বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, বরিশাল:
পাসপোর্ট সেবায় সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়

(সার-সংক্ষেপ)

গবেষণা ও প্রতিবেদন প্রণয়নে

মো. আলী হোসেন

অ্যাসিসট্যান্ট প্রোগ্রাম ম্যানেজার- রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি

৩০ নভেম্বর ২০১৭

পরিচালনায়

সচেতন নাগরিক কমিটি (সনাক), বরিশাল

১০ প্যারারা রোড (দ্বিতীয় তলা), বরিশাল

সহযোগিতায়

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)

মাইডাস সেন্টার (৪র্থ ও ৫ম তলা), বাড়ি নং ০৫, রোড নং ১৬, ধানমন্ডি ঢাকা- ১২০৯

www.ti-bangladesh.org

বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, বরিশাল:
পাসপোর্ট সেবায় সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়

গবেষণা উপদেষ্টা

ড. ইফতেখারুজ্জামান
নির্বাহী পরিচালক, টিআইবি

প্রফেসর ড. সুমাইয়া খায়ের
উপদেষ্টা, নির্বাহী ব্যবস্থাপনা, টিআইবি

মোহাম্মদ রফিকুল হাসান
পরিচালক, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি বিভাগ, টিআইবি

সনাক পর্যায়ে গবেষণার তত্ত্বাবধায়ক

অধ্যক্ষ গাজী জাহিদ হোসেন, সভাপতি, সনাক, বরিশাল
প্রফেসর এম. মোয়াজ্জেম হোসেন, সদস্য, সনাক, বরিশাল
মানবেন্দ্র বটব্যাল, সদস্য, সনাক, বরিশাল
প্রফেসর শাহ্ সাজেদা, সদস্য, সনাক, বরিশাল
সাইফুর রহমান মিরণ, সদস্য, সনাক, বরিশাল
শুভংকর চক্রবর্তী, সদস্য, সনাক, বরিশাল

গবেষণার সার্বিক তত্ত্বাবধায়ক

মো. ওয়াহিদ আলম, সিনিয়র প্রোগ্রাম ম্যানেজার, গবেষণা ও পলিসি বিভাগ, টিআইবি
মো. শাহ্নূর রহমান, প্রোগ্রাম ম্যানেজার, গবেষণা ও পলিসি বিভাগ, টিআইবি

গবেষণা ও প্রতিবেদন প্রণয়ন

মো. আলী হোসেন, অ্যাসিসট্যান্ট প্রোগ্রাম ম্যানেজার, গবেষণা ও পলিসি বিভাগ, টিআইবি

কৃতজ্ঞতা জ্ঞাপন

বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, বরিশাল-এর কর্মকর্তা ও কর্মচারীবৃন্দ মূল্যবান মতামত প্রদান ও প্রাতিষ্ঠানিক নথি সরবরাহ করে এই গবেষণা প্রতিবেদনটিকে সমৃদ্ধ করেছে। তাঁদের প্রতি আন্তরিক ধন্যবাদ ও কৃতজ্ঞতা। খসড়া প্রতিবেদন পর্যালোচনা ও মতামত প্রদান করায় টিআইবি'র রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি বিভাগের সিনিয়র প্রোগ্রাম ম্যানেজার মো. ওয়াহিদ আলম, শাহজাদা এম আকরাম ও এ এস এম জুয়েল এবং উক্ত বিভাগের সকল সহকর্মীদের প্রতি কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করছি। বরিশাল সনাক'র সম্মানিত সনাক সদস্যগণ খসড়া প্রতিবেদনের ওপর মূল্যবান মতামত প্রদান করায় তাঁদের প্রতি কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করছি। এছাড়া সনাক-এ কর্মরত সহকর্মীগণ সার্বিক সহযোগিতা করায় তাঁদেরকেও আন্তরিক ধন্যবাদ জানাই।

তথ্য সংগ্রহকারী

মো. মনিরুল ইসলাম, আমিনা আক্তার, রতন কুমার দেউরী, মোমেনা সিফা রুমকি, মো. গোলাম মাওলা, মো. ফেরদৌস, মো. রুহুল আমিন গাজী

যোগাযোগ

সচেতন নাগরিক কমিটি (সনাক), বরিশাল
১০ প্যারারা রোড (দ্বিতীয় তলা, উত্তর পাশ), বরিশাল
মোবাইল- ০১৭১৪০৯২৮২৭, ০১৭৫৫৬৪৯৮৩১
টেলিফোন- ০৪৩১-৬১৩৮৮
ই-মেইল: ccc.barisal@ti-bangladesh.org

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)
মাইডাস সেন্টার (৪র্থ ও ৫ম তলা), বাড়ি নং ০৫, রোড নং ১৬, ধানমন্ডি ঢাকা- ১২০৯, বাংলাদেশ
ফোন: (+৮৮০ ২) ৯১২৪৭৮৮, ৯১২৪৭৮৯, ৯১২৪৭৯২, ফ্যাক্স: (+৮৮০ ২) ৯১২৪৯১৫
ই-মেইল: info@ti-bangladesh.org
ওয়েবসাইট: http://www.ti-bangladesh.org

প্রতিবেদন প্রকাশকাল: ৩০ নভেম্বর ২০১৭

বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, বরিশাল:
পাসপোর্ট সেবায় সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়

সার-সংক্ষেপ[১]

১.১ প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা

বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, বরিশাল একটি গুরুত্বপূর্ণ জনসেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান । এই প্রতিষ্ঠান বরিশাল জেলার আওতাভূক্ত সিটি কর্পোরেশন, ছয়টি পৌরসভা ও দশটি উপজেলার জনগণের পাসপোর্ট সেবা প্রদানে নিয়োজিত রয়েছে। ১৯৮১ সালে এটি অঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস হিসেবে প্রতিষ্ঠিত হয় এবং এ সময়ে বরিশাল, পটুয়াখালী, বরগুনা, ভোলা, ঝালকাঠি ও পিরোজপুরসহ মোট ৬টি জেলার জনগণের সেবা প্রদান করত। বর্তমানে সকল জেলায় পাসপোর্ট অফিস প্রতিষ্ঠিত হওয়ায় এ অফিসের সেবাদানের আওতা বরিশাল জেলায় বসবাসরত জনসাধারনের মধ্যে সীমিত। ২০১০ সালে বরিশাল বিভাগের আওতাধীন জেলাগুলোর পাসপোর্ট অফিসসমূহের প্রশাসনিক নিয়ন্ত্রণ ও তদারকির লক্ষ্যে এটিকে বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস হিসেবে উন্নীত করা হয় এবং ২০১৪ সালে বরিশাল শহরের নতুল্লাবাদ এলাকায় নতুন ভবনে কার্যক্রম শুরু করে। বরিশাল পাসপোর্ট অফিস হতে নভেম্বর ২০১৫ থেকে অক্টোবর ২০১৬ সময়ে ৩০,০১৪ টি পাসপোর্ট প্রদান করা হয়। এর মধ্যে সাধারণ আবেদনের ভিত্তিতে পাসপোর্ট ইস্যু হয় ২৫,৯০৩টি এবং জরুরী আবেদনের ভিত্তিতে ৪,১১১টি। কর্মদিবস হিসেবে বরিশাল পাসপোর্ট অফিস থেকে গড়ে প্রতিদিন প্রায় ১২৪টি পাসপোর্ট ইস্যু হয়ে থাকে।

সাম্প্রতিককালে বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবায় অনিয়ম, হয়রানি ও দুর্নীতি সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্য যেমন: পাসপোর্ট অফিসের বিভিন্ন অনিয়মের সাথে কর্মকর্তা, কর্মচারী, দায়িত্বরত আনসার ও পুলিশের একাংশসহ একশ্রেণীর দালাল জড়িত বলে একাধিক স্থানীয় ও জাতীয় পত্র-পত্রিকায় সংবাদ প্রকাশিত হয়েছে। এছাড়া পাসপোর্ট সেবায় সরকার নির্ধারিত ফি'র বাইরে সেবাগ্রহীতাদের অতিরিক্ত ব্যয় বহনে বাধ্য হওয়া এবং পাসপোর্ট অফিস হতে গ্রাম থেকে আগত ও কমশিক্ষিত সেবাগ্রহীতাদের পাসপোর্ট করার প্রক্রিয়া সম্পর্কে প্রয়োজনীয় ধারণা প্রদান না করার অভিযোগ রয়েছে। ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) দুর্নীতির বিরুদ্ধে একটি কার্যকর ও টেকসই সামাজিক আন্দোলন গড়ে তোলার লক্ষ্যে দেশের ৪৫টি অঞ্চলে 'সচেতন নাগরিক কমিটি' (সনাক)- এর মাধ্যমে কার্যক্রম পরিচালনা করছে। সনাক স্থানীয় পর্যায়ে বিভিন্ন জনসেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানে ইতিবাচক পরিবর্তনে অনুঘটকের ভূমিকা পালন করে থাকে। এরই ধারাবহিকতায় স্থানীয় পর্যায়ের চাহিদা ও সেবার গুরুত্ব বিবেচনায় সচেতন নাগরিক কমিটি (সনাক), বরিশাল কর্তৃক এ গবেষণাটির উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়। এই গবেষণাটি বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবায় বিদ্যমান সমস্যা ও সুশাসনের চ্যালেঞ্জ চিহ্নিত করে এই প্রতিষ্ঠানের সেবার মানোন্নয়নে ভূমিকা রাখবে।

১.২ গবেষণার উদ্দেশ্য

বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, বরিশাল- এর পাসপোর্ট সেবায় সুশাসনের বিদ্যমান চ্যালেঞ্জসমূহ চিহ্নিত করা ও সেগুলো হতে উত্তরণের জন্য সুপারিশ প্রদান করা। এছাড়া সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যসমূহ হল:

- পাসপোর্ট সেবা প্রদানে বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, বরিশাল- এর প্রাতিষ্ঠানিক সমস্যা, সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ চিহ্নিত করা
- পাসপোর্ট সেবায় বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, বরিশাল- এর বিদ্যমান অনিয়ম ও দুর্নীতির মাত্রা ও প্রকৃতি চিহ্নিত করা

১.৩ গবেষণার পরিধি ও আওতা

এই গবেষণায় বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবার বিভিন্ন ধাপে (আবেদনপত্র উত্তোলন, আবেদনপত্র জমাদান, প্রি-এনরোলমেন্ট, বায়ো-এনরোলন্টে ও পাসপোর্ট বিতরণ) চ্যালেঞ্জ এবং সেবাগ্রহীতাদের অভিজ্ঞতা; প্রাতিষ্ঠানিক সমস্যা ও সীমাবদ্ধতা- জনবল, ভৌত অবকাঠামোগত সুযোগ-সুবিধা, প্রয়োজনীয় আসবাবপত্র ও যন্ত্রপাতি; বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সাথে দালালের সম্পৃক্ততা এবং সেবাগ্রহীতাদের ভোগান্তি; পাসপোর্ট অফিসের সেবার সাথে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক ও এসবি পুলিশ-এর ভূমিকা এবং স্ব-প্রণোদিত তথ্যের

[১] ২০১৭ সালের ৩০ নভেম্বর বরিশাল-এর বিডিএস হলে আয়োজিত সাংবাদিক সম্মেলনের মাধ্যমে উপস্থাপিত গবেষণা প্রতিবেদনের সার-সংক্ষেপ।

উন্মুক্তকরণে বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের ভূমিকা সম্পর্কিত তথ্য বিশ্লেষণ করা হয়েছে। অন্যদিকে বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, বরিশাল এর ভিসা ও পাসপোর্ট সেবার মধ্যে শুধুমাত্র পাসপোর্ট সেবাকে গবেষণার আওতাভুক্ত করা হয়েছে।

১.৪ গবেষণা পদ্ধতি

এটি একটি মিশ্র (গুণগত ও পরিমাণগত) গবেষণা। গবেষণার উদ্দেশ্যের সাথে সামঞ্জস্য রেখে প্রত্যক্ষ ও পরোক্ষ উভয় উৎস হতে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। প্রত্যক্ষ উৎস হতে যেসব পদ্ধতি ব্যবহার করে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে সেগুলো হলো- সেবাগ্রহীতা জরিপ, মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার, পর্যবেক্ষণ এবং দলীয় আলোচনা। একটি কাঠামোবদ্ধ প্রশ্নপত্র ব্যবহার করে সেবাগ্রহীতাদের ওপর পরিচালিত জরিপের মাধ্যমে পরিমাণগত তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। পরোক্ষ তথ্যের উৎসের মধ্যে রয়েছে বরিশাল পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষ হতে প্রাপ্ত প্রাতিষ্ঠানিক তথ্য, গবেষণার সাথে সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রতিবেদন, প্রবন্ধ, গণমাধ্যমে প্রকাশিত সংবাদ বিশ্লেষণ ইত্যাদি। উল্লেখ্য সেবাগ্রহীতা জরিপটি পরিচালনার ক্ষেত্রে বহু পর্যায়ি নমুনায়ন পদ্ধতি অনুসরণ করে ৩৫০ জন সেবাগ্রহীতার ওপর 'এক্জিট পোল' পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়েছে। সেবাগ্রহীতার মধ্যে যারা পাসপোর্ট করার সমস্ত প্রক্রিয়া শেষ করে পাসপোর্ট হাতে পেয়েছে তাদেরকে দৈবচয়নের মাধ্যমে নমুনা হিসেবে নির্বাচন করা হয়েছে। পাসপোর্ট অফিসের ২১টি কর্মদিবসের মধ্যে ১০টি কর্মদিবস দৈবচয়নের মাধ্যমে নির্ধারণ করে পাসপোর্ট অফিসের সেবা চলাকালীন (সকাল ১০টা হতে বিকাল ৫টা) সময়ে সাক্ষাৎকার গ্রহণ করা হয়।

এই গবেষণা কার্যক্রমটি নভেম্বর ২০১৬ হতে আগস্ট ২০১৭ সময়ের মধ্যে পরিচালিত হয়। এর মধ্যে সেবাগ্রহীতা জরিপটি ৮ নভেম্বর হতে ৬ ডিসেম্বর ২০১৬ সালে পরিচালিত হয়েছে। প্রাতিষ্ঠানিক বিভিন্ন তথ্যের সময়কাল নভেম্বর ২০১৫ থেকে অক্টোবর ২০১৬ পর্যন্ত। জরিপ পরিচালনার সময় তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও গুণগত মান বজায় রাখতে ১৪% স্পট চেক, অ্যাকোম্পানি চেক ১২% এবং ১০% টেলিফোন চেক করা হয়। এর পাশাপাশি প্রতিদিনের জরিপ শেষে সনাক কার্যালয়ে শতভাগ প্রশ্নপত্র সম্পাদনা এবং কোডিং এর কাজ সম্পন্ন করা হয়।

গবেষণার ফলাফল

২. প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

২.১ জনবলের ঘাটতি

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে প্রয়োজনীয় জনবলের ঘাটতির কারণে কাজের চাপ লক্ষণীয়। সাংগঠনিক কাঠামো অনুযায়ী এ অফিসের অনুমোদিত পদের সংখ্যা ২১টি হলেও বর্তমানে ১৬ জন কর্মকর্তা-কর্মচারি কর্মরত আছে। এই অফিসে উপ-পরিচালক ও সহকারী পরিচালক হিসেবে দুইটি কর্মকর্তার অনুমোদিত পদ রয়েছে। গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্যানুযায়ী কর্মকর্তা পর্যায়ে দু'টি পদের বিপরীতে বর্তমানে একজন কর্মরত থাকায় দায়িত্বরত কর্মকর্তার ওপর অতিরিক্ত কাজের চাপ লক্ষণীয়। দুটি কর্মকর্তা পদের বিপরীতে একজন কর্মরত থাকায় কোনো কারণে দায়িত্বরত কর্মকর্তা ছুটিতে বা অনুপস্থিত থাকলে ক্ষেত্রবিশেষ পাসপোর্ট প্রক্রিয়া বন্ধ হওয়ার উপক্রম হয়। অপরদিকে আবেদনপত্র জমাদান কাউন্টার, প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্টে প্রয়োজনীয় জনবল না থাকায় কাজের চাপ লক্ষণীয়। বর্তমানে জমাদান কাউন্টারে ১ জন ব্যক্তিকে গড়ে প্রতিদিন ১২৪ টি আবেদনপত্র যাচাই-বাছাইসহ গ্রহণ করতে হয়। অপরদিকে প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্ট কাউন্টার/কক্ষে ২ জন ব্যক্তিকে গড়ে প্রতিদিন ৬২টি এনরোলমেন্ট সম্পন্ন করতে হচ্ছে।

২.২ অবকাঠামোগত সুযোগ-সুবিধার ঘাটতি

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে নারী-পুরুষ নির্বিশেষে আবেদনপত্র জমাদানের আলাদা কাউন্টার নেই। পর্যবেক্ষণে দেখা গেছে, নারী ও পুরুষ আলাদা লাইনে দাড়ালেও একটি কাউন্টারের মাধ্যমে দুইজন পুরুষ ও একজন নারী এই ভিত্তিতে আবেদনপত্র জমা নেওয়া হয়। নারী, পুরুষ, অসুস্থ, বৃদ্ধ, প্রতিবন্ধী ব্যক্তিসহ সকলকেই একটি কক্ষে দু'টি কম্পিউটারের মাধ্যমে প্রি-এনরোলমেন্ট করা হয়। কক্ষের দরজা ছোট হওয়া, জায়গার স্বল্পতা ও দীর্ঘ সময় নারী-পুরুষ পাশাপাশি দাড়িয়ে থাকার কারণে নারী সেবাগ্রহীতাগণ বিরক্তিবোধ করে। একই অবস্থা বায়ো-এনরোলমেন্টের ক্ষেত্রেও বিরাজমান। একটি কক্ষে দুইজন টেকনিশিয়ানের মাধ্যমে বায়ো-এনরোলমেন্ট করা হয়। বায়ো-এনরোলমেন্ট কক্ষে পর্যাপ্ত আলোর অভাব লক্ষ্য করা গেছে। বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে একাধিক টয়লেট থাকলেও সেবাগ্রহীতাগণ পাসপোর্ট অফিসের ভেতরে প্রবেশ করতে না পারায় নারী-পুরুষ নির্বিশেষে সকল সেবাগ্রহীতাদের পাসপোর্ট বিতরণ কাউন্টারের সামনের একটি টয়লেট ব্যবহার করতে দেখা গেছে। সেবাগ্রহীতাদের জন্য বসার ব্যবস্থা থাকলেও নারী-পুরুষ নির্বিশেষে আলাদা বসার ব্যবস্থা নেই।

২.৩ সংরক্ষিত প্রবেশাধিকার

বরিশাল পাসপোর্ট অফিস ভবনের ভেতরে প্রবেশের জন্য দু'টি ফটক (গেট) থাকলেও এ অফিসে সাধারণ পাসপোর্ট প্রার্থীদের প্রবেশাধিকার অনেকাংশে সংরক্ষিত। দু'টি ফটকের একটি মূল ফটক, অন্যটি পার্শ্ব ফটক হিসেবে ব্যবহৃত হয়। মূল ফটকটি বন্ধ থাকার কারণে সেবাগ্রহীতাদের পাসপোর্ট অফিসের ভেতরে যাতায়াত বাঁধাগ্রস্ত হয়। অন্যদিকে সাধারণ সেবাগ্রহীতারা পার্শ্ব ফটক ব্যবহার করে পাসপোর্ট অফিসের ভেতর প্রবেশ করতে চাইলে আনসার কর্তৃক বাঁধা এবং বিভিন্ন অযাচিত প্রশ্নের (যেমন- কোথায় যাবেন, কার কাছে যাবেন, কেন যাবেন, কি কারণে যাবেন ইত্যাদি) সম্মূখিন হয়। ফলে সাধারণ সেবাগ্রহীতাদের কর্তৃপক্ষের কাছে কোনো অভিযোগ বা কোনো বিষয়ে জানার থাকলে সেটা জানানো বা জানা থেকে বঞ্চিত হয়। আবার কোনো কর্মচারী দুর্ব্যবহার বা অনৈতিক আচারণ করলে সাধারণ সেবাগ্রহীতাগণ উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে জানানোর সুযোগ থেকে বঞ্চিত হয়।

২.৪ প্রযুক্তিগত সুযোগ-সুবিধার ঘাটতি

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে পাসপোর্ট সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে প্রযুক্তিগত সমস্যা বিদ্যমান যেমন: মাঝেমাঝে লোকাল নেটওয়ার্ক ও সেন্ট্রাল নেটওয়ার্কের মধ্যে যোগাযোগ বিচ্ছন্ন হওয়া, নেটওয়ার্ক না পাওয়া, রি-ইস্যুর ক্ষেত্রে লিংক ডাউন থাকার কারণে ছবি পেতে বিলম্ব বা নতুন ছবি সার্ভারে না নেওয়া প্রভৃতি উল্লেখ্যযোগ্য। এছাড়া কোনো ধরনের কারিগরী ক্রটি দেখা দিলে কেন্দ্রীয় কার্যালয় থেকে টেকনেশিয়ান এনে সমাধান করতে দীর্ঘ সময় প্রয়োজন হয়। ফলে এই সময় সেবাগ্রহীতাদের সেবা প্রদান বাঁধাগ্রস্ত হয়।

২.৫ সেবা প্রদানে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের একাংশের সদিচ্ছার ঘাটতি

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের একাংশের সেবা প্রদানে সদিচ্ছার ঘাটতি লক্ষণীয়। এই অফিসে পাসপোর্টের আবেদনপত্র জমা দিতে গেলে জমাদান কাউন্টার থেকে কর্মচারীদের একাংশ কর্তৃক সেবাগ্রহীতাদের অপ্রাসংগিক প্রশ্ন করে হয়রানি করা এবং আবেদনপত্র যাচাই-বাচাই-এ অনাকাংখিত সময়ক্ষেপনের অভিযোগ রয়েছে। জমাদান কাউন্টার হতে সেবাগ্রহীতাদের একাংশকে আবেদনপত্র সঠিকভাবে পূরণ করা হয়নি বলে ফেরত দেওয়া হয়। এছাড়া আবেদনপত্র জমাদানে আবেদনপত্রের কোথায় ভুল হয়েছে, কি ভুল হয়েছে এবং করণীয় সম্পর্কে তাৎক্ষণিক ধারণা প্রদান না করে দিনের শেষভাগে আবেদনপত্র ফেরত দেওয়া হয় যখন ভুল-ক্রুটি ঠিক করে আবেদনকারীদের পক্ষে জমা দেওয়ার সময় থাকে না। পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারীদের একাংশ এভাবে সেবাগ্রহীতাদের অযাচিত ঝামেলায় ফেলে দালালের কাছে যেতে বাধ্য করে থাকে। উল্লেখ্য বরিশাল সদরের সাথে বেশ কিছু উপজেলার (হিজলা, মুলাদী, মেহেন্দীগঞ্জ, বাকেরগঞ্জ ও বানারীপাড়া) ও ইউনিয়নের যোগাযোগ ব্যবস্থা ভাল না হওয়ায় সেবাগ্রহীতারা আরও একদিন সময় ব্যয় করে কাজ সম্পন্ন করা এবং এক্ষেত্রে সময় ও অর্থ ব্যয় বিবেচণা করে দালালের কাছে যায় বা যেতে বাধ্য হয়ে থাকে।

২.৬ অপর্যাপ্ত সেবা

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের পাসপোর্ট বিষয়ক সেবা পর্যাপ্ত নয়। কোনো আবেদনপত্র ভুল হলে করণীয় কি, কার কাছে গেলে এর সমাধান পাওয়া যাবে এবং কিভাবে সমাধান হবে এসব ব্যাপারে অনেকাংশে উত্তর না পাওয়ার অভিযোগ রয়েছে। এই পাসপোর্ট অফিস হতে সেবাগ্রহীতাদের দু'টির পরিবর্তে একটি আবেদনপত্র সরবরাহ করা হয়। আবার একটি আবেদনপত্র পূরণ করে অন্যটি যে ফটোকপি করে জমা দেওয়া যায় সে বিষয়েও সেবাগ্রহীতাদের ধারণা প্রদান করা হয় না। প্রয়োজনীয় তথ্যের অপর্যাপ্ততা ও বরিশাল পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষের সহযোগিতাপূর্ণ মনোভাবের অভাবে গ্রাম থেকে আগত ও কম শিক্ষিত ব্যক্তিরা পাসপোর্ট প্রক্রিয়ার শুরুতেই দালাল ধরতে বাধ্য হয়। গবেষণায় দেখা যায়, গ্রাম এলাকার সেবাগ্রহীতাদের মধ্যে ৬০.৮% দালালের সহযোগিতা নিয়েছে।

২.৭ কর্মকর্তা-কর্মচারিদের একাংশের দক্ষতা ও প্রশিক্ষণের ঘাটতি

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের একাংশের পেশাগত দক্ষতা ও প্রশিক্ষণের ঘাটতি লক্ষণীয়। এ সেবায় প্রশাসনিক জ্ঞান ও অভিজ্ঞতার ক্ষেত্রে বর্তমানে প্রযুক্তি, দক্ষতা, আইসিটি এবং ইলেক্ট্রনিক জ্ঞানের সমন্বয় রয়েছে। পাসপোর্ট সেবায় বর্তমানে বিভিন্ন ধরণের হার্ডওয়্যার, সফটওয়্যার এবং নেটওয়ার্কিং-এর মাধ্যমে ডাটা এনরোলমেন্ট, প্রক্রিয়াকরণ এবং আদান-প্রদান করতে হয়। সেবা কার্যক্রমে প্রশাসনিক, কারিগরি বা অন্য কোনো সমস্যা হলে তা তাৎক্ষনিক সমাধান করতে হয়। কিন্তু বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তাদের (সহকারি পরিচালক) এ ধরণের কোনো বুনিয়াদি প্রশিক্ষণ না থাকায় তাৎক্ষনিক সমস্যার সমাধান করা ও পেশাদারিত্বের সাথে সেবা প্রদান বাঁধাগ্রস্ত হয়। উল্লেখ্য যে, বর্তমানে পাসপোর্ট সেবার ওপর একমাসের যে ওরিয়েন্টেশন প্রদান করা হয় সেটা চাহিদার সবটুকু পূরণ করে না।

২.৮ তথ্য ও অনুসন্ধান কেন্দ্রের কার্যকর বাস্তবায়নে সদিচ্ছার ঘাটতি

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে তথ্য ও অনুসন্ধান কেন্দ্র নামে একটি কাউন্টার থাকলেও তার কার্যকর বাস্তবায়নে কর্তৃপক্ষের সদিচ্ছার ঘাটতি লক্ষণীয়। এ অফিসে তথ্য ও অনুসন্ধান কেন্দ্রের জন্য আলাদাভাবে কোনো কর্মীকে দায়িত্ব প্রদান করা হয়নি। আবেদনপত্র জমা নেওয়ার জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মীকে অতিরিক্তি দায়িত্ব হিসেবে এ কেন্দ্রের দায়িত্ব দেওয়া হয়েছে। একই কর্মী আবেদনপত্র জমা নেওয়া ও তথ্য প্রদান করার কারণে অনেকসময় তার পক্ষে পূরণকৃত আবেদনপত্র নির্ভূলভাবে যাচাই এবং আবেদনপত্রের সাথে সংযুক্ত নথি যথাযথভাবে যাচাই করা সম্ভব হয় না।

২.৯ স্ব-প্রনোদিত তথ্য উন্মুক্তকরণে সীমাবদ্ধতা ও নীতিমালা প্রয়োগে চর্চার ঘাটতি

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে স্ব-প্রনোদিত তথ্য উন্মুক্তকরণে সীমাবদ্ধতা এবং এ সংক্রান্ত নীতিমালার প্রয়োগে চর্চার ঘাটতি বিদ্যমান। এ অফিসে সিটিজেন চার্টার, তথ্যবোর্ড, বিলবোর্ড, ফেস্টুন, পাসপোর্ট সেবা সপ্তাহ উদ্‌যাপন, তথ্য মেলায় তথ্য ভান্ডার উপস্থাপন ইত্যাদির মাধ্যমে সেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রচার-প্রচারণার ব্যবস্থা থাকলেও ডিআইও নেমবোর্ড, অভিযোগ বক্স, তথ্য প্রদান ও অভিযোগ গ্রহণে রেজিস্টার খাতা, অভিযোগ জানানোর জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি ও যোগাযোগের মাধ্যম, অভিযোগ নিরসনে সরকারি নিয়মানুযায়ী গণশুনানির ব্যবস্থা, স্থানীয় ওয়েবসাইটে পাসপোর্ট সেবা সংক্রান্ত তথ্য নিয়মিত হালনাগাদ করা প্রভৃতির কার্যকর বাস্তবায়নে চর্চার ঘাটতি পরিলক্ষিত হয়।

৩. পাসপোর্ট সেবার বিভিন্ন ধাপে সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

৩.১ পাসপোর্ট আবেদনপত্র সংগ্রহ

জরিপকৃত সেবাগ্রহীতাদের ৪৯% আনুষ্ঠানিক (৩৯% পাসপোর্ট অফিস, ৯% ইউডিসি ও ১% অনলাইন) হতে আবেদনপত্র সংগ্রহ করেছে। অপরদিকে ৫১% অনানুষ্ঠানিক উৎস (৪৩% দোকান ও ৮% দালাল) হতে আবেদনপত্র সংগ্রহ করেছে। নিয়মানুযায়ী পাসপোর্ট অফিস হতে আবেদনকারীদের দুই কপি আবেদনপত্র বিনামূল্যে সরবরাহ করার বিধান রয়েছে। কিন্তু বরিশাল পাসপোর্ট অফিস সাধারণত দু'টির পরিবর্তে একটি আবেদনপত্র সরবরাহ করে থাকে এবং অপরটি ফটোকপি করে নেওয়ার পরামর্শ দেয়। এর ফলে অনানুষ্ঠানিক উৎস হতে আবেদনপত্র সংগ্রহ করতে যেয়ে আবেদনকারীদের একাংশের দালালের সাথে যোগাযোগের একটি ঝুঁকি তৈরি হয়। অপরদিকে আবেদনপত্র সংগ্রহে আনুষ্ঠানিক উৎসের মধ্যে ওয়েব সাইট ও ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার (ইউডিসি) এখনো জনপ্রিয় না হওয়ায় এসব উৎস হতে আবেদনপত্র সংগ্রহের হার তুলনামূলক কম।

৩.২ আবেদনপত্র পূরণ

অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণে সমস্যা ও সীমাবদ্ধতা বিদ্যমান। আবেদনকারীদের একাংশের মতে অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ ব্যবহার-বান্ধব নয়। এক্ষেত্রে আবেদনকারীদের অভিজ্ঞতা মতে অনলাইন আবেদনে সংশ্লিষ্ট লিংক সবসময় কাজ না করা, ওয়েবসাইটে আবেদনপত্র পূরণের প্রয়োজনীয় তথ্যাদি ভিন্ন ভিন্ন লিংকে থাকা এবং লিংকগুলোতে পর্যাপ্ত তথ্যের ঘাটতি, নির্দেশণাবলীর কিছু অংশ বাংলায় এবং কিছু অংশ ইংরেজিতে থাকা, অনলাইনে 'পেশা' ঘরটিতে কিছুক্ষেত্রে সম্ভাব্য শ্রেণী বিন্যাসের অনুপস্থিতি উল্লেখযোগ্য। অপরদিকে অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ সত্ত্বেও সত্যায়ন ও প্রত্যয়নের প্রয়োজনে পাসপোর্ট অফিসে প্রিন্ট কপি জমা দেওয়ার বিধান এবং হাতে লিখে আবেদনের ক্ষেত্রে দুই কপি আবেদনপত্র পূরণ এবং দু'টি কপিতেই সত্যায়ন ও প্রত্যয়নের বিধান আবেদনকারীদের কাছে একটি ঝামেলাযুক্ত বিষয় হয়ে দাড়িয়েছে। এক্ষেত্রে লক্ষণীয় যে আবেদনপত্র একটি পূরণ করে অপরটি যে ফটোকপি করা যায় এ বিষয়ে আবেদনপত্রের হার্ডকপিতে প্রয়োজনীয় নির্দেশণার অভাব রয়েছে। সেবাগ্রহীতা জরিপে আবেদনকারীদের একটি বড় অংশ (৯৮.৯%) হাতে লিখে আবেদনপত্র পূরণ করেছে। অপরদিকে অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ না করার কারণ হিসেবে আবেদনকারীরা একাধিক উত্তর প্রদান করেছে। এক্ষেত্রে ৫৬.৯% অনলাইনে আবেদন করা যায় তা জানে না, ২৯.২% অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ ঝামেলাপূর্ণ মনে করে (আবেদন সংশ্লিষ্ট লিংক কাজ না করা ও অনলাইনে পূরণ করা সত্ত্বেও আবেদনপত্র পুনরায় প্রিন্ট করে পাসপোর্ট অফিসে জমা দেওয়া ইত্যাদি), ১৪.৮% অনলাইনে আবেদন করার পদ্ধতি না জানা, ৫.৪% ইন্টারনেট সুবিধা না থাকা এবং ২.৪% দোকানে অতিরিক্ত খরচ এড়ানোর জন্য হাতে লিখে আবেদনপত্র পূরণ করেছে।

৩.৩ আবেদনপত্র সত্যায়ন ও প্রত্যায়ন

পাসপোর্ট প্রক্রিয়ায় সত্যায়ন ও প্রত্যায়ন ব্যবস্থা সেবাগ্রহীতাদের জন্য হয়রানির একটি অন্যতম বিষয় হয়ে দাড়িয়ে। গ্রাম থেকে আগত পাসপোর্ট সেবাগ্রহণকারীদের অনেকেরই শহরে সত্যায়ন ও প্রত্যায়ন করার পরিচিত লোক থাকে না। ফলে এ সকল সেবাগ্রহীতাগণ সত্যায়ন ও প্রত্যায়নের জন্য দালালের সহযোগিতা নিতে বাধ্য হয়। এ সুযোগে দালালরা সেবাগ্রহীতাদের কাছ থেকে অর্থ আদায় করে থাকে। গবেষণাকালীন পর্যবেক্ষনে বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সামনের ফটোকপি ও কম্পিউটারের দোকানে একাধিক সত্যায়নকারীর

নামে ভুয়া সীল বানিয়ে দালালদের নিজেদের সত্যায়ন ও প্রত্যায়ন করতে দেখা গেছে। অপরদিকে আবেদনকারীদের একাংশ দালালদের উপর নির্ভরশীল হওয়ায় সত্যায়নকারীদের একাংশ সত্যায়ন ও প্রত্যায়নের ক্ষমতাকে বাণিজ্যিকভাবে ব্যবহার করে থাকে।

৩.৪ ব্যাংকে পাসপোর্ট ফি জমাদান

বরিশাল সোনালী ব্যাংকের কর্পোরেট শাখাসহ আরো পাঁচটি বেসরকারী ব্যাংকে (ওয়ান ব্যাংক, ট্রাস্ট ব্যাংক, ব্যাংক এশিয়া, প্রিমিয়াম ব্যাংক ও ঢাকা ব্যাংক) পাসপোর্টের ফিস জমাদানের ব্যবস্থা থাকলেও তা ব্যবহারে সেবাগ্রহীতাদের সচেতনতার ঘাটতি লক্ষণীয়। বরিশাল সোনালী ব্যাংকের কর্পোরেট শাখায় পাসপোর্টের স্ক্রলশীট অনলাইনে পাঠানোর ব্যবস্থা না থাকায় দিনের কাজ শেষ করে পরের দিন স্ক্রলশীট পিয়নের মাধ্যমে হাতে হাতে পাসপোর্ট অফিসে প্রেরণ করা হয়। ফলে পাসপোর্টের স্ক্রলশীট যাচাই-বাচাই করে নির্ধারিত সময়ে পাসপোর্টের প্রক্রিয়াকরণের ক্ষেত্রে বিলম্ব ও সমস্যার সৃষ্টি হয়। অপরদিকে বেসরকারী ব্যাংকগুলোর সাথে পাসপোর্ট অফিসের স্ক্রলশীট জমাদানের অনলাইন ব্যবস্থা রয়েছে। ফলে পাসপোর্ট ফিস জমা হওয়ার সাথে সাথে পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষ তা দেখতে পারে এবং পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষ অল্প সময়ের মধ্যে পাসপোর্ট প্রক্রিয়ার কাজ সম্পন্ন করতে পারে। বরিশাল সোনালী ব্যাংকের কর্পোরেট শাখায় দালালের উপস্থিতি লক্ষ্যণীয়। এই শাখায় পাসপোর্ট ফি জমাদান চিহ্নিত কাউন্টার থাকলেও এই কাউন্টারে পাসপোর্টের ফি জমা নেওয়ার পাশাপাশি টেলিফোন বিল ও ডিডিপি এর নগদ পেমেন্ট গ্রহণ করা হয়। কাজের চাপে ব্যাংক কর্তৃপক্ষ পাসপোর্ট আবেদনকারীদের প্রতি বিশেষ গুরুত্ব দেয় না। ফলে পাসপোর্ট ফিস জমাদানকারীদের দীর্ঘ সময় অপেক্ষা করতে হয়। অন্যদিকে দুপুর একটা পর পাসপোর্ট কর্তৃপক্ষ আবেদনপত্র জমা নেয় না। তাই সেবাগ্রহীতাদের নির্ধারিত সময়ের আগেই পাসপোর্ট ফিস জমা দিয়ে রশিদ সংগ্রহ করতে হয়। এই সুযোগে দালালরা সেবাগ্রহীতাদের প্রভাবিত করে এবং তাদের দিয়ে ব্যাংকের টাকা জমাদানসহ পাসপোর্ট সেবার অন্যান্য কাজ করাতে চুক্তিবদ্ধ হয়। এ শাখার ব্যাংক কর্মকর্তদের একাংশের বিরুদ্ধে দালালির অভিযোগ রয়েছে।

৩.৫ আবেদনপত্র জমাদান

আবেদনপত্র জমাদানে সেবাগ্রহীতাগণ বিভিন্নভাবে হয়রানি ও ভোগান্তির শিকার হয়ে থাকে। যেমন: জমাদান কাউন্টার হতে বিভিন্ন ধরনের অযাচিত ভুল ধরা, কি ধরনের ভুল হয়েছে তা না জানিয়ে নতুন আবেদনপত্র পূরণের পরামর্শ দেওয়া, নতুন আবেদনপত্র পূরণ করে জমা দেওয়ার পর আবার নতুন করে ভুল ধরা ইত্যাদি। আবার আবেদনপত্র জমা নেওয়ার একটি নিদিষ্ট সময় পর কারও কারও আবেদনপত্র ভুল হয়েছে বলে কর্তৃপক্ষ ফেরত দিয়ে থাকে। পর্যবেক্ষনে ঐ একই আবেদনপত্র দালালের মাধ্যমে জমা নিতে দেখা গেছে। উল্লেখ্য বরিশাল পাসপোর্ট অফিস নারী-পুরুষ নির্বিশেষে একটি মাত্র কাউন্টারের মাধ্যমে আবেদনপত্র জমা নিয়ে থাকে।

৩.৬ প্রি-এনরোলমেন্টে ব্যয়িত সময় ও কারণ

গবেষণায় দেখা যায়, বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে প্রি-এনরোলমেন্টের ক্ষেত্রে সেবাগ্রহীতাদের ২৪.৯% বিলম্বের শিকার হয়েছে। বিলম্বের মাত্রা ছিল সর্বনিম্ন ৩০ মিনিট হতে সর্বোচ্চ ৩ ঘন্টা পর্যন্ত। যারা বিলম্বের শিকার হয়েছে তাদের সর্বোচ্চ ৫৪.০% ত্রিশ মিনিট হতে একঘণ্টা পর্যন্ত, ৬.৯% এক ঘণ্টা এক মিনিট হতে এক ঘন্টা ত্রিশ মিনিট পর্যন্ত, এক ঘন্টা একত্রিশ মিনিট থেকে দুই ঘন্টা পর্যন্ত ২০.৭% এবং ১৮.৪% সেবাগ্রহীতাকে দুই ঘন্টা এক মিনিট বা তার উর্ধ্বে অপেক্ষা করতে হয়েছে। যারা বিলম্বের শিকার হয়েছে তাদের ৫৪.০% দায়িত্বরত কর্মকর্তার অবহেলা এবং ৪৬.০% দীর্ঘ লাইন বিলম্বের কারণ হিসেবে উল্লেখ করেছে।

৩.৭ বায়ো-এনরোলমেন্টে ব্যয়িত সময় ও কারণ

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে বায়ো-এনরোলমেন্টে সেবাগ্রহীতাদের ২৬.০% বিলম্বের শিকার হয়েছে। বিলম্বের মাত্রা ছিল সর্বনিম্ন ৩০ মিনিট হতে সর্বোচ্চ ৩ ঘন্টা পর্যন্ত। যারা বিলম্বের শিকার হয়েছে তাদের সর্বোচ্চ ৬১.৫% ত্রিশ মিনিট হতে একঘন্টা পর্যন্ত, এক ঘণ্টা এক মিনিট হতে এক ঘন্টা ত্রিশ মিনিট পর্যন্ত ৪.৪%, এক ঘন্টা একত্রিশ মিনিট থেকে দুই ঘন্টা পর্যন্ত ২৩.১% এবং দুই ঘন্টা এক মিনিট বা তার উর্ধ্বে ১১.০% সেবাগ্রহীতাকে অপেক্ষা করতে হয়েছে। যারা বিলম্বের শিকার হয়েছে তাদের অভিজ্ঞতায় ৮৬.৭% দীর্ঘ লাইন, ১২.২% দায়িত্বরত কর্মকর্তার অবহেলা এবং ১.১% সার্ভারের সমস্যাকে বিলম্বের কারণ হিসেবে উল্লেখ করেছে।

৩.৮ পাসপোর্ট সেবায় দালালের দৌরাত্ম্য

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে সেবাগ্রহীতাদের ৫৬.৩% দালাল বা অন্যের সহযোগিতা নিয়েছে। তাদের মধ্যে ৮০.৭% দালাল, ১৪.৭% পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারি, ৩.০% আনসার সদস্য, ১.৫% ফটোকপি/কম্পিউটার দোকানে নিয়োজিত ব্যক্তির, ১.০% ব্যাংক কর্মচারীর সহযোগিতা নিয়েছে। সেবাগ্রহীতাগণ দালালের সেবা নেওয়ার ক্ষেত্রে সেবার বিভিন্ন ধাপে ৯৩.৭% আংশিক চুক্তি করেছে। এছাড়া গ্রাম থেকে আগত সেবাগ্রহীতাদের মধ্যে ৬০.৮% দালালের সহযোগিতা গ্রহণ করেছে। বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে ১৫ থেকে ২০ জন দালাল কাজ করে; এদের মধ্যে ৬ জন অত্যন্ত প্রভাবশালী ও সক্রিয়। দালালরা স্থানীয় প্রভাবশালী মহলের একাংশের ছত্রছায়ায় দালালি কার্যক্রম পরিচালনা করে। বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের দালালির সাথে স্থানীয় নামধারী সাংবাদিক, পুলিশের একাংশ ও স্থানীয় প্রভাবশালী মহলের

একাংশ জড়িত থাকার অভিযোগ রয়েছে। দালালদের একাংশ এসবি পুলিশ এবং পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের একাংশের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করে। পাসপোর্ট প্রার্থীদের কাছ থেকে তারা যে অতিরিক্ত অর্থ গ্রহণ করে তার একটি অংশ পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারী ও এসবি পুলিশের একাংশকে প্রদান করে থাকে। দালালদের নামে পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারীদের একাংশ কর্তৃক ভিন্ন ভিন্ন রং এর ফাইলের ব্যবহার করে থাকে। প্রতি কর্মদিবসে দালাল কর্তৃক জমাকৃত আবেদনপত্রের হিসাব পাসপোর্ট অফিসে সংরক্ষণ করা হয় এবং দিন শেষে হিসাব অনুযায়ী দালালদের কাছ থেকে টাকা গ্রহণ করা হয়। গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফল বিশ্লেষণ করলে দেখা যায়, পাসপোর্ট করার ক্ষেত্রে সহযোগিতা গ্রহণের কারণ ব্যক্তি বিশেষে ভিন্নতর। যারা সহযোগিতা নিয়েছে তাদের ৭২.১% বিভিন্ন ঝামেলা ও ভোগান্তি (যেমন-দীর্ঘ লাইন, একাধিকবার আসা ইত্যাদি) এড়িয়ে চলা, ৬২.৯% দালালের সহযোগিতা ছাড়া আবেদনপত্র জমা দিলে কর্তৃপক্ষ জমা নেয় না, ৩৬.৫% নিয়মকানুন সম্পর্কে না জানার কারণে সহযোগিতা গ্রহণ, ১১.৭% নির্ধারিত সময়ের পূর্বে পাসপোর্ট পাওয়ার জন্য, ৬.১% পুলিশী তদন্তে হয়রানি এড়ানোর জন্য এবং সময়ের অভবে দালালের সহায়তা নেওয়াকে কারণ হিসেবে উল্লেখ্য করেছে ৪.৬% তথ্যদাতা।

৩.৯ পুলিশী তদন্তকালীন হয়রানি/অনিয়ম

পাসপোর্ট সেবায় নতুন পাসপোর্ট আবেদনে পুলিশ প্রতিবেদন ব্যবস্থা সাধারণ আবেদনকারীদের হয়রানির ও দুর্নীতির শিকার হওয়ার একটি অন্যতম মাধ্যম হয়ে দাড়িয়েছে। সেবাগ্রহীতা জরিপে নতুন পাসপোর্ট আবেদনে সেবাগ্রহীতাদের ৮৯.৪% পুলিশী তদন্তে অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে এবং তাদের সকলকে নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ প্রদান করতে হয়েছে। ঘুষ বা নিয়ম-বর্হিভূত অর্থ হিসেবে তাদেরকে গড়ে ৮৯৬ টাকা দিতে হয়েছে। পুলিশ প্রতিবেদন প্রণয়নে এসবি পুলিশ কর্তৃক আবেদনকারীদের হয়রানি করার অভিযোগ রয়েছে যেমন: আবেদনপত্রে অযথা ত্রুটি খুঁজে বের করার চেষ্টা, আবেদনকারীকে জঙ্গি কার্যক্রম বা অন্য রাজনৈতিক দলের সাথে সম্পৃক্ততার ভয় দেখানো, বাড়িতে না এসে চায়ের দোকান বা থানায় ডেকে পাঠানো, নিয়ম-বর্হিভূত অর্থ বা ঘুষ দাবী করা এবং ক্ষেত্রবিশেষে পুলিশী তদন্তের জন্য নিজ উদ্যোগে থানায় যেতে হয়েছে কারণ সময় মত এসবি পুলিশ তদন্তে আসেনি অথবা তদন্তের পরও সঠিক সময়ে তদন্ত রিপোর্ট পাঠানো হয়নি ইত্যাদি উল্লেখযোগ্য। অপরদিকে পুলিশ প্রতিবেদন সংক্রান্ত বিভিন্ন সমস্যা নিরসনে স্থানীয় পুলিশ প্রশাসনের সাথে আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসগুলোর প্রতি ৩ মাস পর পর সমন্বয় সভা করার নিয়ম থাকলেও বাস্তব ক্ষেত্রে এটি করা হয় না।

৩.১০ পাসপোর্ট বিতরণ

জরিপে অংশগ্রহণকারী ৩২.৩% সেবাগ্রহীতার ক্ষেত্রে নির্ধারিত দিনে পাসপোর্ট পেতে বিলম্ব হয়েছে। যাদের অফিস নির্ধারিত দিনে পাসপোর্ট পেতে বিলম্ব হয়েছে তাদের গড়ে ৮ দিন অপেক্ষা করতে হয়েছে। জরিপে তথ্যপ্রদানকারী সেবাগ্রহীতার মধ্যে যারা অফিস নির্ধারিত দিনে পাসপোর্ট পায়নি তাদের অভিজ্ঞতা অনুযায়ী ৬২.৯% 'নির্ধারিত সময়ে এসএমএস না পাওয়া', ৩০.২% 'কর্তৃপক্ষ বলেছে ঢাকা থেকে পাসপোর্ট আসেনি' এবং ৬.৯% 'যথাসময়ে পুলিশী তদন্ত রিপোর্ট না আসা' বিষয়টি উল্লেখ করেছে। অফিসিয়াল নিয়ম অনুযায়ী পাসপোর্ট আবেদনকারীকে নিজে হাজির থেকে পাসপোর্ট সংগ্রহ করতে হয়। যদি কোনো কারণে আবেদনকারী হাজির না হতে পারে তাহলে তাকে "পাসপোর্ট গ্রহণের ক্ষমতা হস্তান্তর বা অথরাইজেশন লেটার" প্রদান করতে হয়। কিন্তু এক্ষেত্রে ব্যত্যয় লক্ষ্য করা যায়। জরিপকালীন পর্যবেক্ষণে দেখা গেছে, আবেদনকারীর অনুপস্থিতিতে দালালের কাছে কর্তৃপক্ষ পাসপোর্ট হস্তান্তর করছে।

৩.১১ পাসপোর্ট সেবায় অনিয়ম, হয়রানির ও দুর্নীতি

সেবাগ্রহীতাদের মধ্যে ৭১.১% পাসপোর্ট সেবায় অনিয়ম, হয়রানির ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে। পাসপোর্ট সেবায় অনিয়ম, হয়রানির ও দুর্নীতির ধরণ বিশ্লেষণে দেখা যায় সেবাগ্রহীতাদের ৫৪.০% ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়া, ৩২.৩% সময়ক্ষেপন এবং ০.৬% আত্মসাৎ ও প্রতারণার শিকার হয়েছে। পাসপোর্ট সেবায় ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার গড় পরিমাণ ১৮৫৪ টাকা। গ্রামের সেবাগ্রহীতাদের মধ্যে ৭৫.৭% এবং শহরের সেবাগ্রহীতাদের মধ্যে ৬১.৭% অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে।

৪. সার্বিক পর্যবেক্ষণ

এই গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্য ও উপাত্ত বিশ্লেষণের ভিত্তিতে দেখা যায় বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে সেবাগ্রহীতাদের একটি বড় অংশ পাসপোর্ট সেবা নেওয়ার ক্ষেত্রে দালালের সহায়তা গ্রহণে বাধ্য হয়েছে। দালালের সহায়তা গ্রহণে বাধ্য হওয়ার ক্ষেত্রে আবেদনপত্র জমাদানে পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের একাংশ কর্তৃক ভোগান্তি ও হয়রানি করা, পাসপোর্ট অফিসের অপর্যাপ্ত সেবা প্রদান, আবেদনপত্র সত্যায়ন ও প্রত্যয়নের বিধান এবং পুলিশ প্রতিবেদন প্রনয়নে পুলিশী তদন্তে এসবি পুলিশ কর্তৃক হয়রানি, অনিয়ম ও দুর্নীতি অন্যতম কারণ হিসেবে এ গবেষণায় চিহ্নিত হয়েছে। সেবাগ্রহীতাদের মধ্যে যারা গ্রাম থেকে আগত ও কমশিক্ষিত তাদের দালালের সহযোগিতা নেওয়ার হার বেশি এবং তারা অধিকহারে দুর্নীতির শিকার হয়েছে। অপরদিকে বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে সেবা-বান্ধব পরিবেশ তৈরিতে বিদ্যমান অবকাঠামোগত সুযোগ-সুবিধা ও লজিস্টিকসের কার্যকর ব্যবহার এবং কেন্দ্রিয় অফিসের বিভিন্ন নির্দেশনার কার্যকর বাস্তবায়নে

ঘাটতি রয়েছে। এক্ষেত্রে সেবার বিভিন্ন ধাপে নারী-পুরুষ নির্বিশেষে আলাদা কাউন্টার বা কক্ষের ব্যবস্থা না করা, নারী-পুরুষের জন্য আলাদা টয়লেট ও বসার ব্যবস্থা না থাকা, পাসপোর্ট অফিসের অভ্যন্তরে সেবাগ্রহীতাদের প্রবেশাধিকার সংরক্ষিত করা, গণশুনানীর কার্যকর বাস্তবায়নে সদিচ্ছার ঘাটতি, তথ্য ও পরামর্শ কেন্দ্র পুরোপুরি কার্যকর না হওয়া এবং বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের স্থানীয় ওয়েবসাইটে সেবা সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্যের ঘাটতি উল্লেখযোগ্য। উল্লিখিত সমস্যাগুলোর পাশাপাশি বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে বিভিন্ন প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা যেমন: অনুমোদিত পদের বিপরীতে জনবলের ঘাটতি, পাসপোর্ট সেবায় ব্যবহৃত যন্ত্রপাতি অচল থাকা এবং বিকল যন্ত্রপাতি মেরামতের ক্ষেত্রে দীর্ঘসূত্রতা ইত্যাদি এ অফিসের সুষ্ঠু সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে অন্তরায় হিসেবে কাজ করে থাকে।

৫. সুপারিশমালা

এই গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফলের ভিত্তিতে বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবার মান উন্নত, টেকসইকরণ এবং দুর্নীতি ও অনিয়মরোধে নিম্নোক্ত সুপারিশ প্রণয়ন করা হল:

৫.১ স্থানীয় পর্যায়ে বাস্তবায়নযোগ্য

১. বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের বিদ্যমান জনবলের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনায় আবেদনপত্র জমাদান, প্রি-এনরোলমেন্ট, বায়ো-এনরোলমেন্ট ও বিতরণ কাউন্টারে অফিস চলাকালীন সময়ে কর্মরত জনবলের সার্বক্ষনিক উপস্থিতি নিশ্চিত করতে হবে

২. নারী, শিশু, অসুস্থ, বৃদ্ধ ও প্রতিবন্ধীদের জন্য পৃথক প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্ট কাউন্টারের ব্যবস্থা করতে হবে

৩. পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারীদের যেসকল অসাধু অংশের যোগসাজশে দালালচক্র তাদের দৌরাত্ম্য অব্যাহত রাখছে তাদের শাস্তির আওতায় আনতে হবে

৪. পুলিশ প্রতিবেদন সংক্রান্ত বিভিন্ন সমস্যা নিরসনে নিয়মিতভাবে সমন্বয় সভার আয়োজন করতে হবে

৫. বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের তথ্য ও পরামর্শ কেন্দ্র সচল করতে হবে এবং অভিযোগ গ্রহণ ও নিরসন সংক্রান্ত রেজিস্টার রক্ষণাবেক্ষণ করতে হবে

৬. কেন্দ্রীয় কার্যালয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী সপ্তাহের নির্দিষ্ট দিনে যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ করে গণশুনানির আয়োজন করতে হবে

৭. অবকাঠামো ও লজিস্টিকসের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা এবং এগুলোর কার্যকর ব্যবহার নিশ্চিত করতে হবে

৮. পাসপোর্ট অফিসের বিদ্যমান ফেসবুক পেজের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া চালু করতে হবে এবং অভিযোগ বক্স স্থাপন করে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে

৯. বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের স্থানীয় ওয়েব পোর্টাল নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে

১০. সেবাগ্রহণকারীদের অনলাইন আবেদনে উৎসাহিত করার পাশাপাশি পাসপোর্ট সেবা সংক্রান্ত বিষয়ে সেবাগ্রহণকারীদের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধিতে স্থানীয়ভাবে প্রচার-প্রচারণা বৃদ্ধি করা এবং এক্ষেত্রে নাগরিক সংগঠনগুলোকে সম্পৃক্ত করতে হবে

৫.২ কেন্দ্রীয় পর্যায় হতে বাস্তবায়নযোগ্য

১১. সাংগঠনিক কাঠামো অনুযায়ী অনুমোদিত জনবলের বিপরীতে সকল শূন্যপদ পূরণ এবং জনবলের সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করতে হবে

১২. আবেদনপত্র সত্যায়ন ও প্রত্যায়ন ব্যবস্থা যেহেতু আবেদনকারীদের জন্য একটি হয়রানির বিষয় হয়ে দাড়িয়েছে এবং এ ব্যবস্থা পাসপোর্ট সেবায় অনিয়ম ও দুর্নীতিকে উৎসাহিত করছে তাই আবেদনপত্র সত্যায়ন ও প্রত্যায়নের বিধান বাতিল করতে হবে

১৩. পাসপোর্ট ইস্যুর ক্ষেত্রে পুলিশ ভেরিফিকেশনের বিধান যেহেতু দুর্নীতির একটি ক্ষেত্র প্রস্তুত করেছে তাই পুলিশ ভেরিফিকেশনের বিধান বাতিল করতে হবে। এক্ষেত্রে সকল নাগরিকের জন্য “বায়োমেট্রিক ডাটা ব্যাংক” তৈরির পাশাপাশি স্মার্ট কার্ড তৈরি ও বিতরণ অবিলম্বে সম্পন্ন করতে হবে এবং অপরাধীদের তথ্য সংক্রান্ত “অপরাধী তথ্যভান্ডার” আধুনিক ও যুগোপযোগী করার পাশাপশি এই তথ্য ভান্ডারের সাথে পাসপোর্ট অফিস ও ইমিগ্রেশন চেকপোস্টের সংযোগ স্থাপন করতে হবে

বরিশাল জেলার আপামর সাধারণ জনগণের হয়রানিমুক্ত পাসপোর্ট প্রাপ্তির অধিকার নিশ্চিত করার লক্ষ্যে বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সার্বিক সেবার মান উন্নয়নে স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, পাসপোর্ট অধিদপ্তর, বরিশাল পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষ, এলাকার সচেতন নাগরিক সমাজ ও সাধারণ জনগণকে সম্মিলিতভাবে উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে। উল্লেখিত সুপারিশসমূহ বাস্তবায়ন করা গেলে এই প্রতিষ্ঠানের সেবার মান উন্নত হবে।