেলা সাব-রেজিস্ট্রি অফিস 4=উপজেলা সেটেলমেন্ট অফিস 5=জোনাল সেটেলমেন্ট অফিস 6=জেলা রেকর্ড রুম 7=জেলা প্রশাসক অফিস [এল. এ শাখা, অতি: জেলা প্রশাসক (রাজস্ব) অফিস]	8=ভূমি রেকর্ড ও জরিপ অধিদপ্তর 9=ভূমি মন্ত্রণালয় (ভূমি সংস্কার বোর্ড ও ভূমি আপীল বোর্ড) 10=কারবারি 11=হেডম্যান 12=পার্বত্য জেলা পরিষদ 13=জাতীয় গৃহায়ণ কর্তৃপক্ষ 14=রাজধানী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ (পুট বরাদ্দ) 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...
৪.২.৪ সেবার ধরন	1=দলিল রেজিস্ট্রেশন (সাব কাবলা, আম মোজারনামা, হেবা/উইল/দানপত্র) 2=নামজারি (মিউটেশন) 3=ভূমি উন্নয়ন কর/খাজনা/দাখিলা 4=ভূমি জরিপ 5=ভূমি অধিগ্রহণ 6=পুট বরাদ্দ	7=ইজারা (অকৃষি খাস জমি, জল মহাল, হাট বাজার ইত্যাদি) 8=অর্পিত সম্পত্তি প্রত্যর্পন 9=ডকুমেন্ট উত্তোলন ও তত্ত্বাশি 10=কৃষি খাস জমি বরাদ্দ 11=গুচ্ছ গ্রাম (ক্রাইমেট ভিকটিমস রিহ্যাবিলিটেশন) প্রকল্প 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...
৪.২.৫ সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	1= স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে 2= অনলাইনে, নিজে 3= অনলাইনে, অন্যের মাধ্যমে অর্থ ব্যয়ে 4= আংশিক অনলাইনে(নিজ) ও আংশিক উপস্থিত হয়ে 5= আংশিক অনলাইনে (অর্থ ব্যয়ে) ও আংশিক উপস্থিত হয়ে	

৪.২.৬ সেবা পাওয়ার জন্য ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ প্রদান	হ্যাঁ=1 না=2 77=জানি না 88=নিরুত্তর [না,জানি না, নিরুত্তর হলে, প্রশ্ন ৪.২.১২ চলে যান]
---	---

8.২.৭ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	1= টাকা না দিলে সেবা পাওয়া যায় না 2= যথাযথ নিয়ম অনুযায়ী কাজ শুরু করার পরে সেবা না পেয়ে বাধ্য হয়েছি 3= সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি এড়ানোর জন্য 4= নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য 5=যথাসময়ে সেবা পেতে 6=নির্ধারিত ফি/তথ্য জানা না থাকায় 7=নির্ধারিত সময়ের পূর্বে/দ্রুত সেবা পেতে 8= জরিমানা এড়ানোর জন্য	9= বাড়তি সুবিধা পাওয়ার জন্য 10= বখশিশের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায় 11= ভবিষ্যতে সেবা পাওয়ার জন্য 12= সঠিক নথির উপস্থাপনে ব্যর্থতার কারণে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77=জানি না 88=নিরুত্তর
8.২.৮ ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ কাকে প্রদান করা হয়েছে	1= সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারী 2= প্রতিষ্ঠানে নিরাপত্তায় নিয়োজিত সদস্য 3= দালাল 4=আত্মীয়-স্বজন/পাড়া-প্রতিবেশি/বন্ধু 5= স্থানীয় জনপ্রতিনিধি	6=দলিল লেখক 7=রাজনৈতিক ব্যক্তিবর্গ 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
8.২.৯ কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন	1= মোবাইল আর্থিক সেবা (বিকাশ/নগদ/রকেট বা অন্যান্য) 2= নগদ টাকায়	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
8.২.১২ ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য দুর্নীতি/অনিয়মের ধরন	1=জরিপের সময় ভূমির পরিমাণ কম দেখানো 2=জরিপের সময় ভূমির প্রকৃতি পরিবর্তন 3=সময়ক্ষেপণ 4=আত্মসাৎ 5=প্রতারণা 6=সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি 7= সেবা প্রদানকারী কর্তৃক অসদাচরণ/দুর্য্যবহার 8= বৈধ/সঠিক নথি/সনদ না পাওয়া 9=স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্বের শিকার হয়েছি 10= পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা প্রাপ্তি 11=যোগসাজশের মাধ্যমে ইজারা প্রাপ্তি থেকে বঞ্চিত করা 12= সামাজিক/রাজনৈতিক প্রভাব বিস্তার	13=দালাল/উমেদারের মাধ্যমে সেবা নিতে বাধ্য হওয়া 14=দালাল/উমেদার কর্তৃক হয়রানি 15= সার্ভার সমস্যা (লোডিং বা বাফারিং সমস্যা) 16= ফি প্রদানে অপারেটর নির্দিষ্ট রাখা 17= সম্পূর্ণ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার পর ফর্ম দাখিল না হওয়া 18=অনলাইনে সেবা সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় দিক নির্দেশনা না থাকা 19= চেষ্টা করেও কাজিত সেবা পাওয়া যায়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 99=প্রযোজ্য নয়

8.৩ আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য দুর্নীতি/অনিয়মের শিকার হলে, এ বিষয়ে কারও কাছে অভিযোগ করেছিলেন কি?

1= হ্যাঁ 2= না উত্তর 'না' হলে, প্রশ্ন 8.৬ এ যান। 88=নিরুত্তর

8.8 আপনি কার কাছে/ কোথায় অভিযোগ করেছিলেন? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1= দুর্নীতি দমন কমিশনে (দুদক)/দুদক হটলাইনে 2= জনপ্রতিনিধির কাছে 3= ইউএনও/সহকারী কমিশনার (ভূমি)-এর কাছে
4= ভূমি সেবা সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটে/ প্রতিষ্ঠানের হটলাইন 5= সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে 6=কার্যালয়ের অভিযোগ বক্সে
7= অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) ওয়েবসাইটে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

8.৫ অভিযোগ দায়ের করার পর কী ধরনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছিল/অভিযোগ দায়েরের ফলাফল কী হয়েছিল? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি 2=অভিযুক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে মামলা দায়ের করা হয়েছে
3=তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান 4=অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে
5=ঘুষের টাকা/ উপহার ফেরত দেওয়া হয়েছে 6=অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে
7=প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....
77=জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি 88=নিরুত্তর

8.৬ অভিযোগ দায়ের না করলে তার কারণ কী? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই করিনি 2= সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে
3=অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না 4=কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই
5=কাজিত সেবা না পাওয়ার ভয়ে 6=বামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে
7=অতিরিক্ত খরচের ভয়ে 8= দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি
66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):.... 88=নিরুত্তর

৫. কৃষি সেবা

৫.১ গত এক বছরে (মে ২০২৩- এপ্রিল ২০২৪) আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য কৃষি বিষয়ক কোনো সেবা নিয়েছেন কি?

উত্তর: 1=হ্যাঁ

2=না

(উত্তর 'না' হলে পরবর্তী খাত/সেকশনে চলে যান)

৫.২ খানা সদস্যদের কৃষি সংক্রান্ত গৃহীত সেবা, দুর্নীতি ও অনিয়মের তথ্য

৫.২.১	৫.২.২	৫.২.৩	৫.২.৪	৫.২.৫	৫.২.৬	
কে সেবা নিতে গিয়েছে (পরিচিতির ছক অনুযায়ী- খ.১.১)	গৃহীত সেবার ধরন (এক ব্যক্তি একাধিক সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	কতবার ৫= কৃষি খামার প্রদর্শনী সেবা গ্রহণ করেছেন	সেবার উৎস/প্রতিষ্ঠান (একাধিক প্রতিষ্ঠান হতে সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে) (ভর্তুকী ব্যতীত)	ভর্তুকির ক্ষেত্রে সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোনো নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন কি?	সেবা পাওয়ার জন্য ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ প্রদান	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ (একাধিক উত্তর হতে পারে)

৫.২.৭	৫.২.৮	৫.২.৯	৫.২.১০	৫.২.১১
সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ কাকে দিয়েছিলেন?	কোন মাধ্যমে নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন?	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ	সেবাটি পেতে মোট ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ	ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য কোনো ধরনের সমস্যার মুখোমুখি হয়েছিলেন?

৫.২.২ সেবার ধরন	1=সার প্রাপ্তি 2=বীজ প্রাপ্তি 3=ভর্তুকী সেবা 4=কৃষি বিষয়ক পরামর্শ 5=কৃষি খামার প্রদর্শনী	6=কীটনাশক 7=দুর্যোগে ক্ষতিগ্রস্ত ক্ষুদ্র কৃষক ও পোল্ট্রি খামারীদের সহায়তা তহবিলে অন্তর্ভুক্তি 8= কৃষি বিষয়ক প্রশিক্ষণ 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...
৫.২.৩ সেবার উৎস/প্রতিষ্ঠান	1=ডিলার 2=বিএডিসি 3=জেলা/উপজেলা কৃষি অফিস 4=সরকার অনুমোদিত খুচরা বিক্রেতা	6=কৃষকের জানালা/কৃষি বাতায়ন 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77=জানি না 88=নিরুত্তর 99=প্রযোজ্য নয়
৫.২.৪ ভর্তুকির ক্ষেত্রে	1=বীজ/চারা 2=সার 3=জ্বালানি 4=কৃষি সহায়ক যন্ত্রপাতি 99=প্রযোজ্য নয়	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):...
৫.২.৫ সেবা পাওয়ার জন্য ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ প্রদান	1= হ্যাঁ 2= না 77=জানি না 88=নিরুত্তর	88=নিরুত্তর [না, জানি না ও নিরুত্তর হলে হলে, প্রশ্ন ৫.২.১১ চলে যান]
৫.২.৬ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	1= টাকা না দিলে সেবা পাওয়া যায় না 2= যথাযথ নিয়ম অনুযায়ী কাজ শুরু পরে সেবা না পেয়ে বাধ্য হয়েছি 3= সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি এড়ানোর জন্য 4= নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য 5=যথাসময়ে সেবা পেতে 6=নির্ধারিত ফি/তথ্য জানা না থাকায় 7=নির্ধারিত সময়ের পূর্বে/দ্রুত সেবা পেতে	8= জরিমানা এড়ানোর জন্য 9= বাড়তি সুবিধা পাওয়ার জন্য 10= বখশিশের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায় 11= ভবিষ্যতে সেবা পাওয়ার জন্য 12= সঠিক নথির উপস্থাপনে ব্যর্থতার কারণে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77=জানি না 88=নিরুত্তর
৫.২.৭ ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ কাকে প্রদান করা হয়েছে	1= সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারী 2= প্রতিষ্ঠানে নিরাপত্তায় নিয়োজিত সদস্য 3= দালাল 4=আত্মীয়-স্বজন/পাড়া-প্রতিবেশি/বন্ধু	5= স্থানীয় জনপ্রতিনিধি 6= রাজনৈতিক ব্যক্তিবর্গ 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর

৫.২.৮ কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন	1= মোবাইল আর্থিক সেবা (বিকাশ/নগদ/রকেট বা অন্যান্য) 2= নগদ টাকায়	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
৫.২.১১ ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য দুর্নীতি/অনিয়মের ধরন	1=সময়মতো সার/বীজ/কীটনাশক সরবরাহ না পাওয়া 2=নিম্নমানের সার/বীজ প্রাপ্তি 3=সময়ক্ষেপণ 4=আত্মসাৎ 5=প্রতারণা 6=সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি 7= সেবা প্রদানকারী কর্তৃক অসদাচরণ/দুর্ব্যবহার 8=সময়মত পরামর্শ না দেওয়া	9=তথ্য প্রদানে অসহযোগিতা 10= সামাজিক/রাজনৈতিক প্রভাব বিস্তার 11=স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্বের শিকার 12= পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা পেয়েছি 13=প্রয়োজনীয় নথি জটিলতার কারণে প্রণোদনা হতে বঞ্চিত হওয়া 14= চেষ্টা করেও কাজিত সেবা পাওয়া যায়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 99=প্রযোজ্য নয়

৫.৩ আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য দুর্নীতি/অনিয়মের শিকার হলে, এ বিষয়ে কারও কাছে অভিযোগ করেছিলেন কি?

1= হ্যাঁ 2= না [উত্তর 'না' হলে, প্রশ্ন ৫.৬ এ যান] 88=নিরুত্তর

৫.৪ আপনি কার কাছে/ কোথায় অভিযোগ করেছিলেন? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1= দুর্নীতি দমন কমিশনে (দুদক)/দুদক হটলাইনে (ইউএনও) কাছে
2= জনপ্রতিনিধির কাছে
3= উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার কাছে
4= কৃষি সেবা সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটে/ প্রতিষ্ঠানের হটলাইনে
5= সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে
6=কার্যালয়ের অভিযোগ বক্সে
7= অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) ওয়েবসাইটে
66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

৫.৫ অভিযোগ দায়ের করার পর কী ধরনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছিল/অভিযোগ দায়েরের ফলাফল কী হয়েছিল? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি
2=অভিযুক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে মামলা দায়ের করা হয়েছে
3=তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান
4=অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে
5=ঘুষের টাকা/ উপহার ফেরত দেওয়া হয়েছে
6=অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে
7=প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি
66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....
77=জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি
88=নিরুত্তর

৫.৬ অভিযোগ দায়ের না করলে তার কারণ কী? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই করিনি
2= সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে
3=অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না
4=কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই
5=কাজিফত সেবা না পাওয়ার ভয়ে
6=বামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে
7=অতিরিক্ত খরচের ভয়ে
8= দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি
66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....
88=নিরুত্তর

৬. আইন শৃঙ্খলা

৬.১ গত এক বছরে (মে ২০২৩- এপ্রিল ২০২৪) আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য আইন শৃঙ্খলা সংক্রান্ত সেবা নিয়েছিলেন বা মিথস্ক্রিয়া করেছিলেন কি?

উত্তর: 1=হ্যাঁ

2=না

(উত্তর 'না' হলে পরবর্তী খাত/ সেকশনে চলে যান)

৬.২ খানা সদস্যদের আইন-শৃঙ্খলা সংস্থার গৃহীত সেবা, দুর্নীতি ও অনিয়ম সংক্রান্ত তথ্য

৬.২.১	৬.২.২	৬.২.৩	৬.২.৪	৬.২.৫	৬.২.৬	৬.২.৭	৬.২.৮	৬.২.৯		
কার জন্য সেবা নেওয়া হয়েছে (পরিচিতির ছক অনুযায়ী-খ.১.১)	কার মাধ্যমে সেবা নেওয়া হয়েছে (পরিচিতির ছক অনুযায়ী-খ.১.১)	বিভাগ/সংস্থার ধরন (একাধিক বিভাগ/সংস্থা হতে সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	গৃহীত সেবার ধরন (এক ব্যক্তিক একাধিক সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	কতবার সেবা গ্রহণ করেছেন	সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	ঘটনা/ইস্যু / অপরাধের ধরন (একাধিক উত্তর হতে পারে)	সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোনো নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন কি?	কতবার সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোন ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছিলেন	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ (একাধিক উত্তর হতে পারে)	সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ কাকে দিয়েছিলেন?

৬.২.১০	৬.২.১১	৬.২.১২	৬.২.১৩
কোন মাধ্যমে নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন?	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ	সেবাটি পেতে মোট ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ	ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য কোনো ধরনের সমস্যার মুখোমুখি হয়েছিলেন?

৬.২.৩ বিভাগ/সংস্থার নাম	1=থানা পুলিশ 2=ট্রাফিক পুলিশ 3=হাইওয়ে পুলিশ 4=র্যাব	5=আনসার 6=ডিটেক্টিভ ব্রাঞ্চ (ডিবি) 7=স্পেশাল ব্রাঞ্চ (এসবি) 8=সিআইডি	9=পিবিআই 10=রেল পুলিশ 11=টুরিস্ট পুলিশ 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...
৬.২.৪ সেবা/ মিথস্ক্রিয়ার ধরন	1=জিডি করা 2=এফআইআর/কেস ফাইল 3=জরুরি সহায়তা (৯৯৯) 4=তদন্ত 5=চার্জশিট দেওয়া	6=হেণ্ডার 7=ট্রাফিক সংক্রান্ত 8=নিরাপত্তা চাওয়া 9=পুলিশ ভেরিফিকেশন (পাসপোর্ট) 10= পুলিশ ক্লিয়ারেন্স	11=গাড়ি রিকুইজিশন 12=সুরতহাল রিপোর্ট 13=দখল উচ্ছেদ 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):... 88=নিরুত্তর
৬.২.৫ সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	1= স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে 2= অনলাইনে, নিজে 3= অনলাইনে, অন্যের মাধ্যমে অর্থ ব্যয়ে 4= আংশিক অনলাইনে(নিজ) ও আংশিক উপস্থিত হয়ে 5= আংশিক অনলাইনে (অর্থ ব্যয়ে) ও আংশিক উপস্থিত হয়ে		
৬.২.৬ ঘটনা/ইস্যু/ অভিযোগ/ অপরাধের ধরন	1=হত্যা 2=চুরি বা ডাকাতি 3=মারামারি 4=ছিনতাই 5=চাঁদাবাজি 6=জমি বা সম্পত্তি সংক্রান্ত বিরোধ 7=নারী ও শিশু নির্যাতন	9=অর্থ বা সম্পদ আত্মসাৎ 10=হারানো 11=ভয়ভীতি 12=ট্রাফিক আইন লঙ্ঘন/ ট্রাফিক সংক্রান্ত 13=রাষ্ট্রীয়/ব্যক্তিগত নিরাপত্তা 14=রাজনৈতিক মামলা 15=পুলিশ ভেরিফিকেশন (পাসপোর্ট)	17=গ্রেফতার 18= গাড়ি রিকুইজিশন নেয়া 19= কর্তৃক গাড়ি আটক 20=মাদক বা চোরচালান 21=আত্মহত্যা 22=গুম করা/হওয়া 23= ধ্বংস

	8=প্রতারণা	16=অন্যান্য ভেরিফিকেশন/ক্রিয়ারেস	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 88=নিরুত্তর
৬.২.৭ সেবা পাওয়ার জন্য ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ দেওয়া	1= হ্যাঁ 2= না 77=জানি না	88=নিরুত্তর [না হলে, প্রশ্ন ৬.২.১৩ চলে যান]	
৬.২.৮ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	1= টাকা না দিলে সেবা পাওয়া যায় না 2= যথাযথ নিয়ম অনুযায়ী কাজ শুরু পরে সেবা না পেয়ে বাধ্য হয়েছি 3= সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি এড়ানোর জন্য 4= নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য 5=যথাসময়ে সেবা পেতে 6=নির্ধারিত ফি/তথ্য জানা না থাকায় 7=নির্ধারিত সময়ের পূর্বে/দ্রুত সেবা পেতে	8= জরিমানা এড়ানোর জন্য 9= বাড়তি সুবিধা পাওয়ার জন্য 10= বখশিশের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায় 11= ভবিষ্যতে সেবা পাওয়ার জন্য 12= সঠিক নথির উপস্থাপনে ব্যর্থতার কারণে 66= অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর	
৬.২.৯ ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ কাকে প্রদান করা হয়েছে	1= কর্মকর্তা/কর্মচারী 2= আত্মীয়-স্বজন/পাড়া-প্রতিবেশি/বন্ধু 3= স্থানীয় জনপ্রতিনিধি 4=দালাল	5=রাজনৈতিক বাজিবর্গ 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর	
৬.২.১০ কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন	1= মোবাইল আর্থিক সেবা (বিকাশ/নগদ/রকেট বা অন্যান্য) 2= নগদ টাকায়	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর	
৬.২.১৩ ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য দুর্নীতি/অনিয়মের ধরন	1= সময়ক্ষেপণ 2=অসদাচরণ/দুর্য্যবহার 3=ভয়ভীতি প্রদর্শন 4=আত্মসাৎ 5=প্রতারণা 6=মিথ্যা এফআইআর/চার্জশীট প্রদান 7=স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্বের শিকার 8= পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা পেয়েছি 9=তথ্য প্রদানে অসহযোগিতা 10=মিথ্যা মামলায় জড়ানো 11= চার্জশীট প্রদানে বিলম্ব 12= চাঁদাবাজি করা 13=থানায় নির্ধািতন করা 14=ক্রস ফায়ারের ভয়ভীতি প্রদর্শন 15=পুলিশ ভেরিফিকেশন (পাসপোর্ট) রিপোর্ট দিতে দেরি করা বা ভুল তথ্য দেওয়া	16=ভেরিফিকেশন/ক্রিয়ারেস (অন্যান্য) সাটিফিকেট দিতে দেরি করা 17=ভেরিফিকেশন/ক্রিয়ারেস (অন্যান্য) সাটিফিকেটে সঠিক তথ্য না দেওয়া 18=মামলার আলামত নষ্ট বা আলামত সংগ্রহে স্পট ভিজিট না করা 19= ঘোষণা ব্যতীত ২৪ ঘণ্টার বেশি সময় আটক রাখা 20=সময়মতো কোর্টে চালান না করা 21=অর্থের বিনিময়ে গ্রেফতার 22= অভিযোগকারী/ তথ্যপ্রদানকারীর তথ্যের গোপনীয়তা রক্ষা না করা/হয়রানি 23= অভিযোগের ভিত্তিতে ব্যবস্থা না নেওয়া/ সাড়া না দেওয়া 24= সার্ভার সমস্যা (লোডিং বা বাফারিং সমস্যা) 25= ফি প্রদানে অপারেটর নির্দিষ্ট রাখা 26= সম্পূর্ণ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার পর ফর্ম দাখিল না হওয়া 27=অনলাইনে সেবা সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় দিক নির্দেশনা না থাকা 28= চেষ্টা করেও কাক্সিত সেবা পাওয়া যায়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 99=প্রযোজ্য নয়	

৬.৩ আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য দুর্নীতি/অনিয়মের শিকার হলে, এ বিষয়ে কারও কাছে অভিযোগ করেছিলেন কি?

1= হ্যাঁ 2= না [উত্তর 'না' হলে, প্রশ্ন ৬.৬ এ যান] 88=নিরুত্তর

৬.৪ আপনি কার কাছে/ কোথায় অভিযোগ করেছিলেন? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1= দুর্নীতি দমন কমিশনে (দুদক)/দুদক হটলাইনে (ইউএনও) কাছে 2= জনপ্রতিনিধির কাছে 3= উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার কাছে
4= সেবা সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটে/ প্রতিষ্ঠানের হটলাইনে বক্সে 5= সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে 6=কার্যালয়ের অভিযোগ
7= অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) ওয়েবসাইটে 8=আইজিপি'র কমপ্লেন্স সেল
66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

৬.৫ অভিযোগ দায়ের করার পর কী ধরনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছিল/অভিযোগ দায়েরের ফলাফল কী হয়েছিল? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি

2=অভিযুক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে মামলা দায়ের করা হয়েছিল

3=তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান

4=অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে

5=ঘুষের টাকা/ উপহার ফেরত দেওয়া হয়েছে

6=অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে

7=প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি

77=জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি

66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

88=নিরুত্তর

৬.৬ অভিযোগ দায়ের না করলে তার কারণ কী? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই
করিনি

2= সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে

3=অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না

4=কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই

5=কাজিফত সেবা না পাওয়ার ভয়ে

6=বামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে

7=অতিরিক্ত খরচের ভয়ে

8= দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি

66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

88=নিরুত্তর

৭. বিচারিক সেবা

৭.১ গত এক বছরে (মে ২০২৩- এপ্রিল ২০২৪) আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য কোনো আদালত থেকে বিচারিক সেবা গ্রহণ করতে গিয়েছিলেন কি? উত্তর: 1=হ্যাঁ 2=না (উত্তর 'না' হলে পরবর্তী খাত/ সেকশনে চলে যান)

৭.২ খানা সদস্যদের গৃহীত বিচারিক সেবা, দুর্নীতি ও অনিয়ম সংক্রান্ত তথ্য

৭.২.১	৭.২.২	৭.২.৩	কতবার আদালতে র সেবা গ্রহণ করেছেন	৭.২.৪ মামলা চলার সময়কাল			৭.২.৫ সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোনো নিয়ম- বহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন কি	৭.২.৬ কতবার গ্রহণের ক্ষেত্রে কোন ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ (একাধিক উত্তর হতে পারে)	৭.২.৭ ঘুষ বা নিয়ম- বহির্ভূত অর্থ দিতে হলে, কে চেয়েছে? (একাধিক উত্তর হতে পারে)	৭.২.৮ সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে নিয়ম- বহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ কাকে দিয়েছিলেন ?
খানার কোন কোন সদস্য সেবা নিতে গিয়েছে (পরিচিতি র ছক অনুযায়ী- খ.১.১)	মামলার বিষয়ব স্তু	আদালতে র ধরন (সর্বশেষ যে আদালতে মামলাটি পরিচালিত হয়েছিল/ হচ্ছে)	কতবার আদালতে র সেবা গ্রহণ করেছেন	ক	খ	গ	সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোনো নিয়ম- বহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন কি	কতবার গ্রহণের ক্ষেত্রে কোন ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ (একাধিক উত্তর হতে পারে)	ঘুষ বা নিয়ম- বহির্ভূত অর্থ দিতে হলে, কে চেয়েছে? (একাধিক উত্তর হতে পারে)	সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে নিয়ম- বহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ কাকে দিয়েছিলেন ?
				বছ	মা	দি				
				র	স	ন				

৭.২.৯ কোন মাধ্যমে দিয়েছিলেন?	৭.২.১০ ঘুষ/ নিয়ম-বহির্ভূত টাকার পরিমাণ	৭.২.১১ সেবাটি পেতে মোট ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ	৭.২.১২ ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য কোনো ধরনের সমস্যার মুখোমুখি হয়েছিলেন?

৭.২.২ মামলার বিষয়বস্তু	1=হত্যা 2=ডাকাতি 3=বেআইনি সমাবেশ/দাঙ্গা/মারামারি 4=ছিনতাই/চাঁদাবাজি 5=প্রতারণা 6=আঘাত 7=চুরি 8=নারী ও শিশু নির্যাতন	9=পারিবারিক সহিংসতা 10=সন্ত্রাসী কর্মকাণ্ড 11=বিবাহ বিচ্ছেদ 12=জমি/সম্পত্তি সংক্রান্ত বিরোধ 13=অর্থ বা সম্পদ আত্মসাৎ 14=বিশেষ ক্ষমতা আইনে মামলা 15=রীট 16=আপিল	17=রিভিউ 18=রিভিশন 19=ভূমি জরিপ 20=মাদক সংক্রান্ত 21=অপহরণ 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):... 88=নিরুত্তর
৭.২.৩ আদালতের ধরন	1=জজ কোর্ট/দেওয়ানি আদালতসমূহ (সহকারী জজ আদালত, সিনিয়র সহকারী জজ আদালত, যুগ্ম জেলা জজ আদালত, অতিরিক্ত জেলা জজ আদালত, জেলা জজ আদালত) 2=ম্যাজিস্ট্রেট কোর্ট/জেলা ও মেট্রোপলিটন এলাকার ফৌজদারি আদালতসমূহ (জুডিশিয়াল ম্যাজিস্ট্রেট আদালত, সিনিয়র জুডিশিয়াল ম্যাজিস্ট্রেট আদালত, অতিরিক্ত চিফ জুডিশিয়াল ম্যাজিস্ট্রেট আদালত, চিফ জুডিশিয়াল ম্যাজিস্ট্রেট আদালত, জেলা ও দায়রা জজ আদালত, মেট্রোপলিটন ম্যাজিস্ট্রেট আদালত, অতিরিক্ত চিফ মেট্রো পলিটন ম্যাজিস্ট্রেট আদালত, চিফ মেট্রোপলিটন ম্যাজিস্ট্রেট আদালত, যুগ্ম মেট্রোপলিটন দায়রা জজ আদালত, অতিরিক্ত মেট্রোপলিটন দায়রা জজ আদালত, মেট্রোপলিটন দায়রা জজ আদালত) 3=বিশেষ আদালত ও ট্রাইবুনাল (শ্রম আদালত, পারিবারিক আদালত, অর্থ ঋণ আদালত, আয়কর ট্রাইবুনাল, প্রশাসনিক ট্রাইবুনাল, নির্বাচন ট্রাইবুনাল, জননিরাপত্তা ট্রাইবুনাল, নারী ও শিশু নির্যাতন দমন আদালত, ভূমি জরিপ ট্রাইবুনাল ইত্যাদি) 4=হাইকোর্ট বিভাগ 5=আপীল বিভাগ 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77=জানি না		
৭.২.৫ সেবা পাওয়ার জন্য ঘুষ বা নিয়ম-	1= হ্যাঁ 2= না 77=জানি না 88=নিরুত্তর [উত্তর 'না' হলে, প্রশ্ন ৭.২.১১-তে চলে যান]		

বহির্ভূত অর্থ দিয়েছেন কিনা		
৭.২.৬ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত দেওয়ার কারণ	<p>1= ধারণা ছিলো টাকা না দিলে সেবা পাওয়া যায় না</p> <p>2= যথাযথ নিয়ম অনুযায়ী কাজ শুরু পরে সেবা না পেয়ে বাধ্য হয়েছি</p> <p>3= সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি এড়ানোর জন্য</p> <p>4= নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য</p> <p>5=যথাসময়ে সেবা পেতে</p> <p>6=নির্ধারিত ফি/তথ্য জানা না থাকায়</p> <p>7=নির্ধারিত সময়ের পূর্বে/দ্রুত সেবা পেতে</p> <p>8= জরিমানা এড়ানোর জন্য</p>	<p>9= বাড়তি সুবিধা পাওয়ার জন্য (প্রয়োজনীয় নথি দ্রুত পাওয়ার জন্য)</p> <p>10= প্রদত্ত সেবায় খুশি হয়ে বখশিশ প্রদান</p> <p>11= বখশিশের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায়</p> <p>12= ভবিষ্যতে সেবা পাওয়ার জন্য</p> <p>13= সঠিক নথির উপস্থাপনে ব্যর্থতার কারণে</p> <p>66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...</p> <p>77=জানি না</p> <p>88=নিরুত্তর</p>
৭.২.৭ ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ দিতে হলে, কে চেয়েছে?	<p>1=উচ্চমান সহকারী</p> <p>2=সেরেস্তাদার</p> <p>3=পেশকার</p> <p>4=নিম্নমান সহকারী/কম্পিউটার অপারেটর</p> <p>5=জারিকারক/প্রসেস সার্ভেয়ার</p> <p>6=এমএলএসএস/পিয়ন</p> <p>7=বিচারক/জজ/জুডিশিয়াল ম্যাজিস্ট্রেট</p> <p>8=নিয়োগকৃত আইনজীবী/উকিল</p>	<p>9=আইনজীবী/উকিলের সহকারী/মুহুরি</p> <p>10=সরকারপক্ষীয় আইনজীবী/উকিল (পিপি, এপিপি, জিপি, এজিপি)</p> <p>11=কোর্ট পুলিশ</p> <p>12=দালাল</p> <p>13=রাজনৈতিক বাজিবর্গ</p> <p>66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...</p> <p>77=জানি না</p> <p>88=নিরুত্তর</p>
৭.২.৮ সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ কাকে দিয়েছিলেন	<p>1=উচ্চমান সহকারী</p> <p>2=সেরেস্তাদার</p> <p>3=পেশকার</p> <p>4=নিম্নমান সহকারী/কম্পিউটার অপারেটর</p> <p>5=জারিকারক/প্রসেস সার্ভেয়ার</p> <p>6=এম এল এস এস/ পিয়ন</p> <p>7=বিচারক/জজ/জুডিশিয়াল ম্যাজিস্ট্রেট</p> <p>8=নিয়োগকৃত আইনজীবী</p>	<p>9=আইনজীবী সহকারী/মুহুরি</p> <p>10=সরকার পক্ষীয় আইনজীবী (পিপি, এপিপি, জিপি, এজিপি)</p> <p>11=কোর্ট পুলিশ</p> <p>12=দালাল</p> <p>13=নিজের জন্য চেয়েছে</p> <p>14=রাজনৈতিক বাজিবর্গ</p> <p>66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...</p> <p>77=জানি না</p> <p>88=নিরুত্তর</p>
৭.২.৯ কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন	<p>1= মোবাইল আর্থিক সেবা (বিকাশ/নগদ/রকেট বা অন্যান্য)</p> <p>2= নগদ টাকায়</p>	<p>66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...</p> <p>77= জানি না</p> <p>88= নিরুত্তর</p>
৭.২.১২ ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য কী ধরনের সমস্যার সম্মুখীন হয়েছেন	<p>1=রাজনৈতিক বা অন্য কোনো প্রভাব বিস্তার</p> <p>2=নির্ধারিত ফি প্রদান করা সত্ত্বেও আইনজীবী/আইনজীবীর সহকারী/মুহুরির অতিরিক্ত টাকা দাবি</p> <p>3=নির্ধারিত ফি প্রদান করা সত্ত্বেও আইনজীবী সময় দেয়নি/ দিতে চায় না</p> <p>4=আইনজীবী মামলা সম্পর্কে খোঁজ খবর রাখে না</p> <p>5=আইনজীবী মামলার অবস্থা সম্পর্কে মক্কেলকে জানায় না</p> <p>6=আইনজীবী উদ্দেশ্যমূলকভাবে সময়ক্ষেপণ করে</p> <p>7=আইনজীবীর সহকারী/মুহুরির মাধ্যমে হয়রানি</p> <p>8=আদালত সংশ্লিষ্ট কর্মচারীদের অসহযোগিতা</p> <p>9= প্রতারণা</p>	<p>10=জালিয়াতি</p> <p>11=দালালের মাধ্যমে হয়রানি</p> <p>12=ভয়ভীতি প্রদর্শন</p> <p>13=অসদাচরণ/দুর্ব্যবহার</p> <p>14=স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্বের শিকার</p> <p>15=পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা প্রাপ্তি</p> <p>16=আদালত সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের অসহযোগিতা</p> <p>17=জালিয়াতি</p> <p>18=দালালের মাধ্যমে হয়রানি</p> <p>19=চেষ্টা করেও কাজিত সেবা পাওয়া যায়নি</p> <p>66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...</p> <p>88=নিরুত্তর</p> <p>99=প্রযোজ্য নয়</p>

৭.৩ আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য দুর্নীতি/অনিয়মের শিকার হলে, এ বিষয়ে কারও কাছে অভিযোগ করেছিলেন কি?

1= হ্যাঁ

2= না [উত্তর 'না' হলে, প্রশ্ন ৭.৬ এ যান]

88=নিরুত্তর

৭.৪ আপনি কার কাছে/ কোথায় অভিযোগ করেছিলেন? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1= দুর্নীতি দমন কমিশনে (দুদক)/দুদক হটলাইনে (ইউএনও) কাছে

2= জনপ্রতিনিধির কাছে

3= উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার

4= সেবা সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটে/ প্রতিষ্ঠানের হটলাইনে
বক্সে

7= অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) ওয়েবসাইটে

5= সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে

66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

6=কার্যালয়ের অভিযোগ

৭.৫ অভিযোগ দায়ের করার পর কী ধরনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছিল/অভিযোগ দায়েরের ফলাফল কী হয়েছিল? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি

2=অভিযুক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে মামলা দায়ের করা হয়েছে

3=তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান

4=অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে

5=ঘুষের টাকা/ উপহার ফেরত দেওয়া হয়েছে

6=অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে

7=প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি

66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

77=জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি

88=নিরুত্তর

৭.৬ অভিযোগ দায়ের না করলে তার কারণ কী? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই
করিনি

2= সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে

3=অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না

4=কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই

5=কাজিফত সেবা না পাওয়ার ভয়ে

6=বামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে

7=অতিরিক্ত খরচের ভয়ে

8= দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি

66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

88=নিরুত্তর

৮. বিদ্যুৎ সেবা

৮.১ আপনার খানায় বিদ্যুৎ সংযোগ আছে কি?

উত্তর: 1=হ্যাঁ 2=না

৮.২ গত এক বছরে (মে ২০২৩- এপ্রিল ২০২৪) আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য বিদ্যুৎ বিতরণ সংস্থা থেকে কোনো ধরনের সেবা নিয়েছেন বা মিথস্ক্রিয়া হয়েছিল কি?

উত্তর: 1=হ্যাঁ 2=না (উত্তর 'না' হলে পরবর্তী খাত/সেকশনে চলে যান)

৮.৩ খানা সদস্যদের গৃহীত বিদ্যুৎ সেবা, দুর্নীতি ও অনিয়ম সংক্রান্ত তথ্য

৮.৩.১	৮.৩.২	৮.৩.৩	৮.৩.৪		৮.৩.৫	৮.৩.৬		৮.৩.৭
কে সেবা নিতে গিয়েছে (পরিচিতির ছক অনুযায়ী- খ.১.১)	সংস্থার নাম (একাধিক সংস্থা হতে সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	গ্রাহকের ধরন (একাধিক ধরনের গ্রাহক হলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	কোন সেবা গ্রহণ করতে গিয়েছিলেন (একাধিক সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	কতবার 1= নতুন সংযোগ, পুনঃ সংযোগ, রক্ষণাবেক্ষণ ও উপকরণ পরিবর্তন ও ক্রয় সংক্রান্ত সেবা গ্রহণ করেছেন	সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোনো নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন কি	কতবার 1= নতুন সংযোগ, পুনঃ সংযোগ, রক্ষণাবেক্ষণ ও উপকরণ পরিবর্তন ও ক্রয় সংক্রান্ত সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোন ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছিলেন	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ (একাধিক উত্তর হতে পারে)

৮.৩.৮	৮.৩.৯	৮.৩.১০	৮.৩.১১	৮.৩.১২
সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ কাকে দিয়েছিলেন?	কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন?	ঘুষ/ নিয়মবহির্ভূত টাকার পরিমাণ	সেবাটি পেতে মোট ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ	ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য কোনো ধরনের সমস্যার মুখোমুখি হয়েছিলেন?

৮.৩.২ সংস্থার নাম	1=বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড (বিপিডিবি) 2=ডিপিডিসি	3=ডেসকো 4=পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড/পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি	5=ওজোপাডিকো 6= নেসকো 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...
৮.৩.৩ গ্রাহকের ধরন	1=আবাসিক	2=অনাবাসিক	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...
৮.৩.৪ সেবার ধরন	ক. নতুন সংযোগ, পুনঃ সংযোগ, রক্ষণাবেক্ষণ ও উপকরণ পরিবর্তন ও ক্রয় সংক্রান্ত		
	1=নতুন সংযোগ গ্রহণ 2=পুনঃসংযোগ 3=বৈদ্যুতিক উপকরণ পরিবর্তন/সরবরাহ	4=সাব-মিটার সংযোজন 5=মিটার পরিবর্তন 6= প্রিপেইড মিটার স্থাপন 7=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):	

	খ. মিটার রিডিং, বিল ও অন্যান্য সেবা	
	8=মিটার রিডিং 9=বিল দেওয়া/কার্ড রিফিল করা	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...
৮.৩.৫ সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	1= স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে 2= অনলাইনে, নিজে 3= অনলাইনে, অন্যের মাধ্যমে অর্থ ব্যয়ে 4= আংশিক অনলাইনে(নিজ) ও আংশিক উপস্থিত হয়ে 5= আংশিক অনলাইনে (অর্থ ব্যয়ে) ও আংশিক উপস্থিত হয়ে	
৮.৩.৬ সেবা পাওয়ার জন্য ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ প্রদান	1= হ্যাঁ 2= না 77=জানি না 88=নিরুত্তর [না হলে, প্রশ্ন ৮.৩.১২ চলে যান]	
৮.৩.৭ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	1= ধারণা ছিলো টাকা না দিলে সেবা পাওয়া যায় না 2= যথাযথ নিয়ম অনুযায়ী কাজ শুরু করার পরে সেবা না পেয়ে বাধ্য হয়েছি 3= সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি এড়ানোর জন্য 4= নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য 5=যথাসময়ে সেবা পেতে 6=নির্ধারিত ফি জানা না থাকায়	7=নির্ধারিত সময়ের পূর্বে/দ্রুত সেবা পেতে 8= জরিমানা এড়ানোর জন্য 9= বখশিশের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায় 10= ভবিষ্যতে সেবা নিশ্চিত করার জন্য 11= সঠিক নথির উপস্থাপনে ব্যর্থতার কারণে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77=জানি না 88=নিরুত্তর
৮.৩.৮ ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ কাকে প্রদান করা হয়েছে	1= সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারী 2= প্রতিষ্ঠানে নিরাপত্তায় নিয়োজিত সদস্য 3= দালাল 4= রাজনৈতিক বাজিবর্গ	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
৮.৩.৯ কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন	1= মোবাইল আর্থিক সেবা (বিকাশ/নগদ/রকেট বা অন্যান্য) 2= নগদ টাকায়	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
৮.৩.১২ ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য দুর্নীতি/অনিয়মের ধরন	1=সময়ক্ষেপণ 2=প্রতারণা 3=অসদাচরণ/দুর্ব্যবহার 4=তথ্য প্রদানে অসহযোগিতা 5=দালাল-নির্ভর সেবা 6=হয়রানি 7=স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্বের শিকার হয়েছি 8= পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা প্রাপ্তি 9= দায়িত্ব পালনে অবহেলা/অভিযোগ আমলে না নেওয়া/গ্রহণ না করা 10=সামাজিক ও রাজনৈতিক প্রভাব বিস্তার 11=মিটার না দেখেই বিল প্রদান	12=বিদ্যুৎ ব্যবহারের চেয়ে অতিরিক্ত বিল প্রদান 13=অতিরিক্ত বিল পরবর্তীতে সমন্বয় না করা 14=মিটার সংযোজনে হোল্ডিংয়ের দূরত্বের অতিরিক্ত চার্জ দাবী 15=সঠিক ক্লিয়ারেন্স সার্টিফিকেট প্রদান না করা 16= সার্ভার সমস্যা (লোডিং বা বাফারিং সমস্যা) 17= ফি প্রদানে অপারেটর নির্দিষ্ট রাখা 18= সম্পূর্ণ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার পর ফর্ম দাখিল না হওয়া 19=অনলাইনে সেবা সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় দিক নির্দেশনা না থাকা 20= সঠিক ওটিপি না পাওয়া 21= চেষ্টা করেও কাজিত সেবা পাওয়া যায়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 99=প্রয়োজ্য নয়

৮.৪ আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য দুর্নীতি/অনিয়মের শিকার হলে, এ বিষয়ে কারও কাছে অভিযোগ করেছিলেন কি?

1= হ্যাঁ 2= না [উত্তর 'না' হলে, প্রশ্ন ৮.৬ এ যান] 88=নিরুত্তর

৮.৫ আপনি কার কাছে/ কোথায় অভিযোগ করেছিলেন? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1= দুর্নীতি দমন কমিশনে (দুদক)/দুদক হটলাইনে (ইউএনও) কাছে 2= জনপ্রতিনিধির কাছে 3= উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার কাছে
4= সেবা সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটে/ প্রতিষ্ঠানের হটলাইনে বক্রে 5= সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে 6=কার্যালয়ের অভিযোগ
7= অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) ওয়েবসাইটে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

৮.৬ অভিযোগ দায়ের করার পর কী ধরনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছিল/অভিযোগ দায়েরের ফলাফল কী হয়েছিল? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি

2=অভিযুক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে মামলা দায়ের করা হয়েছে

3=তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান

4=অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে

5=ঘুষের টাকা/ উপহার ফেরত দেওয়া হয়েছে

6=অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে

7=প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি

66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

77=জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি

88=নিরুত্তর

৮.৭ অভিযোগ দায়ের না করলে তার কারণ কী? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই
করিনি

2= সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে

3=অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না

4=কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই

5=কাজিফত সেবা না পাওয়ার ভয়ে

6=বামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে

7=অতিরিক্ত খরচের ভয়ে

8= দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি

66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

88=নিরুত্তর

৯. ব্যাংকিং সেবা

৯.১ গত এক বছরে (মে ২০২৩- এপ্রিল ২০২৪) আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য কোনো ব্যাংক থেকে সেবা নিয়েছিলেন কি?

উত্তর: 1=হ্যাঁ

2=না (উত্তর 'না' হলে পরবর্তী খাত/সেকশনে চলে যান)

৯.২ খানা সদস্যদের গৃহীত ব্যাংকিং সেবা, দুর্নীতি ও অনিয়ম সংক্রান্ত তথ্য

৯.২.১	৯.২.২	৯.২.৩	৯.২.৪		৯.২.৫	৯.২.৬	
কার জন্য সেবা গ্রহণ করতে গিয়েছিলেন? (পরিচিতির ছক অনুযায়ী-খ.১.১)	পরিবারের কার মাধ্যমে সেবা গ্রহণ করতে গিয়েছিলেন? (পরিচিতির ছক অনুযায়ী-খ.১.১)	প্রতিষ্ঠান/ব্যাংকের ধরন (একাধিক প্রতিষ্ঠান হতে সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	কোন সেবা গ্রহণ করতে গিয়েছিলেন (একাধিক সেবার গ্রাহক হলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	কতবার সেবা গ্রহণ করেছেন	সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোনো নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন কি	কতবার গ্রহণের ক্ষেত্রে কোন ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছিলেন

	৯.২.৭	৯.২.৮	৯.২.৯	৯.২.১০	৯.২.১১	৯.২.১২
কতবার সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোন ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছিলেন	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ (একাধিক উত্তর হতে পারে)	সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ কাকে দিয়েছিলেন?	কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন?	ঘুষ/ নিয়মবহির্ভূত টাকার পরিমাণ	সেবাটি পেতে মোট ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ	ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য কোনো ধরনের সমস্যার মুখোমুখি হয়েছিলেন?

৯.২.৩ প্রতিষ্ঠান/ব্যাংকের ধরন	1=রাষ্ট্রায়ত্ত্ব বাণিজ্যিক ব্যাংক 2= বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক/রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক 3=অন্যান্য বিশেষায়িত ব্যাংক	4=বেসরকারি বাণিজ্যিক ব্যাংক 5=বৈদেশিক বাণিজ্যিক ব্যাংক	6=গ্রামীণ ব্যাংক 7=অন্যান্য অ-তফসিলি ব্যাংক (যেমন: জুবিলি ব্যাংক)
৯.২.৪ ব্যাংকিং সেবার ধরন	1=হিসাব খোলা 2=টাকা জমা 3=টাকা উত্তোলন 4=ব্যক্তিগত ঋণ গ্রহণ 5=ব্যবসায়িক ঋণ গ্রহণ 6=ফ্ল্যাট ক্রয়/বাড়ি নির্মাণের জন্য ঋণ গ্রহণ (হোম লোন) 7=গাড়ি ক্রয়ের জন্য ঋণ গ্রহণ (কার লোন) 8=কৃষি ঋণ	9=ক্রেডিট কার্ড 10=পে/মানি অর্ডার/টিটি 11=এলসি খোলা 12=রেমিট্যান্স উত্তোলন 13=বেতন ও ভাতা উত্তোলন 14=মেয়াদি সঞ্চয়ী 15=ডিপিএস 16=বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ 17=পাসপোর্টের ফি জমা	18=হোল্ডিং কর জমা 19=ট্রেড লাইসেন্সের ফি/নবায়ন ফি জমা 20=অন্যান্য পরিসেবার বিল পরিশোধ 21=সামাজিক নিরাপত্তামূলক কর্মসূচির আওতায় প্রাপ্ত ভাতা উত্তোলন 22=সঞ্চয়পত্র সংক্রান্ত 23=গাড়ির বিমার টাকা জমা 24=প্রবাসী লোন 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...
৯.২.৫ সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	1= স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে 2= অনলাইনে, নিজে 3= অনলাইনে, অ্যাপের মাধ্যমে অর্থ ব্যয়ে 4= আংশিক অনলাইনে(নিজ) ও আংশিক উপস্থিত হয়ে 5= আংশিক অনলাইনে (অর্থ ব্যয়ে) ও আংশিক উপস্থিত হয়ে		

৯.২.৬ সেবা পাওয়ার জন্য ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ প্রদান	1= হ্যাঁ 2= না 77=জানি না 88=নিরুত্তর [না হলে, প্রশ্ন ৯.২.১২ চলে যান]
৯.২.৭ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	1= টাকা না দিলে সেবা পাওয়া যায় না 2= যথাযথ নিয়ম অনুযায়ী কাজ শুরু পরে সেবা না পেয়ে বাধ্য হয়েছি 3= সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি এড়ানোর জন্য 4= নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য 5=যথাসময়ে সেবা পেতে 6=নির্ধারিত ফি জানা না থাকায় 7=নির্ধারিত সময়ের পূর্বে/দ্রুত সেবা পেতে 8= জরিমানা এড়ানোর জন্য 9= বখশিশের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায় 10= ভবিষ্যতে সেবা পাওয়ার জন্য 11= সঠিক নথির উপস্থাপনে ব্যর্থতার কারণে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77=জানি না 88=নিরুত্তর
৯.২.৮ ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ কাকে প্রদান করা হয়েছে	1= সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারী 2= প্রতিষ্ঠানে নিরাপত্তায় নিয়োজিত সদস্য 3= দালাল 4=রাজনৈতিক বাজিবর্গ 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
৯.২.৯ কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন	1= মোবাইল আর্থিক সেবা (বিকাশ/নগদ/রকেট বা অন্যান্য) 2= নগদ টাকায় 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
৯.২.১২ ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য দুর্নীতি/অনিয়মের ধরন	1=সময়ক্ষেপণ 2=দায়িত্ব পালনে অবহেলা 3=অসদাচরণ/দুর্ব্যবহার 4=প্রতারণা 5=মৌখিকভাবে আংশিক তথ্য প্রদান/তথ্য গোপন করা 6=সেবা প্রদানে অনীহা/অসহযোগিতা 7=স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্বের শিকার হয়েছি 8=পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা পেয়েছি 9= সার্ভার সমস্যা (লোডিং বা বাফারিং সমস্যা) 10= ফি প্রদানে অপারেটর নির্দিষ্ট রাখা 11= সম্পূর্ণ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার পর ফর্ম দাখিল না হওয়া 12= সঠিক ওটিপি না পাওয়া 13= চেষ্টা করেও কাজিত সেবা পাওয়া যায়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):... 99=প্রযোজ্য নয়

৯.৩ আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য দুর্নীতি/অনিয়মের শিকার হলে, এ বিষয়ে কারও কাছে অভিযোগ করেছিলেন কি?

1= হ্যাঁ 2= না [উত্তর 'না' হলে, প্রশ্ন ৯.৬ এ যান] 88=নিরুত্তর

৯.৪ আপনি কার কাছে/ কোথায় অভিযোগ করেছিলেন? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1= দুর্নীতি দমন কমিশনে (দুদক)/দুদক হটলাইনে (ইউএনও) কাছে
2= জনপ্রতিনিধির কাছে
3= উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার কাছে
4= সেবা সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটে/ প্রতিষ্ঠানের হটলাইনে
5= সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে
6=কার্যালয়ের অভিযোগ বক্সে
7= অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) ওয়েবসাইটে
8=বাংলাদেশ ব্যাংক-এ
66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

৯.৫ অভিযোগ দায়ের করার পর কী ধরনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছিল/অভিযোগ দায়েরের ফলাফল কী হয়েছিল? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি
2=অভিযুক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে মামলা দায়ের করা হয়েছে
3=তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান
4=অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে
5=ঘুষের টাকা/ উপহার ফেরত দেওয়া হয়েছে
6=অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে
7=প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি
66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....
77=জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি
88=নিরুত্তর

৯.৬ অভিযোগ দায়ের না করলে তার কারণ কী? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই করিনি
2= সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে
3=অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না
4=কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই
5=কাজিত সেবা না পাওয়ার ভয়ে
6=বামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে
7=অতিরিক্ত খরচের ভয়ে
8= দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি
66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....
88=নিরুত্তর

১০. বিআরটিএ-এর সেবা

১০.১ বিগত এক বছরের মধ্যে (মে ২০২৩-এপ্রিল ২০২৪) আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য বিআরটিএ হতে কোন সেবা নিয়েছেন কি?

উত্তর: 1=হ্যাঁ

2=না (উত্তর 'না' হলে পরবর্তী খাত/সেকশনে চলে যান)

১০.২ খানার সদস্যদের বিআরটিএ হতে সেবা গ্রহণ, দুর্নীতি ও অনিয়ম সংক্রান্ত তথ্য

১০.২.১	১০.২.২	১০.২.৩	১০.২.৪	১০.২.৫	১০.২.৬	১০.২.৭	
কে সেবা নিতে গিয়েছে (পরিচিতির ছক অনুযায়ী-খ.১.১)	সেবাগ্রহীতার ধরন (এক ব্যক্তি একাধিক ধরনের সেবাগ্রহীতা হলে ভিন্ন ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	সেবার ধরন (এক ব্যক্তি একাধিক সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	কতবার সেবা গ্রহণ করেছেন	সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোনো নিয়ম বহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন কি? (উত্তর 'না', 'জানি না' এবং 'নিরুত্তর' হলে প্রশ্ন ১০.২.১০-এ চলে যান)	কতবার সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোন ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছিলেন	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ (একাধিক উত্তর হতে পারে)

১০.২.৮	১০.২.৯	১০.২.১০	১০.২.১১
কোন মাধ্যমে নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন?	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ	সেবাটি পেতে মোট ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ	ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য কোনো ধরনের সমস্যার মুখোমুখি হয়েছিলেন?

১০.২.২ সেবাগ্রহীতার ধরন	1=মোটরযান চালক 2=মোটরযান মালিক
১০.২.৩ সেবার ধরন	1=শিক্ষানবীশ ড্রাইভিং লাইসেন্স 2=নতুন ড্রাইভিং লাইসেন্স ইস্যু 3=ড্রাইভিং লাইসেন্স নবায়ন 4=হারানো/ডুপ্লিকেট ড্রাইভিং লাইসেন্স 5=মোটরযানের রেজিস্ট্রেশন 6=ফিটনেস সনদ 7=মোটরযানের রুট পারমিট ইস্যু/নবায়ন 8=ট্যাক্স টোকেন সংগ্রহ/নবায়ন 9=রাইডশেয়ারিং সেবাদানকারী মোটরযান এনালিস্টমেন্ট সার্টিফিকেট সংগ্রহ 10=মোটরযানের মালিকানা/ব্যবসার ঠিকানা বদল
১০.২.৪ সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	1= স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে 4= আংশিক অনলাইনে (নিজ) ও আংশিক উপস্থিত হয়ে ও আংশিক উপস্থিত হয়ে
১০.২.৫ সেবা পাওয়ার জন্য ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ প্রদান	2= অনলাইনে, নিজে 3= অনলাইনে, অন্যের মাধ্যমে অর্থ ব্যয়ে 5= আংশিক অনলাইনে (অর্থ ব্যয়ে) 11=হারানো নথি/সনদ সংগ্রহ 12= ডোপটেস্ট সংক্রান্ত 13=মালিকানা বদলী 14= নম্বর প্লেট 15= ডিজিটাল রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট 16= ড্রাইভিং ইন্সট্রাক্টর লাইসেন্স 17= তথ্য সংশোধন 18= মোটরযানের ইঞ্জিন/রং/টায়ার সাইজ পরিবর্তন 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77=জানি না 88=নিরুত্তর
	77=জানি না 88=নিরুত্তর [না, জানি না ও নিরুত্তর হলে ১০.২.১০ চলে যায়]

১০.২.৬ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত দেওয়ার কারণ	1= টাকা না দিলে সেবা পাওয়া যায় না 2= যথাযথ নিয়ম অনুযায়ী কাজ শুরু পরে সেবা না পেয়ে বাধ্য হয়েছি 3= সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি এড়ানোর জন্য 4= নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য 5=যথাসময়ে সেবা পেতে 6=নির্ধারিত ফি জানা না থাকায় 7=নির্ধারিত সময়ের পূর্বে/দ্রুত সেবা পেতে 8= জরিমানা এড়ানোর জন্য	9= বাড়তি সুবিধা পাওয়ার জন্য 10= স্বজনপ্রীতির শিকার হয়েছি 11=পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা পেয়েছি 12= বখশিশের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায় 13= ভবিষ্যতে সেবা পাওয়ার জন্য 14= সঠিক নথির উপস্থাপনে ব্যর্থতার কারণে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77=জানি না 88=নিরুত্তর
১০.২.৭ ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ কাকে প্রদান করা হয়েছে	1= প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারী 2= নিরাপত্তা প্রহরী 3= দালাল 4= মোটরযানের শো-রুম	5= আত্মীয়-স্বজন/পাড়া-প্রতিবেশি/বন্ধু 6= রাজনৈতিক বাজিবর্গ 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
১০.২.৮ কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন	1= মোবাইল আর্থিক সেবা (বিকাশ/নগদ/রকেট বা অন্যান্য) 2= নগদ টাকায়	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
১০.২.১১ ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য দুর্নীতির/অনিয়মের ধরন	1=সময়ক্ষেপণ 2=প্রতারণা 3=অসদাচরণ/দুর্যবহার 4=তথ্য প্রদানে অসহযোগিতা 5=দালাল-নির্ভর সেবা 6=হয়রানি 7=রেকর্ডবুকে হিসাব/নথি অন্তর্ভুক্ত না হওয়া 8=স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্বের শিকার হয়েছি 9= পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা প্রাপ্তি	10= বৈধ/সঠিক নথি/সনদ না পাওয়া 11= সার্ভার সমস্যা (লোডিং বা বাফারিং সমস্যা) 12= ফি প্রদানে অপারেটর নির্দিষ্ট রাখা 13= সম্পূর্ণ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার পর ফর্ম দাখিল না হওয়া 14=অনলাইনে সেবা সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় দিক নির্দেশনা না থাকা 15= চেষ্টা করেও কাজিত সেবা পাওয়া যায়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 99= প্রযোজ্য নয়

১০.৩ আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য দুর্নীতি/অনিয়মের শিকার হলে, এ বিষয়ে কারও কাছে অভিযোগ করেছিলেন কি?

1= হ্যাঁ 2= না [উত্তর 'না' হলে, প্রশ্ন ১০.৬ এ যান] 88=নিরুত্তর

১০.৪ আপনি কার কাছে/ কোথায় অভিযোগ করেছিলেন? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1= দুর্নীতি দমন কমিশনে (দুদক)/দুদক হটলাইনে 2= জনপ্রতিনিধির কাছে 3= উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার (ইউএনও) কাছে
4= সেবা সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটে/ প্রতিষ্ঠানের হটলাইনে 5= সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে 6=কার্যালয়ের অভিযোগ বক্সে
7= অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) ওয়েবসাইটে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

১০.৫ অভিযোগ দায়ের করার পর কী ধরনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছিল/অভিযোগ দায়েরের ফলাফল কী হয়েছিল? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি 2=অভিযুক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে মামলা দায়ের করা হয়েছিল
3=তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান 4=অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে
5=ঘুষের টাকা/ উপহার ফেরত দেওয়া হয়েছে 6=অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে
7=প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....
77=জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি 88=নিরুত্তর

১০.৬ অভিযোগ দায়ের না করলে তার কারণ কী? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই করিনি 2= সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে
3=অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না 4=কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই
5=কাজিত সেবা না পাওয়ার ভয়ে 6=বামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে
7=অতিরিক্ত খরচের ভয়ে 8= দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি
66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):.... 88=নিরুত্তর

১১. কর ও শুল্ক

১১.১ গত এক বছরে (মে ২০২৩-এপ্রিল ২০২৪) আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য কোনো কর (ট্যাক্স) দিয়েছেন কি?

উত্তর: 1=হ্যাঁ

2=না

১১.২ গত এক বছর ((মে ২০২৩-এপ্রিল ২০২৪) আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য কোনো শুল্ক (কাস্টমস) দিয়েছেন কি?

উত্তর: 1=হ্যাঁ

2=না (১১.১ ও ১১.২ নম্বর প্রশ্নের উত্তর 'না' হলে পরবর্তী খাতে/সেকশনে চলে যান)

১১.৩ সেবা সম্পর্কিত তথ্য

১১.৩.১	১১.৩.২	১১.৩.৩		১১.৩.৪	১১.৩.৫		১১.৩.৬	১১.৩.৭	১১.৩.৮
কার জন্য সেবা নিয়েছিলেন? (পরিচিতির ছক অনুযায়ী-খ.১.১)	সেবা গ্রহণকারীর ধরন (এক ব্যক্তি একাধিক ধরনের সেবা গ্রহণকারী হলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	গৃহীত সেবার ধরন (এক ব্যক্তি কর ও শুল্ক সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	কতবার সেবা গ্রহণ করেছেন	সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোনো নিয়ম বহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন কি?	কতবার সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোন ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছিলেন	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ (একাধিক উত্তর হতে পারে)	সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ কাকে দিয়েছিলেন	কোন মাধ্যমে নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন?

১১.৩.৯	১১.৩.১০	১১.৩.১১
ঘুষ/ নিয়মবহির্ভূত টাকার পরিমাণ	সেবাটি পেতে মোট ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ	ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য কোনো ধরনের সমস্যার মুখোমুখি হয়েছিলেন?

১১.৩.২ সেবা গ্রহণকারীর ধরন	1=ব্যক্তিগত 2=বাণিজ্যিক (ব্যবসায়িক প্রয়োজনে)		
১১.৩.৩ গৃহীত সেবার ধরন	1=আয়কর 2=ভ্রমণ কর 3=ভ্যাট (মূল্য সংযোজন কর)	4=আমদানি-রপ্তানি শুল্ক 5=পণ্য শুল্ক (এয়ারপোর্টে/স্থলবন্দর) 6=ডাক শুল্ক 7= ই-টিন 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...	
১০.৩.৪ সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	1= স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে 2= অনলাইনে, নিজে 3= অনলাইনে, অন্যের মাধ্যমে অর্থ ব্যয়ে 4= আংশিক অনলাইনে(নিজ) ও আংশিক উপস্থিত হয়ে 5= আংশিক অনলাইনে (অর্থ ব্যয়ে) ও আংশিক উপস্থিত হয়ে		
১১.৩.৫ সেবা পাওয়ার জন্য ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ প্রদান	1= হ্যাঁ 2= না 77=জানি না 88=নিরুত্তর [না, জানি না ও নিরুত্তর হলে ১১.৩.১১ চলে যান]		
১১.৩.৬ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত দেওয়ার কারণ	1= টাকা না দিলে সেবা পাওয়া যায় না 2= যথাযথ নিয়ম অনুযায়ী কাজ শুরু করার পরে সেবা না পেয়ে বাধ্য হয়েছি 3= সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি এড়ানোর জন্য 4= নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য 5=যথাসময়ে সেবা পেতে 9= বাড়তি সুবিধা পাওয়ার জন্য 10= স্বজনপ্রীতির শিকার হয়েছি 11=পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা পেয়েছি 12= বখশিশের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায় 13= ভবিষ্যতে সেবা পাওয়ার জন্য 14= সঠিক নথির উপস্থাপনে ব্যর্থতার কারণে		

	6=নির্ধারিত ফি জানা না থাকায় 7=নির্ধারিত সময়ের পূর্বে/দ্রুত সেবা পেতে 8= জরিমানা এড়ানোর জন্য	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77=জানি না 88=নিরুত্তর
১১.৩.৭ ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ কাকে প্রদান করা হয়েছে	1= প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারী 2= নিরাপত্তা প্রহরী 3= দালাল 5= আত্মীয়-স্বজন/পাড়া-প্রতিবেশি/বন্ধু	6= কর আইনজীবী 7= রাজনৈতিক বাজির্বর্গ 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
১১.৩.৮ কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন	1= মোবাইল আর্থিক সেবা (বিকাশ/নগদ/রকেট) 2= নগদ টাকায়	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
১১.৩.১১ ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য দুর্নীতি/অনিয়মের ধরন	1=সময়ক্ষেপণ 2=প্রতারণা 3=অসদাচরণ/দুর্ব্যবহার 4=তথ্য প্রদানে অসহযোগিতা 5=দালাল-নির্ভর সেবা 6=হয়রানি 7=রেকর্ডবুকে হিসাব/নথি অন্তর্ভুক্ত না হওয়া 8=আইনের ধারার অজুহাত/মামলার ভয় দেখিয়ে হয়রানি 9=প্রভাব বিস্তার 10=তথ্য প্রদানে অসহযোগিতা 11=স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্বের শিকার হয়েছি 12=ফাইল আটকিয়ে রাখা/ফাইল হারিয়ে ফেলা 13= পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা প্রাপ্তি	14= বৈধ/সঠিক নথি/সনদ না পাওয়া 15= সার্ভার সমস্যা (লোডিং বা বাফারিং সমস্যা) 16= ফি প্রদানে অপারেটর নির্দিষ্ট রাখা 17= সম্পূর্ণ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার পর ফর্ম দাখিল না হওয়া 18=অনলাইনে সেবা সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় দিক নির্দেশনা না থাকা 19=চেষ্টা করেও কাজিত সেবা পাওয়া যায়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 99=প্রযোজ্য নয়

১১.৪ আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য দুর্নীতি/অনিয়মের শিকার হলে, এ বিষয়ে কারও কাছে অভিযোগ করেছিলেন কি?

1= হ্যাঁ 2= না [উত্তর 'না' হলে, প্রশ্ন ১১.৬ এ যান] 88=নিরুত্তর

১১.৫ আপনি কার কাছে/ কোথায় অভিযোগ করেছিলেন? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1= দুর্নীতি দমন কমিশনে (দুদক)/দুদক হটলাইনে (ইউএনও) কাছে 2= জনপ্রতিনিধির কাছে 3= উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার কাছে
4= সেবা সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটে/ প্রতিষ্ঠানের হটলাইনে 5= সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে 6=কার্যালয়ের অভিযোগ বক্সে
7= অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) ওয়েবসাইটে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

১১.৬ অভিযোগ দায়ের করার পর কী ধরনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছিল/অভিযোগ দায়েরের ফলাফল কী হয়েছিল? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি 2=অভিযুক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে মামলা দায়ের করা হয়েছে
3=তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান 4=অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে
5=ঘুষের টাকা/ উপহার ফেরত দেওয়া হয়েছে 6=অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে
7=প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....
77=জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি 88=নিরুত্তর

১১.৭ অভিযোগ দায়ের না করলে তার কারণ কী? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই করিনি 2= সেবা নেওয়ার ব্যবস্থা দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে
3=অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না 4=কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই
5=কাজিত সেবা না পাওয়ার ভয়ে 6=বামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে
7=অতিরিক্ত খরচের ভয়ে 8= দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি
66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):.... 88=নিরুত্তর

১২. এনজিও

১২.১ গত এক বছরে (মে ২০২৩- এপ্রিল ২০২৪) আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য কোনও এনজিও (সমবায় সমিতি নয়) থেকে সেবা নিয়েছেন কি?

উত্তর: 1=হ্যাঁ

2=না (উত্তর 'না' হলে পরবর্তী খাত/সেকশনে চলে যান)

১২.২ খানার সদস্যদের এনজিও সংক্রান্ত সেবা গ্রহণ, দুর্নীতি ও অনিয়মের তথ্য

১২.২.১	১২.২.২	১২.২.৩		১২.২.৪	১২.২.৫	১২.২.৬	
কার জন্য সেবা নিয়েছিলেন? (পরিচিতির ছক অনুযায়ী- খ.১.১)	এনজিও'র ধরন (একাধিক এনজিও থেকে সেবা নিলে ভিন্ন সারিতে তথ্য দিন)	কোন সেবা গ্রহণ করতে গিয়েছিলেন (এক ব্যক্তি একাধিক সেবা নিলে, ভিন্ন সারিতে তথ্য দিন)	কতবার সেবা গ্রহণ করেছেন	সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোনো নিয়ম বহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন কি?	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ (একাধিক উত্তর হতে পারে)	সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ কাকে দিয়েছিলেন?	কতবার সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোন ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছিলেন

১২.২.৭	১২.২.৮	১২.২.৯	১২.২.১০
কোন মাধ্যমে নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন?	ঘুষ/ নিয়মবহির্ভূত টাকার পরিমাণ	সেবাটি পেতে মোট ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ	ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য কোনো ধরনের সমস্যার মুখোমুখি হয়েছিলেন?

১২.২.২ এনজিও'র ধরন	1=স্থানীয় করণ): ... (স্থানীয় সমিতি থেকে ঋণ নিয়ে থাকলে তার তথ্য নেওয়ার দরকার নেই)	2=জাতীয়	3=আন্তর্জাতিক	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...
১২.২.৩ সেবার ধরন	1=ক্ষুদ্র ও মাঝারি ঋণ এবং স্বপ্নয় 4=বিশুদ্ধ পানি	5=স্যানিটারি ল্যাট্রিন 6=দ্রাণ/করোনাকালে সাহায্যপ্রাপ্তি 7=পুনর্বাসন	8=আইনি সহায়তা 9=আয়বর্ধনমূলক কর্মসূচি (কৃষি, জীবন-জীবিকা, পোল্ট্রি, গরু মোটাতাজাকরণ, মৌমাছি পালন ইত্যাদি) 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...	
১২.২.৪ সেবা পাওয়ার জন্য ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ প্রদান	1= হ্যাঁ 2= না 77=জানি না	77=জানি না	88=নিরুত্তর [না, জানি না ও নিরুত্তর হলে ১২.২.১০ চলে যান]	
১২.২.৫ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	1= টাকা না দিলে সেবা পাওয়া যায় না 2= যথাযথ নিয়ম অনুযায়ী কাজ শুরু করার পরে সেবা না পেয়ে বাধ্য হয়েছি 3= সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি এড়ানোর জন্য 4= নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য 5=যথাসময়ে সেবা পেতে 6=নির্ধারিত ফি জানা না থাকায় 7=নির্ধারিত সময়ের পূর্বে/দ্রুত সেবা পেতে 8= জরিমানা এড়ানোর জন্য	9= বাড়তি সুবিধা পাওয়ার জন্য 10= স্বজনপ্রীতির শিকার হয়েছি 11=পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা পেয়েছি 12= বখশিশের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায় 13= ভবিষ্যতে সেবা পাওয়ার জন্য 14= সঠিক নথির উপস্থাপনে ব্যর্থতার কারণে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77=জানি না 88=নিরুত্তর		
১২.২.৬ ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ কাকে প্রদান করা হয়েছে	1= প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারী 2= নিরাপত্তা প্রহরী 3= দালাল	4= আত্মীয়-স্বজন/পাড়া-প্রতিবেশি/বন্ধু 5= রাজনৈতিক বাজিবর্গ 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...		

		77= জানি না 88= নিরুত্তর
১২.২.৭ কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন	1= মোবাইল আর্থিক সেবা (বিকাশ/নগদ/রকেট) 2= নগদ টাকায়	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
১২.২.১০ ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য দুর্নীতি/অনিয়মের ধরন	1=স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্বের শিকার হয়েছি 2= পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা প্রাপ্তি 3=সময়ক্ষেপণ 4=প্রতারণা 5=অসদাচরণ/দুর্য্যবহার 6=তথ্য প্রদানে অসহযোগিতা 7=দালাল-নির্ভর সেবা 8=হয়রানি 9=ফাইল আটকিয়ে রাখা/ফাইল হারিয়ে ফেলা	10=বরাদ্দের তুলনায় পরিমাণে কম দেওয়া 11=অপ্রয়োজনীয় অন্য সেবা গ্রহণে বাধ্য করা 12=তালিকাভুক্ত হওয়া সত্ত্বেও ত্রাণ/সহযোগিতা না পাওয়া 13=আর্থিকভাবে ক্ষতিগ্রস্ত করা/আত্মসাৎ/সঞ্চয় নিয়ে উধাও 14=তদারকি না করা 15=তালিকা প্রণয়নে অনিয়ম 16=সামাজিক ও রাজনৈতিক প্রভাব বিস্তার 17= চেষ্টা করেও কাজিত সেবা পাওয়া যায়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 99=প্রযোজ্য নয়

১২.৩ আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য দুর্নীতি/অনিয়মের শিকার হলে, এ বিষয়ে কারও কাছে অভিযোগ করেছিলেন কি?

1= হ্যাঁ 2= না [উত্তর 'না' হলে, প্রশ্ন ১২.৬ এ যান] 88=নিরুত্তর

১২.৪ আপনি কার কাছে/ কোথায় অভিযোগ করেছিলেন? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1= দুর্নীতি দমন কমিশনে (দুদক)/দুদক হটলাইনে (ইউএনও) কাছে
2= জনপ্রতিনিধির কাছে
3= উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার কাছে
4= সেবা সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটে/ প্রতিষ্ঠানের হটলাইনে বক্সে
5= সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে
6=কার্যালয়ের অভিযোগ
7= অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) ওয়েবসাইটে
66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

১২.৫ অভিযোগ দায়ের করার পর কী ধরনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছিল/অভিযোগ দায়েরের ফলাফল কী হয়েছিল? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি
2=অভিযুক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে মামলা দায়ের করা হয়েছে
3=তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান
4=অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে
5=ঘুষের টাকা/ উপহার ফেরত দেওয়া হয়েছে
6=অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে
7=প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি
66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....
77=জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি
88=নিরুত্তর

১২.৬ অভিযোগ দায়ের না করলে তার কারণ কী? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই করিনি
2= সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে
3=অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না
4=কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই
5=কাজিত সেবা না পাওয়ার ভয়ে
6=বামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে
7=অতিরিক্ত খরচের ভয়ে
8= দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি
66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....
88=নিরুত্তর

১৩. পাসপোর্ট সেবা

১৩.১ গত এক বছরে (মে ২০২৩- এপ্রিল ২০২৪) আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য পাসপোর্ট সেবা সেবা গ্রহণ করতে গিয়েছিলেন কি?

উত্তর: 1= হ্যাঁ

2= না (উত্তর 'না' হলে পরবর্তী খাত/সেকশনে চলে যান)

১৩.২ খানার সদস্যদের পাসপোর্ট সংক্রান্ত সেবা গ্রহণ, দুর্নীতি ও অনিয়মের তথ্য

১৩.২.১	১৩.২.২	১৩.২.৩	১৩.২.৪	১৩.২.৫	১৩.২.৬	১৩.২.৭	১৩.২.৮		১৩.২.৯
কার জন্য সেবা নেওয়া হয়েছে (পরিচিতির ছক অনুযায়ী-খ.১.১)	কে সেবা নিতে গিয়েছে (পরিচিতির ছক অনুযায়ী-খ.১.১)	অফিসের ধরন	পাসপোর্টের ধরন	মেয়াদের ধরন	আবেদনের ধরন/ বিতরণের ধরন	সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোনো অতিরিক্ত টাকা বা ঘুষ প্রদান করেছেন কি?	কতবার পাসপোর্ট সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোন ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছিলেন	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ (একাধিক উত্তর হতে পারে)

১৩.২.১০	১৩.২.১১	১৩.২.১২	১৩.২.১৩	১৩.২.১৪
সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে অতিরিক্ত বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ কাকে প্রদান করেছেন?	কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন?	ঘুষ/ নিয়মবহির্ভূত টাকার পরিমাণ	সেবাটি পেতে মোট ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ	ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য কোনো ধরনের সমস্যার মুখোমুখি হয়েছিলেন?

১৩.২.৩ পাসপোর্ট অফিসের ধরন	1=আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস 2=বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস		
১৩.২.৪ পাসপোর্ট ধরন	1=নতুন (এমআরপি) 2= নতুন ই-পাসপোর্ট 3=রি-ইসু (এমআরপি)		
১৩.২.৫ মেয়াদের ধরন	1=৪৮ পৃষ্ঠা এবং ৫ বছর মেয়াদ 2=৪৮ পৃষ্ঠা এবং ১০ বছর মেয়াদ 3=৬৪ পৃষ্ঠা এবং ৫ বছর মেয়াদ 4=৬৪ পৃষ্ঠা এবং ১০ বছর মেয়াদ		
১৩.২.৬ আবেদনের ধরন/ বিতরণের ধরন	1=সাধারণ (১৫ কর্মদিবস) 2=জরুরি (৭ কর্মদিবস) 3=অতীব জরুরী (২ কর্মদিবস, ই-পাসপোর্ট)		
১৩.২.৭ সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	1= স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে 2= অনলাইনে, নিজে 3= অনলাইনে, অন্যের মাধ্যমে অর্থ ব্যয়ে 4= আংশিক অনলাইনে(নিজ) ও আংশিক উপস্থিত হয়ে 5= আংশিক অনলাইনে (অর্থ ব্যয়ে) ও আংশিক উপস্থিত হয়ে		
১৩.২.৮ সেবা পাওয়ার জন্য ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ প্রদান	1= হ্যাঁ 2= না 77=জানি না 88=নিরুত্তর [না হলে, প্রশ্ন ১৩.২.১৪ চলে যান]		
১৩.২.৯ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	1= টাকা না দিলে সেবা পাওয়া যায় না 2= যথাযথ নিয়ম অনুযায়ী কাজ শুরু পরে সেবা না পেয়ে বাধ্য হয়েছি 3= সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি এড়ানোর জন্য 4= নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য 5=যথাসময়ে সেবা পেতে 6=নির্ধারিত ফি/তথ্য জানা না থাকায় 7=নির্ধারিত সময়ের পূর্বে/দ্রুত সেবা পেতে 8= জরিমানা এড়ানোর জন্য 9= বাড়তি সুবিধা পাওয়ার জন্য 10= স্বজনপ্রীতির শিকার হয়েছি 11=পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা পেয়েছি 12= বংশিশৈলের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায় 13= ভবিষ্যতে সেবা পাওয়ার জন্য 14= সঠিক নথির উপস্থাপনে ব্যর্থতার কারণে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77=জানি না 88=নিরুত্তর		

১৩.২.১০ ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ কাছে প্রদান করা হয়েছে	1= সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারী 2= প্রতিষ্ঠানে নিরাপত্তায় নিয়োজিত সদস্য 3= দালাল	4=রাজনৈতিক বাক্তিবর্গ 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
১৩.২.১১ কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন	1= মোবাইল আর্থিক সেবা (বিকাশ/নগদ/রকেট বা অন্যান্য) 2= নগদ টাকায়	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
১৩.২.১৪ ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য দুর্নীতি/অনিয়মের ধরন	1=দায়িত্ব পালনে অবহেলা 2=সময়ক্ষেপণ 3=আত্মসাৎ 4=হয়রানি 5=অসদাচরণ/দুর্ব্যবহার 6=তথ্য প্রদানে অসহযোগিতা 7=প্রতারণা 8=দালালের সহযোগিতা নিতে বাধ্য করা/ দালাল-নির্ভর সেবা 9=স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্বের শিকার হয়েছি 10= পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা প্রাপ্তি	11= সার্ভার সমস্যা (লোডিং বা বাফারিং সমস্যা) 12= ফি প্রদানে অপারেটর নির্দিষ্ট রাখা 13= সম্পূর্ণ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার পর ফর্ম দাখিল না হওয়া 14=অনলাইনে সেবা সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় দিক নির্দেশনা না থাকা 15=চেষ্টা করেও কাজিত সেবা পাওয়া যায়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 99=প্রয়োজ্য নয়

১৩.৩ আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য দুর্নীতি/অনিয়মের শিকার হলে, এ বিষয়ে কারও কাছে অভিযোগ করেছিলেন কি?

1= হ্যাঁ 2= না [উত্তর 'না' হলে, প্রশ্ন ১৩.৬ এ যান] 88=নিরুত্তর

১৩.৪ আপনি কার কাছে/ কোথায় অভিযোগ করেছিলেন? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1= দুর্নীতি দমন কমিশনে (দুদক)/দুদক হটলাইনে (ইউএনও) কাছে 2= জনপ্রতিনিধির কাছে 3= উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার কাছে
4= সেবা সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটে/ প্রতিষ্ঠানের হটলাইনে বক্সে 5= সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে 6=কার্যালয়ের অভিযোগ
7= অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) ওয়েবসাইটে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

১৩.৫ অভিযোগ দায়ের করার পর কী ধরনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছিল/অভিযোগ দায়েরের ফলাফল কী হয়েছিল? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি 2=অভিযুক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে মামলা দায়ের করা হয়েছে
3=তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান 4=অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে
5=ঘুষের টাকা/ উপহার ফেরত দেওয়া হয়েছে 6=অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে
7=প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....
77=জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি 88=নিরুত্তর

১৩.৬ অভিযোগ দায়ের না করলে তার কারণ কী? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই করিনি 2= সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে
3=অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না 4=কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই
5=কাজিত সেবা না পাওয়ার ভয়ে 6=বামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে
7=অতিরিক্ত খরচের ভয়ে 8= দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি
66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):.... 88=নিরুত্তর

১৪. বীমা সেবা

১৪.১ গত এক বছরে (মে ২০২৩- এপ্রিল ২০২৪) আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য কোনো বীমা প্রতিষ্ঠান হতে সেবা নিয়েছেন কি?
 উত্তর: 1=হ্যাঁ 2=না (উত্তর 'না' হলে পরবর্তী খাত/সেকশনে চলে যান)

১৪.২ খানার সদস্যদের বীমা সংক্রান্ত সেবা গ্রহণ, দুর্নীতি ও অনিয়মের তথ্য

১৪.২.১	১৪.২.২	১৪.২.৩	১৪.২.৪	১৪.২.৫	
কে সেবা নিতে গিয়েছে (পরিচিতির ছক অনুযায়ী- খ.১.১)	সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের ধরন (একাধিক প্রতিষ্ঠান হতে সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	গ্রহীত বীমার ধরন (এক ব্যক্তি একাধিক ধরনের বীমা সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	কোন সেবা গ্রহণ করতে গিয়েছিলেন (এক ব্যক্তি একাধিক সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	কতবার সেবা গ্রহণ করেছেন	সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোনো অতিরিক্ত টাকা বা ঘুষ প্রদান করেছেন কি?

	১৪.২.৬	১৪.২.৭	১৪.২.৮	১৪.২.৯	১৪.২.১০	১৪.২.১১
কতবার সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোন ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছিলেন	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ (একাধিক উত্তর হতে পারে)	সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে অতিরিক্ত বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ কাকে প্রদান করেছেন?	কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন?	ঘুষ/ নিয়মবহির্ভূত টাকার পরিমাণ	সেবাটি পেতে মোট ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ	ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য কোনো ধরনের সমস্যার মুখোমুখি হয়েছিলেন?

১৪.২.২ প্রতিষ্ঠানের ধরন	1=সরকারি 2=বেসরকারি	3=বৈদেশিক 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...
১৪.২.৩ বীমার ধরন	1=জীবন বীমা 2=স্বাস্থ্য বীমা 3=শিক্ষা বীমা 4=সঞ্চয় বীমা	5=আগুন এবং দুর্ঘটনা বীমা 6=অবসর বীমা 7=মোটরযান বীমা 8= আবাসন বীমা 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...
১৪.২.৪ সেবার ধরন	1=কিন্তু জমা দেওয়া 2= বীমার মেয়াদ পূর্ণ হলে টাকা উত্তলন 3=বীমার মেয়াদ পূর্ণ হওয়ার পূর্বে টাকা উত্তলন	4=স্বাস্থ্য বীমা, শিক্ষা বীমা, ইত্যাদি বীমার দাবি করা 5= বীমার লভ্যাংশ উত্তলন 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...
১৪.২.৫ সেবা পাওয়ার জন্য ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ প্রদান	1= হ্যাঁ 2= না 77=জানি না	88=নিরুত্তর [না, জানি না, নিরুত্তর হলে, প্রশ্ন ১৪.২.১১ চলে যান]
১৪.২.৬ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	1= টাকা না দিলে সেবা পাওয়া যায় না 2= যথাযথ নিয়ম অনুযায়ী কাজ শুরু করার পরে সেবা না পেয়ে বাধ্য হয়েছি 3= সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি এড়ানোর জন্য 4= নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য 5=যথাসময়ে সেবা পেতে 6=নির্ধারিত ফি /তথ্য জানা না থাকায় 7=নির্ধারিত সময়ের পূর্বে/দ্রুত সেবা পেতে 8= জরিমানা এড়ানোর জন্য	9= বাড়তি সুবিধা পাওয়ার জন্য 10= স্বজনপ্রীতির শিকার হয়েছি 11=পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা পেয়েছি 12= বখশিশের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায় 13= ভবিষ্যতে সেবা পাওয়ার জন্য 14= সঠিক নথির উপস্থাপনে ব্যর্থতার কারণে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77=জানি না 88=নিরুত্তর
১৪.২.৭ ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ কাকে প্রদান করা হয়েছে	1= সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারী 2= প্রতিষ্ঠানে নিরাপত্তায় নিয়োজিত সদস্য	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর

	3= দালাল 4=রাজনৈতিক বাজিবর্গ	
১৪.২.৮ কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন	1= মোবাইল আর্থিক সেবা (বিকাশ/নগদ/রকেট বা অন্যান্য) 2= নগদ টাকায়	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
১৪.২.১১ ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য দুর্নীতি/অনিয়মের ধরন	1=দায়িত্ব পালনে অবহেলা 2=সময়ক্ষেপণ 3=হয়রানি 4=অসদাচরণ/দুর্ব্যবহার 5=তথ্য প্রদানে অসহযোগিতা 6=স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্বের শিকার হয়েছি 7= পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা প্রাপ্তি 8=কিস্তির টাকা আত্মসাৎ/বীমার টাকা আত্মসাৎ 9=তথ্য গোপন করা/বীমার হিসাব খোলার সময় বিভিন্ন শর্ত সম্পূর্ণভাবে প্রকাশ না করা/মৌখিকভাবে আংশিক তথ্য প্রদান করা	10=বিভিন্ন সুবিধার প্রতিশ্রুতি দিলেও পরবর্তীতে সেসব সুবিধা না দেয়া 11=বীমার দাবি পরিশোধে দীর্ঘসূত্রতা/সময়ক্ষেপণ/করোনা মহামারির কারণ দেখিয়ে বীমা দাবি ছাড় না করা 12=অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্র বা দলিল জমা দিতে চাপ প্রদান 13= চেষ্টা করেও কাজিত সেবা পাওয়া যায়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 99=প্রযোজ্য নয়

১৪.৩ আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য দুর্নীতি/অনিয়মের শিকার হলে, এ বিষয়ে কারও কাছে অভিযোগ করেছিলেন কি?

1= হ্যাঁ 2= না [উত্তর 'না' হলে, প্রশ্ন ১৪.৬ এ যান] 88=নিরুত্তর

১৪.৪ আপনি কার কাছে/ কোথায় অভিযোগ করেছিলেন? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1= দুর্নীতি দমন কমিশনে (দুদক)/দুদক হটলাইনে (ইউএনও) কাছে 2= জনপ্রতিনিধির কাছে 3= উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার কাছে
4= সেবা সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটে/ প্রতিষ্ঠানের হটলাইনে 5= সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে 6=কার্যালয়ের অভিযোগ বক্সে
7= অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) ওয়েবসাইটে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

১৪.৫ অভিযোগ দায়ের করার পর কী ধরনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছিল/অভিযোগ দায়েরের ফলাফল কী হয়েছিল? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি 2=অভিযুক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে মামলা দায়ের করা হয়েছে
3=তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান 4=অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে
5=ঘুষের টাকা/ উপহার ফেরত দেওয়া হয়েছে 6=অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে
7=প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....
77=জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি 88=নিরুত্তর

১৪.৬ অভিযোগ দায়ের না করলে তার কারণ কী? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই করিনি 2= সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে
3=অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না 4=কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই
5=কাজিত সেবা না পাওয়ার ভয়ে 6=বামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে
7=অতিরিক্ত খরচের ভয়ে 8= দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি
66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):.... 88=নিরুত্তর

১৫. গ্যাস সেবা

১৫.১ আপনার খানায় রান্নার জ্বালানি হিসেবে কি ব্যবহৃত হয়? (একাধিক উত্তর প্রযোজ্য)

উত্তর: 1=প্রাকৃতিক গ্যাস 2=এলপিজি/ সিলিন্ডার গ্যাস 3= জৈব গ্যাস 4=ইলেক্ট্রিসিটি 5= কাঠ/লাকড়ি 6=অন্যান্য

১৫.২ গত এক বছরে (মে ২০২৩- এপ্রিল ২০২৪) আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য গ্যাস বিতরণ সংস্থা থেকে সেবা নিয়েছেন কি?

উত্তর: 1=হ্যাঁ 2=না (উত্তর 'না' হলে পরবর্তী খাত/ সেকশনে চলে যান)

১৫.৩ খানার গ্যাস সেবা গ্রহণ, দুর্নীতি ও অনিয়মের তথ্য

১৫.৩.১	১৫.৩.২	১৫.৩.৩	১৫.৩.৪	কতবার সেবা গ্রহণ করেছেন
কে সেবা নিতে গিয়েছে (পরিচিতির ছক অনুযায়ী- খ.১.১)	সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান/সংস্থা (একাধিক সংস্থা হতে সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	গ্রাহকের ধরন (একাধিক সেবার গ্রাহক হলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	কোন সেবা গ্রহণ করতে গিয়েছিলেন (এক ব্যক্তি একাধিক সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	
১৫.৩.৫	১৫.৩.৬	১৫.৩.৭		১৫.৩.৮
সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোনো অতিরিক্ত টাকা বা ঘুষ প্রদান করেছেন কি?	কতবার সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোন ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছিলেন	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ (একাধিক উত্তর হতে পারে)	সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে অতিরিক্ত বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ কাকে প্রদান করেছেন?	কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন?

১৫.৩.৯	১৫.৩.১০	১৫.৩.১১
ঘুষ/ নিয়মবহির্ভূত টাকার পরিমাণ	সেবাটি পেতে মোট ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ	ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য কোনো ধরনের সমস্যার মুখোমুখি হয়েছিলেন?

১৫.৩.২ সংস্থার নাম	1=তিতাস গ্যাস কোম্পানি লি. 2=বাখরাবাদ গ্যাস ডিস্ট্রি. কোম্পানি লি. 3=জালালাবাদ গ্যাস ডিস্ট্রি. কোম্পানি লি. 4=পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস ডিস্ট্রি. কোম্পানি লি.	5=কর্ণফুলী গ্যাস ডিস্ট্রি. কোম্পানি লি. 6=সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানি লি. 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...
১৫.৩.৩ গ্রাহকের ধরন	1=আবাসিক (মিটারভিত্তিক) 2=আবাসিক (মিটার ছাড়া)	3=বাণিজ্যিক 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...
১৫.৩.৪ সেবার ধরন	1=নতুন সংযোগের জন্য আবেদন করা 2=নতুন সংযোগ 3=পুনঃসংযোগ 4=সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা 5=জরিপ/সম্ভাব্যতা যাচাই 6=রাইজার/আরএমএস মেরামত/স্থানান্তর 7=মালিকানা নাম পরিবর্তন	8=মিটার রিডিং 9=গ্যাস লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/পুনর্বিদ্যাস 10=গ্যাসের চুলা হ্রাস/বৃদ্ধি 11=লাইন/সংযোগ সম্প্রসারণ 12=লাইন/সংযোগ মেরামত 13=প্রি-পেইড মিটার স্থাপন 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...

১৫.৩.৫ সেবা পাওয়ার জন্য ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ প্রদান	1= হ্যাঁ 2= না 77=জানি না 88=নিরুত্তর [না, জানি না, নিরুত্তর হলে, প্রশ্ন ১৫.৩.১১ চলে যান]	
১৫.৩.৬ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	1= টাকা না দিলে সেবা পাওয়া যায় না 2= যথাযথ নিয়ম অনুযায়ী কাজ শুরু পরে সেবা না পেয়ে বাধ্য হয়েছি 3= সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি এড়ানোর জন্য 4= নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য 5=যথাসময়ে সেবা পেতে 6=নির্ধারিত ফি জানা না থাকায় 7=নির্ধারিত সময়ের পূর্বে/দ্রুত সেবা পেতে 8= জরিমানা এড়ানোর জন্য	9= বাড়তি সুবিধা পাওয়ার জন্য 10= স্বজনপ্রীতির শিকার হয়েছি 11=পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা পেয়েছি 12= বখশিশের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায় 13= ভবিষ্যতে সেবা পাওয়ার জন্য 14= সঠিক নথির উপস্থাপনে ব্যর্থতার কারণে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77=জানি না 88=নিরুত্তর
১৫.৩.৭ ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ কাকে প্রদান করা হয়েছে	1= সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারী 2= প্রতিষ্ঠানে নিরাপত্তায় নিয়োজিত সদস্য 3= দালাল 4= রাজনৈতিক ব্যক্তিবর্গ	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
১৫.৩.৮ কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন	1= মোবাইল আর্থিক সেবা (বিকাশ/নগদ/রকেট বা অন্যান্য) 2= নগদ টাকায়	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
১৫.৩.১১ দুর্নীতি/অনিয়মের ধরন	1=অযথা বিলম্ব করা/সময়ক্ষেপণ 2=প্রভাব বিস্তার/রাজনৈতিক হস্তক্ষেপ 3=তথ্য প্রদানে অসহযোগিতা 4=আইনের ধারার অজুহাত দেখিয়ে হয়রানি 5=দায়িত্ব পালনে অবহেলা 6=অসদাচরণ/দুর্য্যবহার 7=স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্বের শিকার হয়েছি 8= পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা প্রাপ্তি 9=ফাইল আটকিয়ে রাখা	10=ফাইল হারিয়ে ফেলা 11=সম্ভাব্যতা যাচাই না করে রিপোর্ট প্রদান 12=দালালের মাধ্যমে সেবা নিতে বাধ্য হওয়া 13=সঠিক ক্লিয়ারেন্স সার্টিফিকেট প্রদান না করা 14= চেষ্টা করেও কাজিত সেবা পাওয়া যায়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 99=প্রয়োজ্য নয়

১৫.৪ আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য দুর্নীতি/অনিয়মের শিকার হলে, এ বিষয়ে কারও কাছে অভিযোগ করেছিলেন কি?

1= হ্যাঁ 2= না [উত্তর 'না' হলে, প্রশ্ন ১৫.৭ এ যান] 88=নিরুত্তর

১৫.৫ আপনি কার কাছে/ কোথায় অভিযোগ করেছিলেন? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1= দুর্নীতি দমন কমিশনে (দুদক)/দুদক হটলাইনে 2= জনপ্রতিনিধির কাছে 3= উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার (ইউএনও) কাছে
4= সেবা সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটে/ প্রতিষ্ঠানের হটলাইনে 5= সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে 6=কার্যালয়ের অভিযোগ বক্সে
7= অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) ওয়েবসাইটে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

১৫.৬ অভিযোগ দায়ের করার পর কী ধরনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছিল/অভিযোগ দায়েরের ফলাফল কী হয়েছিল? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি 2=অভিযুক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে মামলা দায়ের করা হয়েছে
3=তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান 4=অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে
5=ঘুষের টাকা/ উপহার ফেরত দেওয়া হয়েছে 6=অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে
7=প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....
77=জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি 88=নিরুত্তর

১৫.৭ অভিযোগ দায়ের না করলে তার কারণ কী? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই করিনি 2= সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে
3=অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না 4=কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই
5=কাজিত সেবা না পাওয়ার ভয়ে 6=বামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে
7=অতিরিক্ত খরচের ভয়ে 8= দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি
66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):.... 88=নিরুত্তর

১৬. জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা

১৬.১ গত এক বছরে (মে ২০২৩- এপ্রিল ২০২৪) আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য কোনো জলবায়ু পরিবর্তন ও দুর্যোগ সহায়তা পেয়েছেন কি?

উত্তর: ১= হ্যাঁ

২= না (উত্তর 'না' হলে পরবর্তী খাত/সেকশনে চলে যান)

১৬.২ খানার সদস্যদের দুর্যোগ সহায়তা সংক্রান্ত সেবা গ্রহণ, দুর্নীতি ও অনিয়মের তথ্য

১৬.২.১	১৬.২.২	১৬.২.৩		১৬.২.৪		১৬.২.৫
কে সেবা পেয়েছে (পরিচিতির ছক অনুযায়ী- খ.১.১)	সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান/সংস্থা (একাধিক প্রতিষ্ঠান হতে সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	গৃহীত সেবার ধরন (এক ব্যক্তি একাধিক ধরনের সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	কতবার সেবা গ্রহণ করেছেন	সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোনো অতিরিক্ত টাকা বা ঘুষ প্রদান করেছেন কি?	কতবার সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোন ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছিলেন	ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ (একাধিক উত্তর হতে পারে)

১৬.২.৬	১৬.২.৭	১৬.২.৮	১৬.২.৯	১৬.২.১০
সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে অতিরিক্ত বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ কাকে প্রদান করেছেন?	কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন?	ঘুষ/ নিয়মবহির্ভূত টাকার পরিমাণ	সেবাটি পেতে মোট ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ	ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য কোনো ধরনের সমস্যার মুখোমুখি হয়েছিলেন?

১৬.২.২ প্রতিষ্ঠানের ধরন	1=উপজেলা প্রশাসন 2=জেলা প্রশাসন 3=দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর 4=উপজেলা/জেলা কৃষি অফিস 5=উপজেলা/জেলা মৎস অফিস 6=উপজেলা/জেলা পশুসম্পদ অফিস	7=উপজেলা/জেলা খাদ্য অফিস 8=সামরিক বাহিনী (সেনা, নৌ ও বিমান বাহিনী) 9=আধা-সামরিক বাহিনী (বিজিবি, কোস্টগার্ড) 10=মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয় 12= জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল কার্যালয় 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...
১৬.২.৩ দুর্যোগ সহায়তা ধরন	1=ত্রাণ (খাদ্য সহায়তা) 2=ত্রাণ (গৃহ নির্মাণ ও অন্যান্য সরঞ্জাম) 3=ত্রাণ (শিশু খাদ্য) 4=পুনর্বাসন (দীর্ঘমেয়াদি খাদ্য সহায়তা) 5=পুনর্বাসন (দীর্ঘমেয়াদি অর্থ সহায়তা) 6=পুনর্বাসন (গৃহনির্মাণ) 7=নলকূপ ও পয়ঃনিষ্কাশন সামগ্রী 8=সোলার হোম প্যানেল 9=পরিবেশবান্ধব চুলা 10=চিকিৎসা সহায়তা	11=দুর্যোগকালীন আশ্রয় 12=শস্য বীমা 13=খাওয়ার পানির ব্যবস্থা (রেইন ওয়াটার হারভেস্টিং/বৃষ্টির পানি ধরে রাখা) 14=পানি শোধনকারী মেডিসিন/প্রযুক্তি 15=প্রশিক্ষণ (জীবিকায়ন কিংবা জলবায়ু অভিযোজন ও দুর্যোগ মোকাবেলা) 16=দুর্যোগকালীন জরুরী স্বাস্থ্যসেবা 17=দুর্যোগকালীন জরুরী ঔষধ সামগ্রী 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...
সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	1= স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে 4= আংশিক অনলাইনে(নিজ) ও আংশিক উপস্থিত হয়ে	2= অনলাইনে, নিজে 3= অনলাইনে, অন্যের মাধ্যমে অর্থ ব্যয়ে 5= আংশিক অনলাইনে (অর্থ ব্যয়ে) ও আংশিক উপস্থিত হয়ে
১৬.২.৪ সেবা পাওয়ার জন্য ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ প্রদান	1= হ্যাঁ 2= না 77=জানি না 88=নিরুত্তর	[না, জানি না, নিরুত্তর হলে, প্রশ্ন ১৬.২.১০ চলে যান]
১৬.২.৫ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	1= টাকা না দিলে সেবা পাওয়া যায় না 2= যথাযথ নিয়ম অনুযায়ী কাজ শুরু পরে সেবা না পেয়ে বাধ্য হয়েছি 3= সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি এড়ানোর জন্য	9= বাড়তি সুবিধা পাওয়ার জন্য 10= স্বজনপ্রীতির শিকার হয়েছি 11=পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা পেয়েছি 12= বখশিশের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায়

	4= নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য 5=যথাসময়ে সেবা পেতে 6=নির্ধারিত ফি জানা না থাকায় 7=নির্ধারিত সময়ের পূর্বে/দ্রুত সেবা পেতে 8= জরিমানা এড়ানোর জন্য	13= ভবিষ্যতে সেবা পাওয়ার জন্য 14= সঠিক নথির উপস্থাপনে ব্যর্থতার কারণে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77=জানি না 88=নিরুত্তর
১৬.২.৬ ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ কাকে প্রদান করা হয়েছে	1= সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারী 2= প্রতিষ্ঠানে নিরাপত্তায় নিয়োজিত সদস্য 3= দালাল	4= রাজনৈতিক ব্যক্তিবর্গ 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
১৬.২.৭ কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন	1= মোবাইল আর্থিক সেবা (বিকাশ/নগদ/রকেট বা অন্যান্য) 2= নগদ টাকায়	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
১৬.২.১০ ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য দুর্নীতি/অনিয়মের ধরন	1=ত্রাণের পরিমাণ কম দেওয়া 2=রাজনৈতিক বিবেচনায় ত্রাণ প্রদান 3=প্রতিশ্রুত পুনর্বাসন কাজ না করা 4=জরুরি উদ্ধার কাজ ও দুর্যোগকালীন আশ্রয়ের ব্যবস্থা না করা 5=সুবিধাভোগী তালিকা জনসম্মুখে প্রকাশ না করা 6=ক্ষুদ্রঋণ নেয়ার শর্তে ত্রাণ প্রদান	7=অসদাচরণ/দুর্ব্যবহার 8=স্বজনশ্রীতি বা পক্ষপাতিত্বের শিকার হয়েছি 9= পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা প্রাপ্তি 10=চেপ্টা করেও কাজিত সেবা পাওয়া যায়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 99=প্রযোজ্য নয়

১৬.৩ আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য দুর্নীতি/অনিয়মের শিকার হলে, এ বিষয়ে কারও কাছে অভিযোগ করেছিলেন কি?

1= হ্যাঁ 2= না [উত্তর 'না' হলে, প্রশ্ন ১৬.৬ এ যান] 88=নিরুত্তর

১৬.৪ আপনি কার কাছে/ কোথায় অভিযোগ করেছিলেন? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1= দুর্নীতি দমন কমিশনে (দুদক)/দুদক হটলাইনে (ইউএনও) কাছে 2= জনপ্রতিনিধির কাছে 3= উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার কাছে
4= সেবা সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটে/ প্রতিষ্ঠানের হটলাইনে 5= সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে 6=কার্যালয়ের অভিযোগ বক্সে
7= অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) ওয়েবসাইটে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

১৬.৫ অভিযোগ দায়ের করার পর কী ধরনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছিল/অভিযোগ দায়েরের ফলাফল কী হয়েছিল? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি 2=অভিযুক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে মামলা দায়ের করা হয়েছে
3=তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান 4=অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে
5=ঘুষের টাকা/ উপহার ফেরত দেওয়া হয়েছে 6=অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে
7=প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....
77=জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি 88=নিরুত্তর

১৬.৬ অভিযোগ দায়ের না করলে তার কারণ কী? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই করিনি 2= সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে
3=অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না 4=কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই
5=কাজিত সেবা না পাওয়ার ভয়ে 6=বামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে
7=অতিরিক্ত খরচের ভয়ে 8= দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি
66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):.... 88=নিরুত্তর

১৭. জাতীয় পরিচয়পত্র সেবা

১৭.১. গত এক বছরে (মে ২০২৩- এপ্রিল ২০২৪) আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য জাতীয় পরিচয়পত্র সংক্রান্ত কোন সেবা নিয়েছেন কি? উত্তর: 1=হ্যাঁ 2=না (উত্তর 'না' হলে পরবর্তী বিভাগে চলে যান)

১৭.২ খানা সদস্যদের জাতীয় পরিচয়পত্র সংক্রান্ত গৃহীত সেবা, দুর্নীতি ও অনিয়ম সংক্রান্ত তথ্য

১৭.২.১	১৭.২.২	১৭.২.৩		১৭.২.৪	১৭.২.৫	১৭.২.৬	
কার জন্য সেবা গ্রহণ করতে গিয়েছিলেন? (পরিচিতির ছক অনুযায়ী-খ.১.১)	পরিবারের কার মাধ্যমে সেবা গ্রহণ করতে গিয়েছিলেন? (পরিচিতির ছক অনুযায়ী-খ.১.১)	গৃহীত সেবার ধরন	কতবার সেবা গ্রহণ করেছেন	সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোনো নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন কি?	নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দেওয়ার কারণ (একাধিক উত্তর হতে পারে)	কতবার সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোন ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছিলেন

১৭.২.৭	১৭.২.৮	১৭.২.৯	১৭.২.১০	১৭.২.১১
সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ কাকে দিয়েছিলেন?	কোন মাধ্যমে নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন?	ঘুষ/ নিয়মবহির্ভূত অর্থের পরিমাণ	সেবাটি পেতে মোট ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ	ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য কোনো ধরনের সমস্যার মুখোমুখি হয়েছিলেন?

১৭.২.৩ গৃহীত সেবার ধরন	1= নতুন আইডি কার্ড করা 2= রি-ইস্যু 3=তথ্য পরিবর্তন 4= স্মার্ট কার্ড সংগ্রহ 66= অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...
১৭.২.৪ সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	1= স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে 2= অনলাইনে, নিজে 3= অনলাইনে, অন্যের মাধ্যমে অর্থ ব্যয়ে 4= আংশিক অনলাইনে(নিজ) ও আংশিক উপস্থিত হয়ে 5= আংশিক অনলাইনে (অর্থ ব্যয়ে) ও আংশিক উপস্থিত হয়ে
১৭.২.৫ সেবা পাওয়ার জন্য ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ প্রদান	1= হ্যাঁ 2= না 77=জানি না 88=নিরুত্তর (না, জানি না ও নিরুত্তর হলে ১৭.২.১১ চলে যান)
১৭.২.৬ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	1= টাকা না দিলে সেবা পাওয়া যায় না 2= যথাযথ নিয়ম অনুযায়ী কাজ শুরুর পরে সেবা না পেয়ে বাধ্য হয়েছি 3= সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি এড়ানোর জন্য 4= নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য 5=যথাসময়ে সেবা পেতে 6=নির্ধারিত ফি জানা না থাকায় 7=নির্ধারিত সময়ের পূর্বে/দ্রুত সেবা পেতে 8= জরিমানা এড়ানোর জন্য 9= বখশিশের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায় 10= ভবিষ্যতে সেবা পাওয়ার জন্য 11= সঠিক নথির উপস্থাপনে ব্যর্থতার কারণে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77=জানি না 88=নিরুত্তর
১৭.২.৭ ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ কাকে প্রদান করা হয়েছে	1= প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারী 2= নিরাপত্তা প্রহরী 3= দালাল 4=আত্মীয়-স্বজন/পাড়া-প্রতিবেশি/বন্ধু 5= জনপ্রতিনিধি 6= রাজনৈতিক ব্যক্তিবর্গ 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর

১৭.২.৮ কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন	1= মোবাইল আর্থিক সেবা (বিকাশ/নগদ/রকেট বা অন্যান্য) 2= নগদ টাকায়	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
১৭.২.১১ ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য দুর্নীতি/অনিয়মের ধরন	1=সময়ক্ষেপণ 2=প্রতারণা 3=অসদাচরণ/দুর্ব্যবহার 4=তথ্য প্রদানে অসহযোগিতা 5=দালাল-নির্ভর সেবা 6=হয়রানি 7=স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্বের শিকার হয়েছি 8= পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা প্রাপ্তি 9= বৈধ/সঠিক নথি/সনদ না পাওয়া	10= সার্ভার সমস্যা (লোডিং বা বাফারিং সমস্যা) 11= ফি প্রদানে অপারেটর নির্দিষ্ট রাখা 12= সম্পূর্ণ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার পর ফর্ম দাখিল না হওয়া 13=অনলাইনে সেবা সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় দিক নির্দেশনা না থাকা 14= চেষ্টা করেও কাজিত সেবা পাওয়া যায়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 99=প্রযোজ্য নয়

১৭.৩ আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য দুর্নীতি/অনিয়মের শিকার হলে, এ বিষয়ে কারও কাছে অভিযোগ করেছিলেন কি?

1= হ্যাঁ 2= না [উত্তর 'না' হলে, প্রশ্ন ১৭.৬ এ যান] 77=জানি না 88=নিরুত্তর

১৭.৪ আপনি কার কাছে/ কোথায় অভিযোগ করেছিলেন? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

- 1= দুর্নীতি দমন কমিশনে (দুদক)/দুদক হটলাইনে (ইউএনও) কাছে 2= জনপ্রতিনিধির কাছে 3= উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার কাছে
4= সেবা সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটে/ প্রতিষ্ঠানের হটলাইনে 5= সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে 6=কার্যালয়ের অভিযোগ বক্সে
7= অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) ওয়েবসাইটে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

১৭.৫ অভিযোগ দায়ের করার পর কী ধরনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছিল/অভিযোগ দায়েরের ফলাফল কী হয়েছিল? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

- 1=অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি 2=অভিযুক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে মামলা দায়ের করা হয়েছে
3=তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান 4=অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে
5=ঘুষের টাকা/ উপহার ফেরত দেওয়া হয়েছে 6=অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে
7=প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....
77=জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি 88=নিরুত্তর

১৭.৬ অভিযোগ দায়ের না করলে তার কারণ কী? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

- 1=অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই করিনি 2= সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে
3=অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না 4=কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই
5=কাজিত সেবা না পাওয়ার ভয়ে 6=ঝামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে
7=অতিরিক্ত খরচের ভয়ে 8= দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি
66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):.... 88=নিরুত্তর

১৮. বৈদেশিক অর্থপ্রাপ্তি সংক্রান্ত তথ্য

১৮.১ গত এক বছরে (মে ২০২৩- এপ্রিল ২০২৪) আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য বিদেশ থেকে টাকা (রেমিট্যান্স) পাঠিয়েছে কি?

উত্তর: 1=হ্যাঁ

2=না (উত্তর 'না' হলে পরবর্তী বিভাগে চলে যান)

১৮.২ কোন দেশ থেকে টাকা বা রেমিট্যান্স পাঠিয়েছে ?

উত্তর:

1= যুক্তরাজ্য	9=দক্ষিণ কোরিয়া
2= সৌদি আরব	10=কুয়েত
3=সংযুক্ত আরব আমিরাত	11=বাহরাইন
4=সিঙ্গাপুর	12=দক্ষিণ আফ্রিকা
5=মালয়েশিয়া	13= মার্কিন যুক্তরাষ্ট্র
6=ইতালি	14=কানাডা
7=কাতার	15=হংকং
8=ওমান	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

১৮.৩ গত এক বছরে কোন মাধ্যমে কত টাকা পেয়েছেন? (একাধিক উত্তর প্রযোজ্য)

মাধ্যম	টাকার পরিমাণ
1= ব্যাংক হিসাবে বিদেশ থেকে সরাসরি	<input type="text"/>
2= মোবাইল আর্থিক সেবা অ্যাপে কোডের মাধ্যমে	<input type="text"/>
3= বিদেশ থেকে সরাসরি বিকাশে (বিনা কোডে)	<input type="text"/>
4=ডাকঘর	<input type="text"/>
5= পরিচিত/অপরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে নগদ টাকায়	<input type="text"/>
6= পরিচিত/অপরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে ব্যাংকে	<input type="text"/>
7= পরিচিত/অপরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে মোবাইল আর্থিক অ্যাপে	<input type="text"/>
8= অন্যান্য মাধ্যম (উল্লেখ করেন).....	<input type="text"/>
66= অন্যান্য (উল্লেখ করেন).....	<input type="text"/>

১৯. অন্যান্য সেবা খাত/প্রতিষ্ঠান

১৯.১ গত এক বছরে (মে ২০২৩- এপ্রিল ২০২৪) আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য অন্য কোনো সেবা খাত হতে সেবা গ্রহণ করতে গিয়েছিলেন কি?

উত্তর: 1=হ্যাঁ

2=না (উত্তর 'না' হলে পরবর্তী বিভাগে চলে যান)

১৯.২ খানার সদস্যদের অন্যান্য খাতে সেবা গ্রহণ, দুর্নীতি ও অনিয়ম সংক্রান্ত তথ্য

১৯.২.১	১৯.২.২	১৯.২.৩		১৯.২.৪
কে সেবা গ্রহণ করতে গিয়েছিলেন? (পরিচিতির ছক অনুযায়ী-খ.১.১)	সেবা খাত/প্রতিষ্ঠান (একাধিক খাত/প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা গ্রহণ করলে ভিন্ন সারিতে পূরণ করতে হবে)	সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	কতবার খাত/প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা গ্রহণ করেছেন	সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোনো নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন কি?

১৯.২.৫	১৯.২.৬		১৯.২.৭
নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দেওয়ার কারণ (একাধিক উত্তর হতে পারে)	সেবা গ্রহণ করার ক্ষেত্রে নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ কাকে দিয়েছিলেন?	কতবার সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোন ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছিলেন	কোনো মাধ্যমে নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দিয়েছিলেন?

১৯.২.৮	১৯.২.৯	১৯.২.১০
ঘুষ/ নিয়ম-বহির্ভূত অর্থের পরিমাণ	সেবাটি পেতে মোট ব্যয়িত অর্থের পরিমাণ	ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য কোনো ধরনের সমস্যার মুখোমুখি হয়েছিলেন?

১৯.২.২ সেবা খাত/প্রতিষ্ঠান	1=বিটিসিএল 2=নির্বাচন কমিশন 3=ডাক বিভাগ 4=জাতীয় সঞ্চয় অধিদপ্তর 5=অনলাইন শপিং 6=বাংলাদেশ রেলওয়ে সেবা 7=ওয়াসা 8=ডিসি অফিস 9=সমাজসেবা অধিদপ্তর 10=মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর 11=যুব উন্নয়ন অধিদপ্তর 12=ইউএনও অফিস 13=পল্লী দারিদ্র্য বিমোচন ফাউন্ডেশন 14=বিআরডিবি 15= মোবাইল ব্যাংকিং 16= বিআইডব্লিউটিসি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...
১৯.২.৩ সেবা গ্রহণের পদ্ধতি	1= স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে 2= অনলাইনে, নিজে 3= অনলাইনে, অন্যের মাধ্যমে অর্থ ব্যয়ে 4= 5= আংশিক অনলাইনে (অর্থ ব্যয়ে) ও আংশিক উপস্থিত হয়ে
১৯.২.৪ সেবা পাওয়ার জন্য ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ দিতে হয়েছে কিনা	1= হ্যাঁ 2= না 77=জানি না 88=নিরুত্তর (উত্তর না, জানি না ও নিরুত্তর হলে ১৯.২.১০ চলে যান)

১৯.২.৫ ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ	1= টাকা না দিলে সেবা পাওয়া যায় না 2= যথাযথ নিয়ম অনুযায়ী কাজ শুরু পরে সেবা না পেয়ে বাধ্য হয়েছি 3= সেবা প্রদানকারী কর্তৃক হয়রানি এড়ানোর জন্য 4= নির্ধারিত প্রক্রিয়া এড়ানোর জন্য 5=যথাসময়ে সেবা পেতে 6=নির্ধারিত ফি জানা না থাকায় 7=নির্ধারিত সময়ের পূর্বে/দ্রুত সেবা পেতে	8= জরিমানা এড়ানোর জন্য 9= বখশিশের নামে জোরপূর্বক অর্থ আদায় 10= ভবিষ্যতে সেবা পাওয়ার জন্য 11= সঠিক নথির উপস্থাপনে ব্যর্থতার কারণে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77=জানি না 88=নিরুত্তর
১৯.২.৬ ঘুষ বা অতিরিক্ত অর্থ কাকে প্রদান করা হয়েছে	1= সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারী 2= প্রতিষ্ঠানে নিরাপত্তায় নিয়োজিত সদস্য 3= দালাল 4= রাজনৈতিক বাস্তবর্গ	66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 77= জানি না 88= নিরুত্তর
১৯.২.৭ কোন মাধ্যমে ঘুষ দিয়েছিলেন	1= মোবাইল আর্থিক সেবা (বিকাশ/নগদ/রকেট বা অন্যান্য) 2= নগদ টাকায় 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...	77= জানি না 88= নিরুত্তর
১৯.২.১০ ঘুষ ব্যতীত অন্যান্য দুর্নীতি/অনিয়মের ধরন	1=আত্মসাৎ 2=প্রতারণা 3=স্বজনপ্রীতি 4=অসদাচরণ/দুর্ব্যবহার 5=তথ্য প্রদানে অসহযোগিতা 6=দালাল-নির্ভর সেবা 7=হয়রানি 8=স্বজনপ্রীতি বা পক্ষপাতিত্বের শিকার 9= পরিচিত ব্যক্তির মাধ্যমে সেবা প্রাপ্তি 10=অযথা বিলম্ব/সময়ক্ষেপণ 11=প্রভাব বিস্তার/রাজনৈতিক হস্তক্ষেপ	12=পণ্য বা সেবা না পাওয়া 13=ভুল পণ্য দেওয়া ও পরিবর্তন না করা 14=অনলাইনে টিকেট না পাওয়া/পেতে হয়রানি 15= সার্ভার সমস্যা (লোডিং বা বাফারিং সমস্যা) 16= ফি প্রদানে অপারেটর নির্দিষ্ট করে রাখা 17= সম্পূর্ণ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার পর ফর্ম দাখিল না হওয়া 18=অনলাইনে সেবা সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় দিক নির্দেশনা না থাকা 19= চেষ্টা করেও কাঙ্ক্ষিত সেবা পাওয়া যায়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ... 99=প্রয়োজ্য নয়

১৯.৩ আপনি বা আপনার খানার কোনো সদস্য দুর্নীতি/অনিয়মের শিকার হলে, এ বিষয়ে কারও কাছে অভিযোগ করেছিলেন কি?

1= হ্যাঁ 2= না [উত্তর 'না' হলে, প্রশ্ন ১৯.৬ এ যান] 88=নিরুত্তর

১৯.৪ আপনি কার কাছে/ কোথায় অভিযোগ করেছিলেন? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1= দুর্নীতি দমন কমিশনে (দুদক)/দুদক হটলাইনে (ইউএনও) কাছে 2= জনপ্রতিনিধির কাছে 3= উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার কাছে
4= সেবা সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটে/ প্রতিষ্ঠানের হটলাইনে 5= সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে 6=কার্যালয়ের অভিযোগ বক্সে
7= অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) ওয়েবসাইটে 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....

১৯.৫ অভিযোগ দায়ের করার পর কী ধরনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছিল/অভিযোগ দায়েরের ফলাফল কী হয়েছিল? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ গ্রহণ করা হয়নি 2=অভিযুক্ত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে মামলা দায়ের করা হয়েছে
3=তদন্ত কার্যক্রম শুরু হয়েছে/ চলমান 4=অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে
5=ঘুষের টাকা/ উপহার ফেরত দেওয়া হয়েছে 6=অভিযোগ ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য চাপ দেওয়া হয়েছে
7=প্রতিষ্ঠান থেকে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয়নি 66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):....
77=জানি না/অবহিত করা হয়নি/খোঁজ নেওয়া হয়নি 88=নিরুত্তর

১৯.৬ অভিযোগ দায়ের না করলে তার কারণ কী? [একাধিক উত্তর হতে পারে]

1=অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা নেই করিনি 2= সেবা নেওয়ার ব্যবস্থাই দুর্নীতিগ্রস্ত, তাই প্রয়োজন মনে
3=অভিযোগ করলে কোনো কাজ হয় না 4=কীভাবে/ কোথায় অভিযোগ করতে হয় জানা নেই
5=কাঙ্ক্ষিত সেবা না পাওয়ার ভয়ে 6=বামেলা/হয়রানি/নেতিবাচক পরিস্থিতির ভয়ে
7=অতিরিক্ত খরচের ভয়ে 8= দুর্নীতি/অনিয়ম হয়েছে বুঝতে পারিনি
66=অন্যান্য (উল্লেখ করুন):.... 88=নিরুত্তর

২০. সাধারণ প্রশ্ন

প্রশ্ন ২০.১ নিয়মবহির্ভূত অর্থ বা ঘুমের টাকা কোথায় থেকে যোগাড় করেছিলেন? (যদি খানা কোনো খাতে ঘুমের শিকার হয়ে থাকে)

- 1= প্রাত্যহিক খরচ/ পরিবারের আয় থেকে 2= সঞ্চয়কৃত অর্থ থেকে 3= ঋণ করে 4= জমি/সম্পত্তি বিক্রয় করে
- 66= অন্যান্য (উল্লেখ করুন).....

প্রশ্ন ২০.২ দুর্নীতির অভিযোগ প্রতিকারের কোন কোন ব্যবস্থা সম্পর্কে আপনি জানেন? (দুর্নীতির শিকার হোক বা না হোক সবার জন্য প্রযোজ্য)

- 1= দুর্নীতি দমন কমিশনে (দুদক)/দুদক হটলাইন
2= অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) ওয়েবসাইট
3= তথ্য অধিকার আইন (RTI)
4= সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তা
5= সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইট/ প্রতিষ্ঠানের হটলাইন
66= অন্যান্য (উল্লেখ করেন).....
77 = অভিযোগ জানানোর কোনো ব্যবস্থা সম্পর্কে জানা নেই

প্রশ্ন ২০.৩ আপনার মতে দুর্নীতির কারণ কি? (দুর্নীতির শিকার হোক বা না হোক সবার জন্য প্রযোজ্য)

- 1= বিচারহীনতা 2= সামাজিক অসচেতনতা 2= দুর্নীতিগ্রস্ত ব্যক্তিদের পুরস্কৃত করা 4= সকল সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সম্পদের হিসাব প্রকাশ না করা 66= অন্যান্য (উল্লেখ করুন)..... 77=জানি না
- 88= নিরঙ্কর

প্রশ্ন ২০.৪ দুর্নীতি প্রতিরোধের জন্য কি কি পদক্ষেপ নেওয়া যেতে পারে বলে আপনি মনে করেন? (দুর্নীতির শিকার হোক বা না হোক সবার জন্য প্রযোজ্য)

- 1= অভিযুক্ত ব্যক্তিদের বিরুদ্ধে কঠোর শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা
2= দুর্নীতির বিরুদ্ধে সামাজিক আন্দোলন গড়ে তোলা
3= অভিযোগ দাখিলের ব্যবস্থা সম্পর্কে জনগণকে জানানো এবং ব্যবস্থাকে কার্যকর করা 4= মনিটরিং ব্যবস্থা জোরদার করা
5= নিয়মিত গণশুনানির ব্যবস্থা করা 6= সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সম্পদের হিসাব প্রকাশ করা
66= অন্যান্য (উল্লেখ করুন)..... 77=জানি না
88=নিরঙ্কর

বিভাগ ঘ: খানার আর্থ-সামাজিক তথ্য

২১.১ খানার মাসিক খরচ

ক্রমিক নম্বর	খরচের খাত	পরিমাণ (টাকায়)
১	খাদ্য বাবদ	
২	বাড়ি ভাড়া বাবদ	
৩	শিক্ষা/লেখাপড়া বাবদ	
৪	চিকিৎসা বাবদ	
৫	বস্ত্র/পোষাক-পরিচ্ছদ বাবদ	
৬৬	অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...	
মোট টাকা		

২২.২ খানার মাসিক সঞ্চয় ও বিনিয়োগ (জুন ২০২০ - মে ২০২১)

ক্রমিক নম্বর		পরিমাণ (টাকায়)
১	ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানে সঞ্চয় ও নগদ জমা	
২	বিনিয়োগ (শেয়ার, মিউচুয়াল ফান্ড ও অন্যান্য)	

২২.৩ খানার মাসিক আয় (সকল উপার্জনকারী সদস্যের মোট আয়)

ক্রমিক নম্বর	আয়ের উৎস	পরিমাণ (টাকায়)
১	কৃষিজাত পণ্য/ফসল হতে আয় (উৎপাদন খরচ বাদ দিয়ে)	
২	মাছ, হাঁস-মুরগী ও পশুপালন হতে আয় (উৎপাদন খরচ বাদ দিয়ে)	
৩	চাকরি/দিন মজুরি হতে আয়	
৪	ব্যবসা হতে আয়	
৫	বাড়ি/দোকান/অন্যান্য স্থাপনা ভাড়া বাবদ আয়	
৬	বিদেশ হতে প্রেরিত অর্থ	
৭	দেশের অন্য স্থান হতে প্রেরিত অর্থ	
৬৬	অন্যান্য (উল্লেখ করুন): ...	
মোট টাকা		

২২.৩ তথ্য সংগ্রহকারীর মতামত (যদি থাকে)

২১.৪ বর্তমানে ঋণের পরিমাণ

সময় দেওয়ার জন্য আপনাকে আন্তরিক ধন্যবাদ

তথ্য সংগ্রহকারীর অঙ্গীকারনামা

আমি সাক্ষ্য দিচ্ছি যে, এই প্রশ্নপত্রে প্রদত্ত সকল তথ্য সত্য ও সঠিক এবং নির্দেশনাবলী অনুসারে তথ্যদাতার কাছ হতে সংগ্রহ করা হয়েছে এবং একইসাথে পূরণকৃত প্রশ্নপত্র ভালভাবে চেক করার পর তথ্য সংগ্রহ স্থল ত্যাগ করা হয়েছে।

তথ্য সংগ্রহকারীর অনলাইন আইডি:

তথ্য সংগ্রহকারীর নাম ও স্বাক্ষর:

তথ্য সংগ্রহের তারিখ:

ফিল্ড সুপারভাইজারের নাম ও স্বাক্ষর (তারিখসহ):

পরিশিষ্ট ১২: জরিপ তথ্য সংগ্রহে সহায়তায় অংশগ্রহণকারী

জরিপ তথ্য সংগ্রহে সহায়তায় (কোয়লিটি কন্ট্রোলার)

১. হাসান মাহমুদ কামরান
২. মোঃ তারিকুল ইসলাম
৩. তুষার আহমেদ
৪. সাখাওয়াত হোসেন
৫. এফ. কায়কোবাদ

জরিপ তথ্য সংগ্রহে সহায়তায় (মাঠ তত্ত্বাবধায়ক)

১. এস.কে. মোঃ নাজমুল হক
২. ফেরদৌস হাসান
৩. প্রকাশ চন্দ্র রায়
৪. পম্পি বড়ুয়া
৫. মোঃ আমিরুল ইসলাম
৬. মোঃ আওলাদ হোসেন
৭. তানভির আহমেদ ফয়সাল
৮. বাবুল আহমেদ
৯. মোঃ মেহেদি হাসান
১০. মোঃ তারিক আজিজ
১১. মহেশ রায়
১২. মোঃ আমিরুল ইসলাম
১৩. মোঃ লৎফর রহমান
১৪. মোঃ মঞ্জুরুল আহসান আরাফাত
১৫. মোঃ শফিকুর রহমান
১৬. মোঃ মেহেদি হাসান অপু
১৭. মোঃ সিস মোহাম্মদ
১৮. মোঃ আমিনুল ইসলাম
১৯. মোঃ জুলকার নাইন খান
২০. মোঃ নিরাজুল হক
২১. মোঃ বেলাল
২২. মোসাঃ ফারজানা ইয়াসমিন
২৩. মোঃ নাভিদুল হাসান
২৪. সুব্রত কুমার দে
২৫. গোপাল চন্দ্র মন্ডল
২৬. হাসিবুর রহমান আকাশ
২৭. মোঃ আমিনুল ইসলাম
২৮. মোহনা হাসান

জরিপ তথ্য সংগ্রহে সহায়তায় (মাঠ তথ্য সংগ্রহকারী)

১. মোঃ নাজিম হোসেন
২. মোঃ ইউনুস আলী
৩. আব্দুল আহাদ
৪. মোসাঃ মাস্তুরা মুনিয়া ফারজানা
৫. মোঃ উজ্জ্বল আলী
৬. আবু সালেহ
৭. মোঃ জাকিরুল ইসলাম
৮. আরাফাত হোসেন বাপ্পি
৯. মোঃ আবু সায়েদ
১০. মাহমুদা খাতুন মৌসুমি
১১. সাবরিনা আমিন
১২. ফাহিম রেদওয়ান
১৩. মোঃ ফাহিম মোরশেদ
১৪. আতিকুর রহমান
১৫. মোঃ মহিউদ্দিন
১৬. রহমান
১৭. মোঃ আল-আমিন

১৮. শম্পা রাণী দেব
১৯. দৃষ্টি চাকমা
২০. মোঃ সাইফুল ইসলাম
২১. মোঃ মাজেদ মিয়া
২২. মোঃ আশরাফুল আলম
২৩. মোঃ আব্দুল করিম
২৪. মোঃ জাহিদ
২৫. নিউটন ত্রিপুরা
২৬. স্বপন চাকমা
২৭. মোঃ তানভির আহমেদ সজিব
২৮. মোঃ তৌহিদ-উল-ইসলাম সরকার
২৯. ইউসুল আলী অনিক
৩০. দ্বীপ সাহা
৩১. মোঃ কাউসার আলী
৩২. মোঃ মোবাম্বিরুল ইসলাম
৩৩. ইসমাঈল হোসেন
৩৪. মিরাজা গালীব
৩৫. এস এম ফাহিম
৩৬. জুই খাতুন
৩৭. আবুল হাসান
৩৮. মোঃ মেরাজুর রহমান
৩৯. শাহ মোঃ খোরশেদ আলম
৪০. তানজিনা আক্তার
৪১. প্রকাশ চন্দ্র সরকার
৪২. বশির আহমাদ
৪৩. মুক্তাসিম শাহরিয়ার কৌশিক
৪৪. দীনবন্ধু বৈষ্ণব
৪৫. মোঃ গিয়াস উদ্দিন বারু
৪৬. মোঃ রাসেল রানা
৪৭. তানিয়া আক্তার
৪৮. মোঃ রবিউল ইসলাম
৪৯. রনি ডাকুয়া
৫০. উজ্জ্বল হোসেন
৫১. মোঃ রিয়াজুল ইসলাম
৫২. সাইদ আরশাদ
৫৩. উখি চাকমা
৫৪. আব্দুল্লাহ আল রিফাত
৫৫. শেখ আলী অশরুপ
৫৬. মোঃ হাসিবুল হাসান হাসিব
৫৭. মোঃ পারভেজ মিয়া
৫৮. কৌশালী চাকমা
৫৯. তৌফিক আহমেদ
৬০. জান্নাতুল ফেরদৌস নীতি
৬১. মোঃ রিয়াজুল ইসলাম রিয়াদ
৬২. মোঃ মিজানুর রহমান
৬৩. মোঃ রবিউল হাসান
৬৪. গুভ সরকার
৬৫. বিউটি আক্তার
৬৬. আনাতুল মুগনি
৬৭. মোঃ আব্দুর রহমান
৬৮. মোঃ সাদেকুর রহমান
৬৯. মোঃ হাবিবুর রহমান
৭০. রোকসানা
৭১. মোঃ আরাফাত মিয়া
৭২. মোঃ নাজমুল হুদা
৭৩. মোঃ আব্দুল্লাহ
৭৪. মোসঃ আসমতারা খাতুন
৭৫. শ্যামাচরণ রায়
৭৬. মোঃ ইসমাইল হোসেন

৭৭. মোঃ মাজহারুল ইসলাম
৭৮. সাদিয়া ফেরদৌস
৭৯. আরিফুল ইসলাম
৮০. নাসরিন নাহের
৮১. মোঃ ওসমান গনী
৮২. মোঃ আতিকুর রহমান
৮৩. মেসবাহ উদ্দিন ফাহিম
৮৪. মোহাম্মদ রাক্বী হাসান
৮৫. মোঃ শাহরিয়ার হাসান
৮৬. নায়মুল ইসলাম ইভান
৮৭. নীলা আক্তার
৮৮. মোঃ নাসিফ ইসরাত
৮৯. মোঃ শিপন হোসেইন
৯০. মোঃ জাহিদ হাসান
৯১. মোঃ খায়রুল ইসলাম
৯২. হৃদয় বড়ুয়া
৯৩. মোসাঃ সুমাইয়া ইসলাম
৯৪. টি.এন. প্রিতম সরকার
৯৫. এএসম মনিরুজ্জামান
৯৬. মোঃ আব্দুল আলীম
৯৭. স্বনলী আক্তার সুইটি
৯৮. হাসিম রেজা
৯৯. মোঃ আসিফ মিয়া
১০০. মাসুম বিল্লাহ
১০১. মোসাঃ আয়েশা খাতুন
১০২. মাহমুদুল হাসান
১০৩. সাজ্জাদুল হক নাহিন
১০৪. ইফরাত মাহমুদ
১০৫. মোঃ শরিফ আহমেদ
১০৬. মোঃ মোজ্জাম্মেল হক
১০৭. মোঃ সাজেদুর রহমান
১০৮. নেহার লাল সরকার
১০৯. মোহাম্মদ সোহেল
১১০. সাজ্জাদ হোসেন
১১১. আখি আলমগির
১১২. মোহাম্মদ ইয়াসিন
১১৩. হুমায়রা কবির
১১৪. শামসুল আরেফিন
১১৫. আশিক উল্লাহ সরকার