পলিসি ব্রিফ

পাসপোর্ট সেবার মানোন্নয়নে করণীয়

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ
দুর্নীতিবিরোধী সামাজিক আন্দোলন

৪২

১৯ জুলাই ২০১৬

ভূমিকা

পাসপোর্ট সেবা একটি জনগুরুত্বপূর্ণ সেবাখাত হিসেবে বিবেচিত। জনশক্তি রপ্তানি, ব্যবসা বাণিজ্যের প্রসার এবং বিদেশ ভ্রমণে অপরিহার্য ভূমিকা পালনকারী এ খাতকে জনমুখী ও সহজীকরণে সাম্প্রতিককালে বেশ কিছু পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছে। এসব পদক্ষেপ অনেকক্ষেত্রেই ২০০৬ সালে ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) প্রণীত 'পাসপোর্ট সেবা: একটি ডায়াগনস্টিক স্টাডি' শীর্ষক গবেষণা প্রতিবেদনের সুপারিশমালার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ। এগুলোর মধ্যে পাসপোর্ট সেবা বিকেন্দ্রীকরণ: জেলা পর্যায়ে পাসপোর্ট অফিস স্থাপন, অবকাঠামোগত উন্নয়ন ও জনবল বৃদ্ধি, পাসপোর্ট সেবায় ডিজিটাইজেশন: অনলাইনে আবেদনপত্র গ্রহণ, মেশিন রিডেবল পাসপোর্ট প্রবর্তন, ওয়ান স্টপ সার্ভিস চালু, বেসরকারি ব্যাংক ও পোস্ট অফিসকে ফি জমাদানে অন্তর্ভুক্তকরণ এবং অতিসম্প্রতি দেশব্যাপী পাসপোর্ট সেবা সপ্তাহ পালন ও জেলা পর্যায়ের অফিসগুলোতে গণশুনানীর আয়োজন উল্লেখযোগ্য। এসব পদক্ষেপের ফলে পাসপোর্ট সেবা খাতে উল্লেখযোগ্য ইতিবাচক পরিবর্তন ঘটেছে, তা স্বত্ত্বেও এখনও পর্যন্ত পাসপোর্ট সেবায় নানাবিধ সমস্যা ও চ্যালেঞ্জ বিদ্যমান। অন্যদিকে ইতিবাচক পরিবর্তনের ধারা অব্যাহত রাখা সম্ভব হলে পাসপোর্ট সেবায় অধিকতর মানোন্নয়ন সম্ভব।

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) জাতীয় ও স্থানীয় পর্যায়ে গুরুত্বপূর্ণ বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান ও বিষয়ের ওপর যে সুশাসন সহায়ক গবেষণা ও তার ভিত্তিতে অ্যাডভোকেসি কার্যক্রম পরিচালনা করে থাকে তারই অংশ হিসেবে বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি সেবা খাতে দুর্নীতির প্রকৃতি ও মাত্রা নিরূপণের জন্য ২০১৬ সালের ২৯ জুন 'সেবা খাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ ২০১৫' শীর্ষক একটি গবেষণা প্রতিবেদন প্রকাশ করে *(https://www.ti-bangladesh.org/beta3/images/2016/es_nhhs_16_bn.pdf*। এ জরিপে সেবা গ্রহণকারী খানার ৩.৫% পাসপোর্ট অফিস থেকে সেবা গ্রহণ করেছে, যাদের ৭৭.৭% দুর্নীতির শিকার হয়েছে। পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতা খানার ৭৬.১% কে গড়ে ৩,১২০ টাকা ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে। পাসপোর্ট সেবায় বিদ্যমান চ্যালেঞ্জের অন্যতম প্রক্রিয়াগত জটিলতা, পাসপোর্ট অফিসগুলোর অপর্যাপ্ত অবকাঠামো ও জনবল, দালালের দৌরাত্ম্য, পুলিশী তদন্তে অনিয়ম ও দুর্নীতি। এসব সমস্যার উত্তরণ ও পাসপোর্ট সেবাকে জনমুখী, হয়রানিমুক্ত করা এবং দুর্নীতি ও অনিয়ম রোধে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের বিবেচনার জন্য এই পলিসি ব্রিফ উপস্থাপন করা হলো।

সুপারিশসমূহ

১. পাসপোর্ট সেবায় দালালের দৌরাত্ম্য বন্ধ করতে হবে। পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের যেসকল অসাধু অংশের যোগসাজশে দালালচক্র তাদের দৌরাত্ম্য অব্যাহত রাখছে তাদের জবাবদিহিতা নিশ্চিত করতে হবে। এক্ষেত্রে কোনো প্রকার ঘাটতি থাকলে পাসপোর্ট কর্তৃপক্ষ গৃহীত সকল ইতিবাচক উদ্যোগেরই কোনো চূড়ান্ত সুফল অর্জন সম্ভব হবে না।

২. পাসপোর্ট সেবায় পুলিশী তদন্তের নামে হয়রানি ও অবৈধ লেনদেন বন্ধ করার লক্ষ্যে জাতীয় পরিচয়পত্রধারী আবেদনকারী নাগরিক ও তাদের সন্তানদের ক্ষেত্রে পাসপোর্টের জন্য আবেদনের ক্ষেত্রে পুলিশী তদন্তের বাধ্যবাধকতা প্রত্যাহার করতে হবে। আইন অমান্যকারী বা দুষ্কৃতকারীদের নিয়ন্ত্রণের নামে সাধারণ ও আইনমান্যকারী নাগরিকদের সেবা প্রদানে একই মাপকাঠি প্রযোজ্য না হওয়া বাঞ্ছণীয়। সন্দেহভাজন বা অভিযুক্তদের বিদেশ পলায়নরোধ বা অন্য আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রযোজ্য বিকল্প পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে। একই বিবেচনায় পাসপোর্টের আবেদনপত্র সত্যায়নের বাধ্যবাধকতাও প্রত্যাহার করা উচিত।

৩. যেসব এলাকায় পাসপোর্টের চাহিদা বেশি সেসব এলাকায় প্রয়োজন অনুযায়ী একাধিক পাসপোর্ট কার্যালয়ের শাখা অফিস স্থাপন করা যেতে পারে। বিশেষ করে সারাদেশে চাহিদার সাথে সঙ্গতি রেখে পাসপোর্ট কার্যালয়গুলোতে জনবল, অবকাঠামো ও লজিস্টিকসের সরবরাহ ও বরাদ্দ বাড়াতে হবে এবং এর সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করতে হবে।

৪. পাসপোর্ট কার্যালয়ে অনিয়ম ও দুর্নীতি প্রতিরোধে প্রশাসনিক তদারকি, অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা ও পরিবীক্ষণ জোরদার করতে হবে।

৫. পাসপোর্ট সেবায় দুর্নীতির সাথে জড়িত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিদ্যমান আইন অনুযায়ী জবাবদিহিতা নিশ্চিত করতে হবে।

৬. সেবাদানের সাথে জড়িত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কর্মকাণ্ডের মূল্যায়নের ভিত্তিতে পুরস্কার বা প্রণোদনা ও তিরস্কার বা শাস্তির ব্যবস্থা করতে হবে।

৭. পাসপোর্ট অফিসে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের সাথে সামঞ্জস্য রেখে সুদৃঢ় নৈতিক আচরণবিধি প্রণয়ন ও প্রয়োগ করতে হবে।

৮. পাসপোর্ট সেবায় স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা বৃদ্ধিতে সেবাগ্রহীতা ও সেবা প্রদানকারীর মধ্যে সংযোগ বৃদ্ধিসহ গণশুনানীর আয়োজন করতে হবে।

৯. অনলাইন ও মোবাইল ফোনের মাধ্যমে পাসপোর্ট ফি প্রদানের ব্যবস্থা করতে হবে। এছাড়াও পাসপোর্ট কার্যালয়ে স্বয়ংক্রিয় পদ্ধতিতে ক্যাশ, ক্রেডিট ও ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে ফি জমাদান পদ্ধতি চালু করতে হবে।

১০. পাসপোর্ট অফিসের সেবার মান যাচাই ও সেবার মান উন্নতিকল্পে সেবার মান মূল্যায়ন ব্যবস্থা প্রবর্তন করতে হবে, যাতে করে পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতারা সেবা নেওয়ার পর তাদের সন্তুষ্টি/অসন্তুষ্টির মাত্রা সম্পর্কিত মন্তব্য নির্ধারিত বক্সে জমা করতে পারে।

১১. পাসপোর্টের আবেদনপত্র পূরণ নিয়মাবলী এবং সেবা সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন তথ্য যেমনঃ পাসপোর্ট ফরম, পাসপোর্টের ধরন, আবেদন ফি, প্রক্রিয়া, সময়সীমা ইত্যাদি সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্য ব্যবহারকারী বান্ধব নির্দেশিকা ও সর্বাধিক জিজ্ঞাসিত প্রশ্ন ও উত্তর (এফএকিউ) আকারে অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে এবং আগ্রহী জনগণকে বিনামূল্যে বিতরণ করতে হবে।

১২. পাসপোর্ট সেবা সম্পর্কে জনগণের সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে পাসপোর্ট মেলার আয়োজন করা যেতে পারে। এক্ষেত্রে জনগণের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করার জন্য গণমাধ্যম ও স্থানীয় স্বেচ্ছাসেবী সংগঠনের সহায়তা নেওয়া যেতে পারে। এ ধরনের কার্যক্রমে পাসপোর্ট আবেদনপত্র পূরণ পদ্ধতি ও পাসপোর্ট সেবা সম্পর্কিত তথ্য প্রদানে বিভিন্ন কলেজ ও বিশ্ববিদ্যালয়ের শিক্ষার্থী এবং স্কাউট ও বিএনসিসিসহ নির্ভরযোগ্য বেসরকারি সংস্থার তরুণ সদস্যদেরকে স্বেচ্ছাসেবী হিসেবে সম্পৃক্ত করা যেতে পারে।

পলিসি ব্রিফ প্রসঙ্গে

জাতীয় ও তৃণমূল পর্যায়ে নাগরিকদের দুর্নীতির বিরুদ্ধে সচেতন ও সক্রিয় করা এবং দেশে দুর্নীতিবিরোধী চাহিদা সৃষ্টির লক্ষ্যে ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) ১৯৯৬ সাল থেকে বহুবিধ গবেষণা, প্রচারণা, অ্যাডভোকেসি ও জনসম্পৃক্ততামূলক কার্যক্রম বাস্তবায়ন করছে। জাতীয় পর্যায়ে নিবিড় অ্যাডভোকেসি কার্যক্রম গ্রহণ এবং স্থানীয় পর্যায়ে বিস্তৃত নাগরিক সম্পৃক্ততার মাধ্যমে 'বিল্ডিং ইন্টেগ্রিটি ব্লকস ফর ইফেক্টিভ চেইঞ্জ' প্রকল্পটি জাতীয় ও স্থানীয় পর্যায়ে বিদ্যমান নীতি, আইন ও নিয়ম-কানুন কার্যকর প্রয়োগের ক্ষেত্রে ক্রমাগত প্রচেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে।

টিআইবি এমন এক বাংলাদেশ দেখতে চায় যেখানে সরকার, রাজনীতি, ব্যবসা-বাণিজ্য, নাগরিক সমাজ ও সাধারণ মানুষের জীবন হবে দুর্নীতির প্রভাব থেকে মুক্ত। এ লক্ষ্যে নীতি ও প্রাতিষ্ঠানিক সংস্কার অনুঘটনে টিআইবি গবেষণা কার্যক্রম ও তার ভিত্তিতে কার্যকর নীতি প্রণয়নে অ্যাডভোকেসি ও নাগরিক সম্পৃক্তামূলক কার্যক্রম পরিচালনা করে আসছে। এরই অংশ হিসেবে ধারাবাহিক ও সমসাময়িক বিভিন্ন বিষয়ের ওপর টিআইবি পলিসি ব্রিফ প্রণয়ন করে থাকে।

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ
দুর্নীতিবিরোধী সামাজিক আন্দোলন

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)
মাইডাস সেন্টার (লেভেল ৪ ও ৫)
বাড়ি ০৫, সড়ক ১৬ (নতুন) ২৭ (পুরাতন)
ধানমণ্ডি, ঢাকা ১২০৯
টেলিফোন: +৮৮০ ২ ৯১২৪৭৮৮-৮৯, ৯১২৪৭৯২
ফ্যাক্স: +৮৮০ ২ ৯১২৪৯১৫
ইমেইল: info@ti-bangladesh.org
ওয়েবসাইট: www. ti-bangladesh.org
ফেসবুক: www. facebook.com/TIBangladesh