

স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের সেবা কার্যক্রমে মুশামল বাস্তবতা ও মুপারিশ

“সেবাখাতে দুর্নীতি : জাতীয় খানা জরিপ” ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশের (টিআইবি) এর একটি অন্যতম প্রধান গবেষণা কার্যক্রম। ১৯৯৭ সাল থেকে টিআইবি এই জরিপ ধারাবাহিকভাবে পরিচালনা করে আসছে। এই জরিপের মূল উদ্দেশ্য বাংলাদেশের খানাপুলের অভিজ্ঞতার ভিত্তিতে বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি সেবাখাতে দুর্নীতির প্রকৃতি ও মাত্রা নিরূপণ করা এবং জরিপের প্রাপ্ত ফলাফলের ভিত্তিতে দুর্নীতি প্রতিরোধ ও নিয়ন্ত্রণে দিক-নির্দেশনামূলক সুপারিশ প্রদান করা। ২০২১ সালের জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানাপুলে ২০২০ সালের ডিসেম্বর থেকে ২০২১ সালের নভেম্বর পর্যন্ত সময়ে বিভিন্ন সেবাখাতে সেবা গ্রহণের সময় যেসব দুর্নীতি ও হয়রানির সম্মুখীন হয়েছে, তার ওপর তথ্য সংগ্রহ করা হয়। জরিপ প্রতিবেদনে স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানসহ মোট ১৭টি খাতের ওপর বিশ্লেষণধর্মী ফলাফল উপস্থাপন করা হয়, যা ৩১ আগস্ট ২০২২ তারিখে প্রকাশিত হয় এবং সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষসহ অংশীজনের নিকট প্রেরণ করা হয়। পূর্ণাঙ্গ প্রতিবেদনটি টিআইবির ওয়েবসাইটে প্রকাশিত হয়েছে।^১

সরকার ব্যবস্থার বিকেন্দ্রীকরণ, অংশগ্রহণমূলক গণতন্ত্রের প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ ও স্থানীয় পর্যায়ে জনগণের মৌলিক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের গুরুত্ব অপরিসীম। স্থানীয় সরকার

বিভাগের ২০২০-২১ অর্থবছরের বার্ষিক প্রতিবেদনে^২ সামগ্রিক কর্মকাণ্ডে গুণগত উৎকর্ষ সাধন, স্বচ্ছতা, জবাবদিহি ও সেবা প্রদানে গতিশীলতা বৃদ্ধি পাওয়ার কথা বলা হলেও “সেবাখাতে দুর্নীতি : জাতীয় খানা জরিপ ২০২১”-এ স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান হতে বিভিন্ন সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে অনিয়ম ও দুর্নীতির চিত্র উঠে আসে।

খানা জরিপের তথ্য-উপাত্ত বিশ্লেষণে দেখা যায়, স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা গ্রহণকারী খানার ৪৬ দশমিক ৬ শতাংশ দুর্নীতি ও অনিয়মের শিকার হয়েছে, যা গ্রামাঞ্চলের খানার ৪৮ দশমিক ২ শতাংশ ও শহরাঞ্চলের খানার ৪৫ দশমিক ৪ শতাংশ। এ ছাড়া সেবাগ্রহীতা খানাপুলে যে ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছে তার মধ্যে ঘুষ, দায়িত্বে অবহেলা, প্রভাবশালীর হস্তক্ষেপ, প্রতারণা এবং আত্মসাৎ উল্লেখযোগ্য। যেসব খানা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছে তাদের গড়ে ১ হাজার ১২ টাকা দিতে হয়েছে। যেসব খানা ঘুষ দিতে বাধ্য হয়েছেন তাদের ৭৭ দশমিক ৪ শতাংশ ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ হিসেবে ‘ঘুষ না দিলে সেবা পাওয়া যায় না’ উল্লেখ করেছেন। বিষয় অনুযায়ী স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন পর্যায়ের ও বিভিন্ন সেবার অনিয়ম ও দুর্নীতির সার্বিক চিত্র নিচের সারণিতে উপস্থাপন করা হলো—

সারণি : স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান হতে সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে অনিয়ম ও দুর্নীতি সম্পর্কিত উল্লেখযোগ্য তথ্য

বিষয়	দুর্নীতির শিকার (%)	ঘুষের শিকার (%)	ঘুষের পরিমাণ (গড় টাকা)
সার্বিক	৪৬.৬	৩৩.৫	১,০১২
প্রতিষ্ঠানের ধরন			
ইউনিয়ন পরিষদ	৪৮.২	৩৭.০	৮৭৫
পৌরসভা	৩৬.৭	২৫.১	৮৩৩
সিটি কর্পোরেশন	৪৭.৪	৩০.৮	১,২৬৯
সেবার ধরন			
সনদ সংগ্রহ	৬৫.৬	৫৬.২	৫৯৭
জন্ম নিবন্ধন সনদ	৭০.৭	৬০.৬	৬০১
নতুন ট্রেড লাইসেন্স করা ও নবায়ন	৫০.৮	২৪.৬	১,৫০৯
দুর্নীতির ধরন			
ঘুষ	৩৩.৫	-	-
দায়িত্বে অবহেলা	২০.৫	-	-
প্রভাবশালীর হস্তক্ষেপ	৫.৪	-	-
প্রতারণা	৩.৪	-	-
আত্মসাৎ	২.৮	-	-

^১ বিস্তারিত দেখুন, <https://www.ti-bangladesh.org/articles/household-survey/6521>

^২ স্থানীয় সরকার বিভাগ, স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়, বার্ষিক প্রতিবেদন ২০২০-২১, বিস্তারিত জানতে দেখুন: <https://drive.google.com/file/d/1buRqo-bPuN0icJnr41xYr-OLhvPu107n/view> (১৪ জুলাই ২০২২)।

সুপারিশমালা

খানা জরিপে প্রাপ্ত তথ্য ও উপাত্তের বিশ্লেষণের ভিত্তিতে এবং ইতোপূর্বে সম্পাদিত স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের ওপর সম্পন্ন টিআইবি'র বিভিন্ন গবেষণা^৩ ও অধিপরামর্শ কার্যক্রমের ওপর ভিত্তি করে স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের সেবায় উৎকর্ষ বৃদ্ধি ও গ্রাহক হয়রানি হ্রাস, সর্বোপরি দুর্নীতি প্রতিরোধ ও সেবা কার্যক্রমে জবাবদিহিতা ও স্বচ্ছতা নিশ্চিত সহায়ক হিসেবে এ পলিসি ব্রিফটি স্থানীয় সরকার বিভাগ ও অন্যান্য অংশীজনের বিবেচনার জন্য উপস্থাপন করা হলো।

প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা

১. জাতীয় বাজেটে স্থানীয় সরকার খাতের বরাদ্দ বাড়তে হবে। মন্ত্রণালয়ভিত্তিক বাজেটের মধ্যে স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের জন্য বরাদ্দ নির্দিষ্ট করতে হবে এবং সিংহভাগ বরাদ্দ স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানকে প্রদান করতে হবে এবং বরাদ্দ প্রদানের ক্ষেত্রে জনসংখ্যা, আয়তন এবং প্রয়োজন বিবেচনা করতে হবে।
২. চাহিদা অনুযায়ী স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানগুলোতে (বিশেষ করে ইউনিয়ন পরিষদে) প্রয়োজনীয় জনবল নিয়োগের ব্যবস্থা করতে হবে।
৩. সেবাগ্রহীতার সাথে সেবাদাতার প্রত্যক্ষ যোগাযোগ হ্রাসে সকল সেবা ডিজিটালাইজ করতে হবে। সেবাদাতা প্রতিষ্ঠানে “ওয়ান স্টপ” সার্ভিস চালু করতে হবে এবং তার প্রয়োগ নিশ্চিত করতে হবে। উদাহরণস্বরূপ, সিটি কর্পোরেশন এলাকায় জন্ম নিবন্ধন প্রক্রিয়া সহজতর করার জন্য ওয়ান স্টপ সার্ভিস চালু করতে হবে।
৪. স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানে সিএজি কর্তৃক নিয়মিত বাৎসরিক নিরীক্ষা নিশ্চিত করতে হবে এবং স্থানীয় প্রতিষ্ঠানগুলোর নিরীক্ষা-সংক্রান্ত দক্ষতা বৃদ্ধির উদ্যোগ নিতে হবে।
৫. বিভিন্ন সনদ প্রদানের ক্ষেত্রে প্রিন্টিং খরচের জন্য ফি নির্দিষ্ট করে দিতে হবে এবং তা গ্রাহকের কাছ থেকে রশিদের মাধ্যমে নেওয়ার ব্যবস্থা করতে হবে।

স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি

৬. সেবাগ্রহীতাদের সহায়তার জন্য প্রতিটি প্রতিষ্ঠানে সহায়তা কেন্দ্র (হেল্পডেস্ক) তৈরি করে বিভিন্ন সেবা গ্রহণের প্রক্রিয়া ও ফি সম্পর্কে গ্রাহকদেরকে অবহিত করা এবং নিয়মিত তদারকির মাধ্যমে এর কার্যকরতা নিশ্চিত করতে হবে।
৭. স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের ডিজিটাল সেবা প্রদান ব্যবস্থাকে কার্যকর ও গ্রাহকদের হয়রানি হ্রাস করার জন্য সার্ভারের কার্যকরতা ও নিরাপত্তার জন্য সর্বোচ্চ ব্যবস্থা গ্রহণ ও নিয়মিত তদারকির ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। বিশেষ করে জন্ম নিবন্ধনের সফটওয়্যারে ডেটা এন্ট্রি অপারেটর যেন ইচ্ছাবশত ভুল তথ্য এন্ট্রি করে গ্রাহক হয়রানি এবং নিয়মবহির্ভূত অর্থের লেনদেনের সুযোগ সৃষ্টি না করে সেজন্য স্থানীয় সরকার বিভাগ থেকে তদারকির ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। এ ছাড়া জন্ম নিবন্ধন সফটওয়্যারের সর্বোচ্চ নিরাপত্তা ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে যাতে কোনো তথ্য চুরি না হয় এবং সেবাগ্রহীতার ব্যক্তিগত তথ্যের গোপনীয়তা বজায় থাকে।
৮. নাগরিক সনদে সেবামূল্য-সম্পর্কিত তথ্য হালনাগাদ করে তা কার্যালয়ের দৃষ্টিগোচর স্থানে প্রদর্শন করতে হবে। নির্ধারিত ফি সম্পর্কে জানার জন্য সেবাগ্রহীতাদের সচেতন করতে কার্যালয়ের বিভিন্ন স্থানে সচেতনতামূলক নোটিশ প্রদর্শনের ব্যবস্থা করতে হবে।
৯. অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া (জিআরএস)-কে সহজ ও কার্যকর করার জন্য নিম্নোক্ত ব্যবস্থাসমূহ গ্রহণ করতে হবে—
 ১. জিআরএস সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদেরকে অবহিত করা এবং বিভিন্ন সমস্যার প্রেক্ষিতে নির্দিষ্টভাবে অভিযোগ জানাতে উৎসাহিত করা
 ২. অভিযোগ বাস্তব, ইমেইল, ওয়েবসাইট ইত্যাদির মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণের ব্যবস্থা করা।
 ৩. সেবাগ্রহীতাদের আস্থা অর্জনের জন্য অভিযোগের প্রেক্ষিতে কী কী পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছে, তা নিয়মিত (প্রতি সপ্তাহে/মাসে) ওয়েবসাইটে/নোটিশ বোর্ডে প্রকাশ করতে হবে।
১০. সংশ্লিষ্ট সকল অংশীজনের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করে প্রতিটি স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের উদ্যোগে নিজ এলাকায় প্রতি মাসে একটি গণশুনানির আয়োজন বাধ্যতামূলক করতে হবে। শুনানিতে উত্থাপিত অভিযোগ একটি নির্ধারিত সময়ের মধ্যে (দুই সপ্তাহ) নিরসনের জন্য ফলোআপসহ যথাযথমুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে এবং এ সম্পর্কিত তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে।

^৩ ‘সেবাখাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ’ এর সবগুলো প্রতিবেদন দেখুন, <https://www.ti-bangladesh.org/articles/household-survey/all> এবং স্থানীয় সরকার খাতের ওপর টিআইবি'র বিভিন্ন গবেষণা প্রতিবেদন দেখুন, <https://www.ti-bangladesh.org/articles/research-and-policy/4250>; https://www.ti-bangladesh.org/images/2014/es_wp_Zilla_Parishad_study_14_bn.pdf; <https://www.ti-bangladesh.org/articles/research-and-policy/3961>

দুর্নীতি প্রতিরোধ ও শুদ্ধাচার

১১. স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানে কর্মকর্তা ও কর্মচারীসহ জনপ্রতিনিধিদের বার্ষিক আয় ও সম্পদ-সম্পর্কিত তথ্য প্রকাশ এবং নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে।
১২. স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানে সেবাদানের ক্ষেত্রে দুর্নীতির সঙ্গে জড়িত ব্যক্তিদের অবস্থান ও পরিচয় নির্বিশেষে বিদ্যমান আইন অনুযায়ী দৃষ্টান্তমূলক জবাবদিহির ব্যবস্থা নিতে হবে। কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কর্মকাণ্ডের মূল্যায়নের ভিত্তিতে পুরস্কার বা শাস্তির ব্যবস্থা নিশ্চিত করতে হবে। এক্ষেত্রে বিভাগীয় পদক্ষেপের পাশাপাশি প্রযোজ্য ক্ষেত্রে দুর্নীতি দমন কমিশন (দুদক)-কে অধিকতর সক্রিয় ভূমিকা পালন করতে হবে। দুর্নীতির দায়ে অভিযুক্ত ব্যক্তিদের শুদ্ধাচার পুরস্কার দেওয়াসহ বিভিন্নভাবে পুরস্কৃত করা বা সুরক্ষা দেওয়া হতে বিরত থাকতে হবে।
১৩. স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানে সেবা প্রদান ও বিভিন্ন ক্ষেত্রে বিদ্যমান দুর্নীতি দূরীকরণে তদারকি ব্যবস্থা শক্তিশালী করাসহ কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে। উদাহরণস্বরূপ, সামাজিক নিরাপত্তামূলক কর্মসূচির আওতাধীন বিভিন্ন সেবার তালিকাভুক্তি স্থানীয় অংশগ্রহণের মাধ্যমে করতে হবে ও তা প্রকাশ করতে হবে; বিশেষ করে স্থানীয় সচেতন নাগরিক প্রতিষ্ঠানের সাহায্যে এ সব তালিকা যাচাই করতে হবে।
১৪. স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানে সেবাপ্রদানকারীসহ সকল পর্যায়ের কর্মকর্তা ও কর্মচারী এবং জনপ্রতিনিধির জন্য জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে নৈতিক আচরণবিধি প্রণয়ন এবং বাস্তবায়ন করতে হবে।
১৫. স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানে প্রযোজ্য সকল ক্ষেত্রে আর্থিক লেনদেন ব্যাংকের মাধ্যমে করতে হবে। নগদ লেনদেনের ক্ষেত্রে সীমা নির্ধারণ এবং তা কেবল রশিদ প্রদানের মাধ্যমে সম্পন্ন করতে হবে।

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)

মাইডাস সেক্টর (লেভেল ৪ ও ৫), বাড়ি-০৫, সড়ক-১৬ (নতুন) ২৭ (পুরাতন), ধানমন্ডি, ঢাকা ১২০৯।
ফোন: (+৮৮০-২) ৪৯০২৯২৬৭-৭০ | ফ্যাক্স: (+৮৮০-২) ৪৯০২৯২৭২

✉ info@ti-bangladesh.org 🌐 www.ti-bangladesh.org 📘 TIBangladesh