

পাসপোর্ট সেবা কার্যক্রমে মুশাঅন : বাস্তবতা ও সুপারিশ

“সেবাখাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ” ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) এর একটি অন্যতম নিয়মিত গবেষণা কার্যক্রম। ১৯৯৭ সাল থেকে টিআইবি এই জরিপ ধারাবাহিকভাবে পরিচালনা করে আসছে। এই জরিপের মূল উদ্দেশ্য বাংলাদেশের খানাগুলোর 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 খানাগুলো ২০২০ সালের ডিসেম্বর থেকে ২০২১ সালের নভেম্বর পর্যন্ত সময়ে বিভিন্ন সেবাখাতে সেবা গ্রহণের সময় যে-সব দুর্নীতি ও হয়রানির সম্মুখীন হয়েছে, তার ওপর তথ্য সংগ্রহ করা হয়। জরিপে পাসপোর্টসহ মোট ১৭টি সেবা খাতের ওপর বিশ্লেষণধর্মী ফলাফল উপস্থাপন করা হয়, যা ৩১ আগস্ট ২০২২ প্রকাশিত হয় এবং যথার্থ প্রক্রিয়ায় অংশীজনের নিকট প্রেরণ করা হয়। পুরো প্রতিবেদনটি টিআইবির ওয়েবসাইটে প্রকাশিত হয়েছে।^১

সাম্প্রতিক বছরগুলোতে বাংলাদেশে শিক্ষা, কর্মসংস্থান, হজ পালন, চিকিৎসা ও ভ্রমণসহ বিভিন্ন কারণে মানুষের বহির্গমনের হার বৃদ্ধির ফলে দেশে পাসপোর্টের চাহিদা উল্লেখযোগ্য হারে বেড়েছে। ফলে পাসপোর্ট তৈরির সামগ্রিক প্রক্রিয়া সহজতর হওয়া এবং স্বল্প সময়ের

মধ্যে নির্দিষ্ট ফির বিনিময়ে সহজ উপায়ে পাসপোর্ট পাওয়ার প্রত্যাশাও বেড়েছে। পাসপোর্ট সেবার মানোন্নয়নে সরকারের অনেক ইতিবাচক পদক্ষেপ যেমন ই-পাসপোর্ট, ওয়ান স্টপ সার্ভিস, সরকারি বেসরকারি ব্যাংকের মাধ্যমে ফি জমা দেওয়া চালু হলেও “সেবাখাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ ২০২১”-এ পাসপোর্ট খাতের বিভিন্ন সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে অনিয়ম ও দুর্নীতির চিত্র উঠে এসেছে।

জরিপে পাসপোর্ট সেবা গ্রহণকারী খানার ৭০ দশমিক ৫ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে যেখানে আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস থেকে সেবা গ্রহণকারী খানার ৭৩.৪ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে, এবং বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস থেকে সেবা গ্রহণকারী খানার ক্ষেত্রে এই হার ৬২.৬শতাংশ। পাসপোর্ট অফিস থেকে সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সেবাগ্রহীতা খানাগুলো যে ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছে তার মধ্যে ঘুষ, সময়ক্ষেপণ, দালালনির্ভর সেবা ও হয়রানি উল্লেখযোগ্য। সেবাগ্রহীতা খানার ৫৫.৮ শতাংশ ঘুষ প্রদানে বাধ্য হয়েছে, এবং এরূপ ঘুষের গড় পরিমাণ হল ৫ হাজার ৫৫ টাকা (সারণি)। আরও দেখা যায়, দালাল বা অন্যের সহযোগিতায় পাসপোর্ট সেবা গ্রহণকারী খানা তুলনামূলক বেশি দুর্নীতির শিকার হয়েছে (৭৫ শতাংশ)।

সারণি: পাসপোর্ট সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান হতে সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে অনিয়ম ও দুর্নীতি সম্পর্কিত উল্লেখযোগ্য তথ্য

| বিষয় | দুর্নীতির শিকার খানা (%) | ঘুষের শিকার খানা (%) | ঘুষের পরিমাণ (গড় টাকা) |
|-------------------------------|--------------------------|----------------------|-------------------------|
| সার্বিক | ৭০.৫ | ৫৫.৮ | ৫,০৫৫ |
| আবেদনের ধরন | | | |
| নতুন পাসপোর্ট | ৭০.৩ | ৫৫.৮ | ৫,৩৯০ |
| রি-ইস্যু | ৭০.০ | ৫২.৪ | ৩,৯৪০ |
| প্রতিষ্ঠানের ধরন | | | |
| আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস | ৭৩.৪ | ৬০.৫ | ৪,৭০৩ |
| বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস | ৬২.৬ | ৫৪.৩ | ৬,৩৬০ |
| সেবাগ্রহণের মাধ্যম | | | |
| দালাল বা অন্য কোনো মাধ্যম | ৭৫.০ | ৬৪.৯ | ৫,১৯৫ |
| নিজে সেবা গ্রহণ | ৫৯.৫ | ৯৫.২ | ২,৫৩৭ |
| দুর্নীতির ধরন | | | |
| ঘুষ | ৫৫.৮ | - | - |
| সময়ক্ষেপণ | ২৪.৪ | - | - |
| দালালনির্ভর সেবা | ১৬.০ | - | - |
| হয়রানি | ১০.৫ | - | - |

^১ বিস্তারিত দেখুন: full-report.pdf (ti-bangladesh.org)

সুপারিশমালা

খানা জরিপে প্রাপ্ত তথ্য ও উপাত্তের বিশ্লেষণ এবং ইতোপূর্বে সম্পাদিত টিআইবি'র বিভিন্ন গবেষণা^২ ও অধিপরামর্শ কার্যক্রমের ওপর ভিত্তি করে বিভিন্ন পর্যায়ের পাসপোর্ট সেবায় উৎকর্ষ বৃদ্ধি ও গ্রাহক হয়রানি হ্রাস, সর্বোপরি দুর্নীতি প্রতিরোধ ও সেবা কার্যক্রমে জবাবদিহি ও স্বচ্ছতা নিশ্চিত সহায়ক হিসেবে এই পলিসি ব্রিফটি পাসপোর্ট অধিদপ্তর ও অন্যান্য অংশীজনের বিবেচনার জন্য উপস্থাপন করা হলো।

প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা

১. গ্রাহক সেবার মানোন্নয়নের লক্ষ্যে বিভিন্ন পর্যায়ের পাসপোর্ট অফিসে গ্রাহক সংখ্যার সাথে সামঞ্জস্য করে প্রয়োজনীয় সংখ্যক জনবল, অবকাঠামো ও লজিস্টিকস-এর ঘাটতি দূর করার জন্য আর্থিক বরাদ্দ বাড়াতে হবে এবং এসব অবকাঠামো ও লজিস্টিকস-এর কার্যকর সেবাগ্রহীতাবান্ধব পরিবেশ নিশ্চিত করতে হবে।
২. দেশের সকল পাসপোর্ট অফিসে নারী, শিশু, অসুস্থ, বৃদ্ধ ও প্রতিবন্ধিতাসহ ব্যক্তিদের জন্য উপযোগী অবকাঠামো সৃষ্টিসহ পৃথক প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্ট কাউন্টারের ব্যবস্থা করতে হবে।
৩. সেবাগ্রহীতাদের হয়রানি ও সময়ক্ষেপণ কমাতে অফিস চলাকালীন সময়ে কর্মরত জনবলের সার্বক্ষণিক উপস্থিতি নিশ্চিত করতে হবে।
৪. পাসপোর্ট প্রাপ্তির প্রক্রিয়া ও সেবা সহজীকরণ ব্যবস্থা সম্পর্কে জনগণকে অবগত করার জন্য পর্যাপ্ত প্রচারণার ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

আইন ও নীতি

৫. পাসপোর্ট ইস্যুর ক্ষেত্রে পুলিশ ভেরিফিকেশনের বিধান বাতিল করতে হবে। জাতীয় পরিচয়পত্র ও অপ্রাপ্তবয়স্কের ক্ষেত্রে জন্ম নিবন্ধন সনদের ওপর ভিত্তি করে পাসপোর্ট ইস্যু ব্যবস্থা প্রবর্তন করতে হবে। পাসপোর্ট ইস্যু প্রক্রিয়ায় সংগৃহীত সকল ব্যক্তিগত তথ্যের গোপনীয়তা ও নিরাপত্তা সর্বোচ্চ অগ্রাধিকারের সাথে নিশ্চিত করতে হবে।
৬. অপরাধীদের পাসপোর্ট প্রাপ্তি বন্ধ করার উদ্দেশ্যে অপরাধীদের তথ্যসংক্রান্ত “অপরাধী তথ্যভাণ্ডার” আধুনিক ও যুগোপযোগী করার পাশাপাশি এই তথ্যভাণ্ডারের সঙ্গে পাসপোর্ট অফিস ও ইমিগ্রেশন চেক পয়েন্টের সংযোগ স্থাপন করতে হবে। একইভাবে রোহিঙ্গা শরণার্থীদের পাসপোর্ট প্রাপ্তি বন্ধ করার উদ্দেশ্যে “রোহিঙ্গা শরণার্থী তথ্যভাণ্ডার” এর সাথে সংযোগ স্থাপন করতে হবে।

স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি

৭. পাসপোর্ট অফিসে অনিয়ম ও দুর্নীতি প্রতিরোধে প্রশাসনিক তদারকি, অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা ও পরিবীক্ষণ জোরদার করতে হবে। পাসপোর্ট অফিসে কর্মরত কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের নিয়মিত কঠোর তদারকির আওতায় আনতে হবে এবং তাদের জবাবদিহি নিশ্চিত অফিসে আকস্মিক পরিদর্শন বৃদ্ধি, প্রতিবছর কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের হালনাগাদ আয় ও সম্পত্তির বিবরণ বাধ্যতামূলকভাবে প্রকাশ করতে হবে।
৮. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকর ব্যবহার নিশ্চিত করতে হবে এবং বিভিন্ন মাধ্যমে কী কী অভিযোগ করা হয়েছে এবং তার বিপরীতে কী কী পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছে তা নিয়মিত ওয়েবসাইটে প্রকাশ ও হালনাগাদ করতে হবে।
৯. বিভিন্ন পর্যায়ের পাসপোর্ট অফিসে সংশ্লিষ্ট সকল অংশীজনের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করে নিজ নিজ এলাকায় প্রতি মাসে একটি করে গণশুনানির আয়োজন বাধ্যতামূলক করতে হবে। শুনানিতে উত্থাপিত অভিযোগ একটি নির্ধারিত সময়ের মধ্যে (দুই সপ্তাহ) নিরসনের জন্য যথোপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে এবং এ সম্পর্কিত তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে।
১০. নাগরিক সনদে সেবা প্রক্রিয়া ও মূল্যসম্পর্কিত তথ্য হালনাগাদ করে তা কার্যালয়ের একাধিক দৃষ্টিগোচর স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করতে হবে। বিভিন্ন পর্যায়ের পাসপোর্ট সেবা সম্পর্কে জানার জন্য সেবাগ্রহীতাদের সচেতন করতে কার্যালয়ের বিভিন্ন স্থানে সচেতনতামূলক তথ্য প্রদর্শনের ব্যবস্থা করতে হবে।

^২ সেবাখাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ' এর সবগুলো প্রতিবেদন দেখুন, Transparency International Bangladesh (TIB) (ti-bangladesh.org) এবং পাসপোর্ট সেবার ওপর টিআইবি'র গবেষণা প্রতিবেদন দেখুন, Transparency International Bangladesh (TIB) (ti-bangladesh.org)

দুর্নীতি প্রতিরোধ ও শুদ্ধাচার

১১. পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতাগণ নির্দিষ্ট পরিমাণ ফি প্রদানপূর্বক বিভিন্ন প্রকার সেবা গ্রহণ করে থাকে। ফি 'র বিনিময়ে প্রাপ্য সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে গ্রাহকের অধিকার, সম্মান ও সন্ত্রস্ত নিশ্চিতকরণে অগ্রাধিকারের ভিত্তিতে বিভিন্ন কার্যকর পদক্ষেপ (প্রশিক্ষণ, নির্দেশিকা প্রণয়ন, তদারকি ইত্যাদি) গ্রহণের মাধ্যমে সেবার মানোন্নয়ন করতে হবে।
১২. পাসপোর্ট সেবায় দুর্নীতির সঙ্গে জড়িত কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের চিহ্নিত করে বিদ্যমান আইন অনুযায়ী দৃষ্টান্তমূলক জবাবদিহির ব্যবস্থা নিতে হবে। দুর্নীতির দায়ে অভিযুক্ত ব্যক্তিদের শুদ্ধাচার পুরস্কার দেওয়াসহ বিভিন্নভাবে পুরস্কৃত করা বা সুরক্ষা দেওয়া হতে বিরত থাকতে হবে। এক্ষেত্রে বিভাগীয় পদক্ষেপের পাশাপাশি দুর্নীতি দমন কমিশনের (দুদক) সক্রিয় ভূমিকা নিশ্চিত করে দুদক ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের পারস্পরিক সহযোগিতা ও সমন্বয় বৃদ্ধি করতে হবে।
১৩. দেশের সকল পাসপোর্ট কার্যালয় ও সেবা প্রদান প্রক্রিয়াকে দালালমুক্ত করা এবং দালালদের সঙ্গে যোগসাজেশকারী কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের জবাবদিহি নিশ্চিত করে কঠোর পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে।
১৪. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের সাথে সামঞ্জস্য রেখে পাসপোর্ট অফিসের কর্মীদের জন্য যুগোপযোগী বিশেষায়িত নৈতিক আচরণ বিধি প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন করতে হবে।

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)

মাইডাস সেন্টার (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