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

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 সমন্বয়ক

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। 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

সূচিপত্র

		পৃষ্ঠা
প্রথম অধ্যায়: ভূমিকা		
১.১	প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা	৭
১.২	গবেষণার উদ্দেশ্য	৮
১.৩	গবেষণার পরিধি	৮
১.৪	গবেষণার আওতা	৮
১.৫	গবেষণা পদ্ধতি	৮
১.৫.১	তথ্যদাতা	৮
১.৫.২	তথ্যসংগ্রহ পদ্ধতি	৮
১.৫.৩	নমুনায়ন ও নমুনার আকার নির্ধারণ	৯
১.৫.৪	জরিপের সময়ব্যপ্তি ও সময়কাল	৯
১.৫.৫	জরিপকৃত তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও যথার্থতা	৯
১.৫.৬	প্রতিবেদনে তথ্য উপস্থাপন	৯
১.৫.৭	তথ্যসংগ্রহকারী	১০
১.৬	প্রতিবেদন কাঠামো	১০
দ্বিতীয় অধ্যায়: ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর: পাসপোর্ট সেবা কার্যক্রম		
২.১	ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের কার্যপরিধি	১১
২.২	পাসপোর্ট সেবা: আবেদনপত্র প্রক্রিয়াকরণ	১২
৩.৩	পাসপোর্ট সেবা জনমূখী ও সহজীকরণে অধিদপ্তর কর্তৃক গৃহীত সাম্প্রতিক উদ্যোগ	১৩
তৃতীয় অধ্যায়: বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ		
৩.১	জনবলের ঘাটতি ও কাজের চাপ	১৪
৩.২	অবকাঠামোগত সুযোগ-সুবিধার ঘাটতি	১৫
৩.৩	সংরক্ষিত প্রবেশাধিকার	১৬
৩.৪	প্রযুক্তিগত সুযোগ-সুবিধার ঘাটতি	১৬
৩.৫	দালালের দৌরাত্ম্য	১৬
৩.৬	সেবা প্রদানে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের একাংশের মানসিকতার ঘাটতি	১৭
৩.৭	বিধি বহির্ভূত হস্তক্ষেপ/প্রভাব	১৭
৩.৮	অপর্যাপ্ত সেবা	১৭
৩.৯	পুলিশী তদন্তে এসবি পুলিশ ও দালালদের দুর্নীতি ও হয়রানি	১৮
৩.১০	ব্যাংকে পাসপোর্ট ফি জমাদান ও এ বিষয়ে সেবাগ্রহীতাদের সচেতনতার ঘাটতি	১৮
৩.১১	পাসপোর্ট অফিস ও এসবি পুলিশের মধ্যে সমন্বয়ের ঘাটতি	১৯
৩.১২	কর্মকর্তা-কর্মচারিদের একাংশের দক্ষতা ও প্রশিক্ষণের ঘাটতি	২০
৩.১৩	তথ্য ও অনুসন্ধান কেন্দ্র কার্যকর বাস্তবায়নে সদিচ্ছার ঘাটতি	২০
৩.১৪	স্ব-প্রনোদিত তথ্য উন্মুক্তকরণে সীমাবদ্ধতা ও নীতিমালা প্রয়োগে চর্চার ঘাটতি	২০
চতুর্থ অধ্যায়: তথ্যদাতা পরিচিতি		
৪.১	তথ্যদাতার এলাকার ধরন	২১
৪.২	তথ্যদাতার বয়স	২১
৪.৩	তথ্যদাতার লিঙ্গ	২২
৪.৪	তথ্যদাতার শিক্ষাগত যোগ্যতা	২২
৪.৫	তথ্যদাতার পেশা	২২

পৃষ্ঠা

পঞ্চম অধ্যায়: পাসপোর্ট অফিসের সেবা

৫.১	পাসপোর্ট আবেদনপত্র সংগ্রহ	২৩
৫.২	পাসপোর্ট সেবার ধরন ও প্রকৃতি	২৪
৫.৩	আবেদনপত্র পূরণ	২৪
৫.৪	আবেদনপত্র সত্যায়ন ও প্রত্যায়ন	২৫
৫.৫	আবেদনপত্র জমাদান	২৫
৫.৬	প্রি-এনরোলমেন্টে ব্যয়িত সময় ও কারণ	২৫
৫.৭	বায়ো-এনরোলমেন্টে ব্যয়িত সময় ও কারণ	২৬
৫.৮	পাসপোর্ট বিতরণ	২৬
৫.৯	পাসপোর্ট সেবায় অনিয়ম, হয়রানির ও দুর্নীতি	২৭
৫.১০	পাসপোর্ট অফিসে নিরাপত্তায় নিয়োজিত আনসার/পুলিশ	২৭

ষষ্ঠ অধ্যায়: পাসপোর্ট অফিসে দালালের দৌরাত্ম্য

৬.১	পাসপোর্ট করার ক্ষেত্রে দালালের সহযোগিতা গ্রহণ	২৮
৬.২	দালালের সাথে সংযোগ স্থাপন	২৯
৬.৩	সহযোগিতা নেওয়ার ধরণ	৩০
৬.৪	দালাল এর সহযোগিতা গ্রহণের কারণ	৩১
৬.৫	দালাল/এজেন্ট কর্তৃক অর্থ আদায়	৩১

সপ্তম অধ্যায়: পুলিশী তদন্ত

৭.১	পুলিশী তদন্তের প্রক্রিয়া	৩৩
৭.২	পুলিশী তদন্তকালীন হয়রানি/অনিয়ম	৩৪

অষ্টম অধ্যায়: সেবাগ্রহীতাদের সন্তুষ্টির মাত্রা

৮.১	সেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রাপ্তিতে সন্তুষ্টি	৩৬
৮.২	আবেদনপত্র উত্তোলনের ক্ষেত্রে সন্তুষ্টি	৩৬
৮.৩	ব্যাংকে পাসপোর্ট ফি জমাদানে সন্তুষ্টি	৩৭
৮.৪	প্রি-এনরোলমেন্টের ক্ষেত্রে সন্তুষ্টি	৩৭
৮.৫	বায়ো-এনরোলমেন্টের ক্ষেত্রে সন্তুষ্টি	৩৮
৮.৬	পুলিশী তদন্ত/ভেরিফিকেশনে সন্তুষ্টি	৩৮
৮.৭	পাসপোর্ট বিতরণের ক্ষেত্রে সন্তুষ্টি	৩৯
৮.৮	অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে সন্তুষ্টি	৩৯
৮.৯	পাসপোর্ট সেবায় সার্বিক সন্তুষ্টি	৩৯

নবম অধ্যায়: উপসংহার ও সুপারিশমালা

৯.১	স্থানীয় পর্যায়ে বাস্তবায়নযোগ্য	৪১
৯.২	কেন্দ্রীয় পর্যায় হতে বাস্তবায়নযোগ্য	৪১

পরিশিষ্ট ১: তথ্যদাতার পেশা ৪২

তথ্যপঞ্জী ৪৩

সারণির তালিকা

		পৃষ্ঠা
সারণি ১:	তথ্যসংগ্রহ পদ্ধতি ও তথ্যদাতার ধরণ	৯
সারণি ২:	বলিশাল পাসপোর্ট অফিসের জনবল	১৫
সারণি ৩:	শিক্ষাগত যোগ্যতাভেদে দালালের সহযোগিতা গ্রহণ ও অনিয়ম/হয়রানির	১৮
সারণি ৪:	তথ্যদাতার শ্রেণী ভিত্তিক বয়স	২১
সারণি ৫:	প্রি-এনরোলমেন্টে ব্যয়িত সময় ও শতকরা হার	২৫
সারণি ৬:	বায়ো-এনরোলমেন্টে ব্যয়িত সময় ও শতকরা হার	২৬
সারণি ৭:	পাসপোর্ট বিতরণে বিলম্ব	২৭
সারণি ৮:	পাসপোর্ট সেবায় অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার	২৭

চিত্রের তালিকা

চিত্র ১:	এলাকাভেদে সেবাগ্রহীতা	২১
চিত্র ২:	সেবাগ্রহীতার লিঙ্গ	২২
চিত্র ৩:	সেবাগ্রহীতাদের শিক্ষাগত যোগ্যতা	২২
চিত্র ৪:	আবেদনপত্র সংগ্রহের উৎস	২৩
চিত্র ৫:	পাসপোর্ট সেবার ধরণ	২৪
চিত্র ৬:	অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ না করার কারণ	২৪
চিত্র ৭:	দালাল হিসেবে সহযোগিতাকারী ব্যক্তির ধরণ	২৯
চিত্র ৮:	দালালের সাথে সংযোগ স্থাপন	৩০
চিত্র ৯:	দালালের সহযোগিতা নেওয়ার ক্ষেত্র	৩০
চিত্র ১০:	দালালের সহযোগিতা নেওয়ার কারণ	৩১
চিত্র ১১:	পাসপোর্ট সেবাগ্রহণের ক্ষেত্রে দালাল কর্তৃক অর্থ আদায়	৩২
চিত্র ১২:	পুলিশী তদন্তকালীন নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদানের পরিমাণ ও শতকরা হার	৩৫
চিত্র ১৩:	পাসপোর্ট অফিসের সেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রাপ্তিতে সন্তুষ্টি	৩৬
চিত্র ১৪:	আবেদনপত্র উত্তোলনের ক্ষেত্রে সন্তুষ্টি	৩৬
চিত্র ১৫:	ব্যাংক ফি জমাদানের ক্ষেত্রে সন্তুষ্টি	৩৭
চিত্র ১৬:	আবেদনপত্র জমাদান ও কম্পিউটারে এন্টিকরণের ক্ষেত্রে সন্তুষ্টি	৩৭
চিত্র ১৭:	বায়ো-এনরোলমেন্টের ক্ষেত্রে সন্তুষ্টি	৩৮
চিত্র ১৮:	পুলিশী তদন্ত/ভেরিফিকেশনে সন্তুষ্টি	৩৮
চিত্র ১৯:	পাসপোর্ট বিতরণে সন্তুষ্টি	৩৯
চিত্র ২০:	পাসপোর্ট সেবায় সার্বিক সন্তুষ্টি	৩৯

মুখবন্ধ

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) দুর্নীতির বিরুদ্ধে একটি কার্যকর ও টেকসই আন্দোলন গড়ে তোলার লক্ষে ৪৫টি সচেতন নাগরিক কমিটি (সনাক) এর মাধ্যমে সারা দেশে কার্যক্রম পরিচালনা করছে। টিআইবি ও সনাক দুর্নীতিবিরোধী কর্মসূচি পালনের পাশাপাশি জাতীয় ও স্থানীয় পর্যায়ে সরকারি-বেসরকারি বিভিন্ন খাত ও প্রতিষ্ঠানের ওপর গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনা করছে এবং এর ভিত্তিতে অ্যাডভোকেসি কার্যক্রম চালিয়ে যাচ্ছে। টিআইবি'র চলমান ***'বিল্ডিং ইন্টিগ্রেটি ব্লকস্ ফর ইফেক্টিভ চেঞ্জ- বিবেক'*** প্রকল্পের অধীনে সনাকের চাহিদার ভিত্তিতে স্থানীয় পর্যায়ে বেশ কিছু গবেষণা কার্যক্রম গ্রহণ করেছে। এ ধারাবাহিকতায় বরিশাল সনাক'র চাহিদার ভিত্তিতে ***বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, বরিশাল: পাসপোর্ট সেবায় সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়*** শীর্ষক গবেষণা কর্মটি হাতে নেওয়া হয়েছে।

বরিশাল পাসপোর্ট অফিস বরিশাল জেলার সেবাদান প্রতিষ্ঠানগুলোর মধ্যে অন্যতম। এ প্রতিষ্ঠানটি জেলার দশটি উপজেলা, ছয়টি পৌরসভা এবং একটি সিটি কর্পোরেশনের মোট ২৩,২৪,৩১০ জন নাগরিকের সেবা প্রদানে নিয়োজিত রয়েছে। বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের প্রাতিষ্ঠানিক ও অবকাঠামোগত সীমাবদ্ধতাসহ সেবা প্রক্রিয়ার বিভিন্ন ধাপে (আবেদনপত্র উত্তোলন, আবেদনপত্র পূরণ, ব্যাংকে পাসপোর্ট ফি জমাদান, আবেদনপত্র জমাদান, প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্ট, পুলিশ ভেরিফিকেশন রিপোর্ট প্রদান ও পাসপোর্ট বিতরণ) অনিয়ম, হয়রানি ও দুর্নীতির চিত্র একাধিক জাতীয় ও স্থানীয় গণমাধ্যমে প্রকাশিত হয়েছে। এছাড়া বরিশাল পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষ গ্রাম থেকে আগত ও কমশিক্ষিত সেবাগ্রহীতাদের পাসপোর্ট করার প্রক্রিয়া সম্পর্কে প্রয়োজনীয় ধারণা প্রদান না করার অভিযোগ রয়েছে।

সরকার পাসপোর্ট সেবাকে জনমুখী ও সহজীকরণে অনলাইনে আবেদনপত্র প্রদান, সরকারি ব্যাংকের পাশাপাশি বেসরকারি ব্যাংকে পাসপোর্টের ফি গ্রহণ, প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্টে প্রয়োজনীয় যন্ত্রপাতি সরবরাহ, অবকাঠামোগত উন্নয়ন, পাসপোর্টের গতি প্রকৃতি জানার ক্ষেত্রে মোবাইলে এসএমএস ব্যবস্থা চালু, মেশিন রিডেবল পাসপোর্ট ব্যবস্থা প্রবর্তন করেছে। অন্যদিকে তথ্যের উন্মুক্ততা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণে পাসপোর্ট সেবা সপ্তাহ পালন, সিটিজেন চার্টার স্থাপন, গণশুনানির আয়োজন, তথ্য ও পরামর্শ কেন্দ্র স্থাপন, ওয়েবসাইট খোলাসহ একাধিক কার্যক্রম গ্রহণ করেছে। এসব পদক্ষেপের ফলে পাসপোর্ট সেবায় কিছু ইতিবাচক পরিবর্তন লক্ষ্য করা গেলেও বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে এ সব নির্দেশনার কার্যকর বাস্তবায়নের অভাবে সেবাগ্রহীতাগণ এখনও বিভিন্নভাবে ভোগান্তি ও হয়রানির শিকার হয়ে থাকে। আবেদনপত্র জমাদানে হয়রানি, সেবাগ্রহীতাদের সেবা প্রদানের প্রক্রিয়া সম্পর্কে প্রয়োজনীয় ধারণা প্রদান না করা, সেবাগ্রহীতাদের অফিস নির্ধারিত ফি'র বাইরে অতিরিক্ত অর্থ প্রদানে বাধ্য করা, দালালের দৌরাত্ম্য, পুলিশী তদন্তে ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভূতভাবে অর্থ গ্রহণ, পাসপোর্টের বিতরণ স্লিপে উল্লেখিত নির্ধারিত দিনে পাসপোর্ট বিতরণে বিলম্বসহ নানাবিধ অনিয়ম লক্ষ করা যায়। অপরদিকে দালালচক্রের সাথে পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারী ও এসবি পুলিশের একাংশের যোগসাজসের ফলে পাসপোর্ট সেবায় অনিয়ম ও দুর্নীতি অব্যাহত থাকলেও সুনিদিষ্ট অভিযোগের ভিত্তিতে কার্যকর দৃষ্টান্তমূলক শাস্তি প্রদানের ঘটনা বিরল।

গবেষণা ও প্রতিবেদন প্রণয়নের কাজটি সম্পন্ন করেছেন টিআইবি'র গবেষক মো. আলী হোসেন। এছাড়া টিআইবি'র গবেষণা বিভাগের পরিচালক **জনাব মোহাম্মদ রফিকুল হাসান** এবং সিনিয়র প্রোগ্রাম ম্যানেজারসহ সকল কর্মকর্তা, সম্মানিত সনাক সদস্য ও বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারি যারা মূল্যবান মতামত প্রদান করে এ গবেষণা কাজটি সমৃদ্ধ করেছেন তাদের সকলের কাছে আন্তরিকভাবে কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করছি। টিআইবি'র নির্বাহী পরিচালক **ড. ইফতেখারুজ্জামান**'কে এ গবেষণায় সার্বিক সহযোগিতা প্রদান করায় সনাক'এর পক্ষ থেকে আন্তরিকভাবে ধন্যবাদ জানাচ্ছি।

(অধ্যক্ষ গাজী জাহিদ হোসেন)
সভাপতি
সচেতন নাগরিক কমিটি (সনাক), বরিশাল

প্রথম অধ্যায়
ভূমিকা

১.১ প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা

বরিশাল অঞ্চলের সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠাগুলোর মধ্যে বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবা একটি জনগুরুত্বপূর্ণ সেবা হিসেবে বিবেচিত। বরিশাল পাসপোর্ট অফিস ১৯৮১ সালে আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস হিসেবে কার্যক্রম শুরু করে। এই সময়ে বরিশাল পাসপোর্ট অফিস বরিশাল, পটুয়াখালী, বরগুনা, ভোলা, ঝালকাঠি ও পিরোজপুর জেলার জনগণের সেবা প্রদান করত। ২০১০ সালে বরিশাল বিভাগের আওতাধীন জেলাগুলোর পাসপোর্ট অফিসসমূহের প্রশাসনিক নিয়ন্ত্রন ও তদারকির লক্ষ্যে বরিশাল আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসকে বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস হিসেবে উন্নীত করা হয়। ২০১৪ সালে বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, বরিশাল নতুন ভবনে কার্যক্রম শুরু করে। এটি বরিশাল শহরের নতুল্লাবাদ এলাকায় অবস্থিত। বরিশাল পাসপোর্ট অফিস এই জেলার দশটি উপজেলা, ছয়টি পৌরসভা এবং বরিশাল সিটি কর্পোরেশনের মোট ২৩,২৪,৩১০ জন নাগরিকের সেবা প্রদানে নিয়োজিত। বরিশাল পাসপোর্ট অফিস নভেম্বর ২০১৫ থেকে অক্টোবর ২০১৬ সময়ে ৩০,০১৪টি পাসপোর্ট ইস্যু করেছে। এর মধ্যে সাধারণ আবেদনের ভিত্তিতে ২৫,৯০৩টি এবং জরুরী আবেদনের ভিত্তিতে ৪,১১১টি।[১] এ অফিস হতে গড়ে প্রতিদিন ১২৪টি পাসপোর্ট ইস্যু করা হয়।[২] ২০১৩-১৪ হতে ২০১৫-১৬ পর্যন্ত ৩টি অর্থবছরে সরকার বরিশাল পাসপোর্ট অফিস হতে গড়ে বছর প্রতি ১১,৪৩,২১,৪১৮ টাকা রাজস্ব আয় করেছে এবং এ সময়ে বছর প্রতি গড়ে প্রায় ৫৮ লক্ষ টাকা ব্যয় (উন্নয়ন ও অনুন্নয়ন) করেছে।[৩]

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) কর্তৃক ২০০৬ সালে পরিচালিত 'পাসপোর্ট প্রদান সেবা: একটি ডায়াগনস্টিক স্টাডি' শীর্ষক গবেষণায় জাতীয় ও আঞ্চলিক পর্যায়ে পাসপোর্ট সেবায় সুশাসন প্রতিষ্ঠায় প্রতিবন্ধকতা হিসেবে পাসপোর্ট সেবার প্রক্রিয়াগত জটিলতা, অপর্যাপ্ত সেবা, অবকাঠামো ও জনবল সমস্যা, দালালের দৌরাত্ম্য, পুলিশী তদন্তে অনিয়ম ও দুর্নীতি চিহ্নিত হয়।[৪] টিআইবি কর্তৃক পরিচালিত 'সেবা খাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ ২০১৫' শীর্ষক গবেষণা প্রতিবেদনে দেখা গেছে, দেশের ১৬টি (১৫টি প্রধান ও একটি অন্যান্য) গুরুত্বপূর্ণ সেবাখাতের মধ্যে পাসপোর্ট খাতে ৭৭.৭% সেবাগ্রহীতা ঘুষ বা নিয়ম-বর্হিভূত অর্থ প্রদান, সময়ক্ষেপণ, প্রতারণা, স্বজনপ্রীতি, আত্মসাৎ ইত্যাদি অনিয়মের শিকার এবং তাদের ৭৬.১% খানাকে ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ প্রদান করতে হয়েছে।[৫] এই জরিপে অর্ন্তভূক্ত খাত গুলোর মধ্যে পাসপোর্ট সেবা সবচেয়ে বেশি দুর্নীতিগ্রস্ত খাত হিসেবে চিহ্নিত হয়।

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের প্রাতিষ্ঠানিক ও অবকাঠামোগত সীমাবদ্ধতাসহ সেবা প্রক্রিয়ার বিভিন্ন ধাপে (আবেদনপত্র উত্তোলন, আবেদনপত্র পূরণ, ব্যাংকে পাসপোর্ট ফি জমাদান, আবেদনপত্র জমাদান, প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলন্টে, পুলিশ ভেরিফিকেশন রিপোর্ট প্রদান ও পাসপোর্ট বিতরণ) অনিয়ম, হয়রানি ও দুর্নীতির চিত্র একাধিক জাতীয় ও স্থানীয় গণমাধ্যমে প্রকাশিত হয়েছে। এই পাসপোর্ট অফিসের সেবাগ্রহীতাদের কাছ থেকে পাসপোর্ট প্রক্রিয়ার বিভিন্ন ধাপে নিদিষ্ট ফি'র বাইরে অতিরিক্ত ব্যয় বহনে বাধ্য হওয়ার অভিযোগ রয়েছে। এছাড়া বরিশাল পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষ গ্রাম থেকে আগত ও কমশিক্ষিত সেবাগ্রহীতাদের পাসপোর্ট করার প্রক্রিয়া সম্পর্কে প্রয়োজনীয় ধারনা প্রদান না করার অভিযোগ রয়েছে। ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ দুর্নীতির বিরুদ্ধে একটি কার্যকর ও টেকসই সামাজিক আন্দোলন গড়ে তোলার লক্ষ্যে দেশের ৪৫টি অঞ্চলে 'সচেতন নাগরিক কমিটি' (সনাক)'র মাধ্যমে কার্যক্রম পরিচালনা করছে। টিআইবি ***'বিল্ডিং ইন্টিগ্রেটি ব্লকস্ ফর ইফেক্টটিভ চেঞ্জ- বিবেক'*** প্রকল্পের (অক্টোবর ২০১৪ - সেপ্টেম্বর ২০১৯) অধীনে সনাক'র চাহিদার ভিত্তিতে একাধিক গবেষণা কার্যক্রম গ্রহণ করেছে। এ ধারাবাহিকতায় বরিশাল সনাক'র চাহিদার ভিত্তিতে বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবার মান যাচাই, সেবাগ্রহীতাদের সন্তুষ্টির মাত্রা নিরূপণ ও সেবার মান বৃদ্ধিতে সুপারিশমালা প্রদানের লক্ষ্যে ***'বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, বরিশাল: পাসপোর্ট সেবায় সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়'*** শীর্ষক গবেষণা

[১] বরিশাল পাসপোর্ট অফিস কর্তৃক সরবরাহকৃত নথি।

[২] বরিশাল পাসপোর্ট অফিস কর্তৃক সংগ্রহীত তথ্য। সাপ্তাহিক ছুটি শুক্র ও শনিবার এবং অন্যান্য ঐচ্ছিক ছুটির দিনগুলো ব্যতিত।

[৩] তথ্যসূত্র: বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস বরিশাল, ২০ ডিসেম্বর ২০১৬।

[৪] পাসপোর্ট প্রদান সেবা: একটি ডায়াগনস্টিক স্টাডি, ২০০৬ ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)

[৫] সেবাখাতে দুর্নীতি, জাতীয় খানা জরিপ ২০১৫। ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)। উল্লেখ্য যে, স্পেশাল ব্রাঞ্চ কর্তৃক ভেরিফিকেশন ও সংশ্লিষ্ট সেবা পাসপোর্ট সেবার বিশ্লেষণে অন্তভূক্ত করা হয়নি।

কার্যক্রম হাতে নিয়েছে। এই গবেষণা বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবায় অনিয়ম, দুর্নীতি ও হয়রানির ক্ষেত্র চিহ্নিত করে এই প্রতিষ্ঠানে সুশাসন প্রতিষ্ঠায় 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'র প্রাতিষ্ঠানিক সমস্যা, সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ চিহ্নিত করা;
- পাসপোর্ট সেবায় বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, বরিশাল'র বিদ্যমান অনিয়ম ও দুর্নীতির মাত্রা ও প্রকৃতি চিহ্নিত করা;
- সেবা প্রাপ্তিতে সেবাগ্রহীতাদের সন্তুষ্টির মাত্রা নিরূপণ করা;
- গবেষণায় প্রাপ্ত উপাত্তের ভিত্তিতে পাসপোর্ট সেবার মান উন্নয়নে সুপারিশ প্রণয়ন করা।

১.৩ গবেষণার পরিধি

- বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবার বিভিন্ন ধাপে (আবেদনপত্র উত্তোলন, আবেদনপত্র পূরণ, আবেদনপত্র জমাদান, প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলন্ট ও পাসপোর্ট বিতরণ) অনিয়ম, দুর্নীতি ও হয়রানির মাত্রা ও প্রকৃতি এবং সেবাগ্রহীতাদের সন্তুষ্টির মাত্রা সম্পর্কিত তথ্য বিশ্লেষণ
- জনবল, ভৌত অবকাঠামোগত সুযোগ-সুবিধা, প্রয়োজনীয় আসবাবপত্র ও যন্ত্রপাতি সম্পর্কিত তথ্য বিশ্লেষণ
- পাসপোর্ট অফিসের সাথে দালালের সম্পৃক্ততা এবং সেবাগ্রহীতাদের ভোগান্তি সম্পর্কিত তথ্য বিশ্লেষণ
- বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবার সাথে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক ও এসবি পুলিশ এর ভূমিকা
- স্ব-প্রনোদিত তথ্যের উন্মুক্তকরণে বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের ভূমিকা

১.৪ গবেষণার আওতা

বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, বরিশাল এর ভিসা ও পাসপোর্ট সেবার মধ্যে শুধুমাত্র পাসপোর্ট সেবাকে গবেষণার আওতাভুক্ত করা হয়েছে।

১.৫ গবেষণা পদ্ধতি

এটি একটি মিশ্র (গুণগত ও পরিমাণগত) গবেষণা। গবেষণার উদ্দেশ্যের সাথে সামঞ্জস্য রেখে প্রত্যক্ষ ও পরোক্ষ উভয় উৎস হতে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে।

১.৫.১ তথ্যদাতা

যে সব সেবাগ্রহণকারী বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, বরিশাল হতে পাসপোর্ট সেবার সকল প্রক্রিয়া শেষ করেছে তাদেরকে তথ্যদাতা হিসেবে বিবেচনা করা হয়েছে।

১.৫.২ তথ্যসংগ্রহ পদ্ধতি

এই প্রতিবেদনে পরিমাণগত ও গুণগত উভয় পদ্ধতি হতে সংগৃহীত তথ্য ব্যবহার করা হয়েছে। প্রত্যক্ষ উৎস হতে যেসব পদ্ধতি ব্যবহার করে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে তা হলো- মুখ্য তথ্যদাতা সাক্ষাৎকার, পাসপোর্ট কার্যক্রমের ওপর প্রত্যক্ষ পর্যবেক্ষণ ও দলীয় আলোচনা। 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। নিম্নে একটি সরণির মাধ্যমে প্রত্যক্ষ তথ্য সংগ্রহের এই পদ্ধতিগুলোর সংক্ষিপ্ত বিবরণ দেওয়া হল;

সারণি ১ : তথ্যসংগ্রহ পদ্ধতি ও তথ্যদাতার ধরণ

তথ্য সংগ্রহ পদ্ধতি	তথ্যের ধরন	তথ্যের উৎস	সংখ্যা
প্রাতিষ্ঠানিক তথ্য	জনবল, অবকাঠামো, সেবা উপকরণ, আয়-ব্যয়, গত এক বছরের সেবা প্রদান সম্পর্কিত তথ্য	বরিশাল পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সরবরাহকৃত নথি	-
মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাতকার	পাসপোর্ট সেবা প্রদানে সীমাবদ্ধতা, চ্যালেঞ্জসমূহ ও উত্তরণের উপায়	বরিশাল পাসপোর্ট অফিস সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী, নিরাপত্তার দায়িত্বে নিয়োজিত আনসার সদস্য, এসবি/সিটিএসবি পুলিশের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী, সরকারী-বেসরকারী ব্যাংক কর্মকর্তা, দালাল এবং স্থানীয় সাংবাদিক	১৫
দলগত আলোচনা	পাসপোর্ট প্রক্রিয়া বিভিন্ন ধাপ, ব্যাংক ফি জমাদান ও পুলিশ ভেরিফিকেশনে সমস্যা ও সীমাবদ্ধতা এবং করণীয়	পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতা	৩
প্রত্যক্ষ পর্যবেক্ষণ	পাসপোর্ট অফিস, ব্যাংক ও এসবি অফিসের বিদ্যমান সমস্যা ও প্রাতিষ্ঠানিক দুর্বলতা	-	-
প্রশ্নপত্র জরিপ	সেবার ধরন, আবেদনপত্র সংগ্রহ, আবেদনের প্রকৃতি, দালালের দৌরাত্ম্য, সন্তুষ্টির মাত্রা, নিয়ম-বহির্ভূত লেনদেন	পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতা	৩৫০

১.৫.৩ নমুনায়ন ও নমুনার আকার নির্ধারণ

বহু পর্যায়ি নমুনায়ন পদ্ধতি অনুসরণ করে ৩৫০ জন সেবাগ্রহিতার ওপর 'এক্জিট পোল'[৬] পদ্ধতি ব্যবহার করে জরিপ পরিচালনা করা হয়েছে। জরিপে কাঠামোবদ্ধ প্রশ্নপত্রের মাধ্যমে পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতাদের অভিজ্ঞতাভিত্তিক তথ্য এবং পাসপোর্ট সেবায় সন্তুষ্টি বিষয়ে মতামত গ্রহণ করা হয়েছে। যেসব সেবাগ্রহীতা 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 এসব সাক্ষাৎকার গ্রহণ করা হয়।

১.৫.৪ জরিপের সময়ব্যপ্তি ও সময়কাল

এই গবেষণা কার্যক্রমটি নভেম্বর ২০১৬ হতে আসস্ট 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।

১.৫.৫ জরিপকৃত তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও যথার্থতা

জরিপ পরিচালনার সময় তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও গুণগত মান বজায় রাখতে সংশ্লিষ্ট গবেষক ও একজন তথ্যসংগ্রহকারী সুপারভাইজার সার্বক্ষনিক মাঠ পর্যায়ে অবস্থান করে তথ্যসংগ্রহকারীদের কাজ সরেজমিনে পর্যবেক্ষণ, পরিবীক্ষণ ও পূরণকৃত প্রশ্নপত্র পরীক্ষা-নিরীক্ষা করে। তন্মধ্যে 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।

১.৫.৬ প্রতিবেদনে তথ্য উপস্থাপন

সংগৃহীত তথ্য যাচাই-বাছাই শেষে কম্পিউটারভিত্তিক মাইক্রোসফট একসেস এ প্রস্তুতকৃত একটি ডাটাবেজের মাধ্যমে প্রশ্নপত্র জরিপে প্রাপ্ত তথ্য এন্ট্রি করা হয়। প্রশ্নমালা জরিপের তথ্য এন্ট্রিকরণের পর নানাভাবে যাচাই-বাছাই শেষে এসপিএসএস সফটওয়ারের মাধ্যমে বিশ্লেষণ করে প্রতিবেদনে ব্যবহার করা হয়েছে।

---

[৬] এই পদ্ধতি প্রয়োগ করে যখন কোনো প্রতিষ্ঠানের সেবা সম্পর্কিত তথ্য সংগ্রহ করা হয় তখন সেবাগ্রহীতা সেবাগ্রহণের সকল প্রক্রিয়া শেষ করে উক্ত স্থান স্থায়ীভাবে ত্যাগ করে। একটি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সঠিক এবং নির্ভরযোগ্য তথ্য সংগ্রহ করার জন্য সামাজিক বিজ্ঞান গবেষণায় এই পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়।

১.৫.৭ তথ্যসংগ্রহকারী

বরিশাল সনাক'র ইয়েস ও ইয়েস ফ্রেন্ডস্ সদস্যদের মধ্য হতে একটি প্রতিযোগিতামূলক বাছাই প্রক্রিয়ার মাধ্যমে ৬ জনকে (একজন সুপারভাইজার ও পাঁচজন তথ্যসংগ্রহকারী) তথ্য সংগ্রহকারী হিসেবে নির্বাচন করা হয়। তাদেরকে জরিপের পদ্ধতি ও জরিপে ব্যবহৃত প্রশ্নপত্রের বিভিন্ন বিষয়, প্রশ্নপত্র পূরণ প্রক্রিয়া ও মাঠ পর্যায়ে জরিপের সম্ভাব্য সমস্যা মোকাবেলার কৌশলের ওপর দিনব্যাপি প্রশিক্ষণ দেয়া হয়। তথ্য সংগ্রহের কাজটি টিআইবি'র গবেষণা বিভাগে কর্মরত এ্যাসিসট্যান্ট প্রোগ্রাম ম্যানেজার, গবেষণা ও পলিসি'র সার্বিক তত্ত্বাবধানে সম্পন্ন করা হয়েছে। এ কাজে বরিশাল সনাক ও সনাক কার্যালয়ের কর্মরত টিআইবি'র কর্মীবৃন্দ সার্বিক সহায়তা প্রদান করেছে।

১.৬ প্রতিবেদন কাঠামো

এই প্রতিবেদনে মোট নয়টি অধ্যায় আছে। এই অধ্যায়গুলোতে বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বিভিন্ন অনিয়ম, অব্যবস্থাপনা ও সীমাবদ্ধতা সমূহের ওপর বিস্তারিত আলোচনা করা হয়েছে। প্রথম অধ্যায়ে গবেষণার প্রেক্ষাপট, যৌক্তিকতা, উদ্দেশ্য, পরিধি এবং গবেষণা পদ্ধতি সম্পর্কে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়েছে। দ্বিতীয় অধ্যায়ে ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের পাসপোর্ট সেবা কার্যক্রম, তৃতীয় অধ্যায়ে বরিশাল পাসপোর্ট অফিস সম্পর্কে বিশেষ করে এই অফিসের জনবল কাঠামো, সাম্প্রতিক (২০১৫-১৬) গৃহীত উদ্যোগসমূহ এবং প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জসমূহ আলোচনা করা হয়েছে। তথ্যদাতাদের আর্থ-সামাজিক অবস্থা সম্পর্কিত তথ্যাদি চতুর্থ অধ্যায়ে বর্ণনা করা হয়েছে। পঞ্চম অধ্যায়ে নমুনা জরিপের ফলাফলের আলোকে বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবা সম্পর্কে আলোচনা করা হয়েছে। ষষ্ঠ অধ্যায়ে পাসপোর্ট সেবার সাথে সংশ্লিষ্ট মধ্যস্থতাকারী/দালালের দৌরাত্ম্য আলোচনা করা হয়েছে। সপ্তম অধ্যায়ে পুলিশী তদন্ত সংক্রান্ত বিষয়াবলী বিশেষ করে পুলিশী তদন্তে পাসপোর্ট আবেদনকারীদের হয়রানি, তদন্তকারী পুলিশ কর্তৃক ঘুষ গ্রহণ এবং পাসপোর্ট অফিসের দালাল ও অফিস কর্তৃপক্ষের সাথে তাদের দুর্নীতি তুলে ধরা হয়েছে। অষ্টম অধ্যায়ে নমুনা জরিপ হতে প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে বরিশাল পাসপোর্ট অফিস হতে সেবাগ্রহীতাদের সন্তুষ্টির মাত্রা তুলে ধরা হয়েছে এবং নবম অধ্যায়ে গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফলের ভিত্তিতে বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবার মান উন্নয়নে সুনির্দিষ্ট সুপারিশমালা প্রণয়ন করা হয়েছে।

দ্বিতীয় অধ্যায়
ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর: পাসপোর্ট সেবা কার্যক্রম

ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের অধিনস্থ একটি অধিদপ্তর। ১৯৬২ সালে পরিদপ্তর হিসেবে ঢাকায় মাত্র একটি অফিস হতে সমগ্র বাংলাদেশে পাসপোর্ট সেবা কার্যক্রম শুরু করে। ১৯৭৩ সালে পরিদপ্তর হতে পূর্ণাঙ্গ অধিদপ্তর প্রতিষ্ঠিত হয় এবং ঢাকাসহ চট্টগ্রাম, সিলেট, রাজশাহী ও খুলনায় মোট ৫টি আঞ্চলিক অফিস নিয়ে অধিদপ্তর কার্যক্রম শুরু করে। ১৯৮১ সালে রংপুর, ময়মনসিংহ, কুমিল্লা ও বরিশাল এ অধিদপ্তরের নিয়ন্ত্রাধীন আরো ৪টি আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস প্রতিষ্ঠিত হয়। ১৯৯৮ সালে নোয়াখালী, ফরিদপুর, ও যশোরে জনবলসহ আরও ৩টি পাসপোর্ট অফিস প্রতিষ্ঠিত হয়। একই সাথে হযরত শাহজালাল আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, ঢাকায় অন এরাইভেল ভিসা প্রদানের জন্য একটি ভিসা সেল প্রতিষ্ঠা করা হয়। এতে অধিদপ্তরের জনবল দাড়ায় ৩৭০ জন। ২০০১ সালে আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস হবিগঞ্জ, গোপালগঞ্জ, সিরাজগঞ্জ প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে অধিদপ্তরের মোট অফিসের সংখ্যা হয় ১৬টি এবং জনবল হয় ৩৯৭ জন।

২০১০ সালে বহিরাগমন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরে একটি বৈপ্লবিক পরিবর্তন আসে। ইন্টারন্যাশনাল সিভিল এভিয়েশন অথরিটি (আইসিএও) এর সাথে সঙ্গতি রেখে মেশিন রিডেবল পাসপোর্ট (এমআরপি) ও মেশিন রিডেবল ভিসা (এমআরভি) কার্যক্রম শুরু হয়। এ লক্ষ্যে দেশের অভ্যন্তরে ৬৪টি জেলায় ৬৮টি পাসপোর্ট অফিস, প্রধান কার্যালয়, পররাষ্ট্র মন্ত্রনালয়, ৬৫টি বাংলাদেশ মিশন ও ৭০টি এসবি/ডিএসবি অফিসে প্রয়োজনীয় যন্ত্রপাতি স্থাপন করা হয়। এছাড়া প্রধান কার্যালয়ে একটি আধুনিক ডাটা সেন্টার, পার্সোনালাইজেশন সেন্টার ও যশোরে একটি আপদকালীন ডিজাস্টার রিকভারি সেন্টার স্থাপন করা হয়েছে। বর্তমানে উল্লেখিত সকল অফিসকে একই অনলাইনের আওতায় আনা হয়েছে। ফলে যেকোনো পাসপোর্ট অফিস অথবা বাংলাদেশ দূতাবাসে পাসপোর্টের/ভিসার আবেদন করা হলে তাৎক্ষনিকভাবে তার তথ্য কেন্দ্রীয় ডাটা সেন্টারে চলে আসে এবং কেন্দ্রীয়ভাবে প্রিন্ট করে সংশ্লিষ্ট অফিস হতে পাসপোর্ট বিতরণ করা হয়। দেশের অভ্যন্তরে ৬৪টি জেলায় দুই ধাপে এমআরপি কার্যক্রম বাস্তবায়ন করা হয়। প্রথম ধাপে ৩৪টি পাসপোর্ট অফিসে এবং দ্বিতীয় ধাপে ৩৩টি পাসপোর্ট অফিসে এ কার্যক্রম চালু হয়। ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের বর্তমান জনবল ১১৮৪ জন। ২০১০ সালের এপ্রিল হতে ২০১৭ সালের ১৫ ফেব্রুয়ারি পর্যন্ত মোট ১৬৩,৯৮৭৭২টি মেশিন রিডেবল পাসপোর্ট এবং ৪,০৯,৯৫২ মেশিন রিডেবল ভিসা ইস্যু করা হয়েছে। এছাড়া বর্তমানে অনলাইনে ৫টি ব্যাংকে (ঢাকা ব্যাংক, ট্রাস্ট ব্যাংক, প্রিমিয়ার ব্যাংক, ওয়ান ব্যাংক এবং ব্যাংক এশিয়া) এমআরপি ফি গ্রহণ করছে।

২.১ ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের কার্যপরিধি

- বাংলাদেশি নাগরিকদের জন্য মেশিন রিডেবল পাসপোর্ট (সাধারণ, অফিসিয়াল ও কুটনৈতিক) ইস্যু
- বিদেশি নাগরিকদের বাংলাদেশে ভ্রমণের জন্য মেশিন রিডেবল ভিসা ইস্যু ও মেয়াদ বৃদ্ধি
- বিদেশি নাগরিকদের জন্য অন-অ্যারাইভ্যাল ভিসা প্রদান
- বাংলাদেশিদের পাসপোর্ট ইস্যুর ক্ষেত্রে কালো তালিকা তৈরি করা
- নীতিমালা অনুযায়ী পাসপোর্ট ইস্যু স্থগিত করা/পূর্ণবহাল/বাতিল করা
- বিদেশি নাগরিদের বাংলাদেশ হতে বহির্গমনের জন্য রুট পরিবর্তন অনুমতি প্রদান
- ভিসা প্রদানের ক্ষেত্রে বিদেশীদের কালো তালিকা প্রদান করা
- পাসপোর্ট মুদ্রণ (পার্সোনালাইজ) করে বিভাগীয়/আঞ্চলিক অফিসসমূহে ও বিদেশে বাংলাদেশ মিশনসমূহে প্রেরণ করা
- পাসপোর্ট বুকলেট ও ভিসা ক্রয় প্রক্রিয়াকরণ করা
- পাসপোর্ট ও ভিসা ইস্যুর ক্ষেত্রে সরকারের হালনাগাদ নীতিমালা ও বাস্তবায়ন পদ্ধতি মিশনগুলোকে অবহিত করা
- বিশেষক্ষেত্রে বিদেশিদের পরিচিতি সনদ প্রদান করা
- বিদেশস্থ বাংলাদেশ মিশনের Consular Wing এর কার্যক্রমের সাথে সমন্বয়সাধন করা
- বাংলাদেশ সরকার কর্তৃক নির্ধারিত যেকোনো দায়িত্ব পালন

২.২ পাসপোর্ট সেবা: আবেদনপত্র প্রক্রিয়াকরণ

বাংলাদেশে মেশিন রিডেবল পাসপোর্ট তিন প্রকার:

১. সবুজ বর্ণের সাধারণ পাসপোর্ট
২. নীল বর্ণের অফিসিয়াল পাসপোর্ট
৩. লাল বর্ণের ডিপ্লোমেটিক পাসপোর্ট

পাসপোর্টের কভার পেজে গোল্ডেন ফয়েলে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মনোগ্রাম থাকে এবং মনোগ্রামের ওপর বাংলা ও ইংরেজিতে পাসপোর্ট লেখা খোদিত থাকে। পাসপোর্টের কভারটি উন্নতমানের সুতার উপাদান দিয়ে তৈরি। মেশিন রিডেবল পাসপোর্টের মেয়াদ ৫ বছর। ৫ বছরের মেয়াদ শেষ হলে নির্ধারিত ফর্মে রি-ইস্যুর আবেদন করলে পুনরায় ৫ বছরের জন্য পাসপোর্ট ইস্যু করা হয়।

নতুন পাসপোর্ট আবেদনের ক্ষেত্রে যেসব কাগজপত্রের প্রয়োজন হয়:

- ডিআইপি ফর্ম - ১
- আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদ (১৭ ডিজিটের)
- পাসপোর্ট সাইজের দুই কপি ছবি। দুটি আবেদনপত্রে (প্রতিটিতে ১টি করে) সংযুক্ত কওে ছবির ওপর ও ফর্মের নির্ধারিত স্থানে ফর্মে উল্লেখিত ব্যক্তি দ্বারা সত্যায়ন ও প্রত্যয়ন করতে হয়
- প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের অনাপত্তি সনদ/সরকারি আদেশ। দাখিলকৃত আদেশের সঠিকতা যাচায়ের জন্য আবেদনকারীর নিয়ন্ত্রণাধীন দপ্তরের ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে অথবা পিয়ন বইয়ের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট পাসপোর্ট অফিসে প্রেরণ করতে হবে
- নির্ধারিত ব্যাংক বুথে (ঢাকা ব্যাংক, ট্রাস্ট ব্যাংক, প্রিমিয়ার ব্যাংক, ওয়ান ব্যাংক এবং ব্যাংক এশিয়া) অনলাইনে অথবা সোনালী ব্যাংকে পে-স্লিপ পূরণ করে নির্ধারিত ফি জমা করতে হবে। প্রসংগত: পাসপোর্টের ফি দুই ধরণের;
  - ✓ সাধারণ ফি- ৩,৪৫০ টাকা (১৫ কর্ম দিবসের মধ্যে পাসপোর্ট পাওয়া যাবে)
  - ✓ জরুরী ফি- ৬,৯০০ টাকা (৭ কর্ম দিবসের মধ্যে পাসপোর্ট পাওয়া যাবে)
- আবেদনকারীর বর্তমান ঠিকানার ভিত্তিতে Jurisdiction অনুযায়ী নির্ধারিত পাসপোর্ট অফিসে আবেদন করতে হয়

পাসপোর্ট রি-ইস্যুর ক্ষেত্রে যেসব কাগজপত্রের প্রয়োজন হয়:

- রি-ইস্যুর ফর্ম
- বিদ্যমান পাসপোর্টের ফটোকপি
- তথ্য পরিবর্তনের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় দলিলাদি
- প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের অনাপত্তি সনদ/সরকারি আদেশ। দাখিলকৃত আদেশের সঠিকতা যাচায়ের জন্য আবেদনকারীর নিয়ন্ত্রণাধীন দপ্তরের ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে অথবা পিয়ন বইয়ের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট পাসপোর্ট অফিসে প্রেরণ করতে হবে
- নির্ধারিত ব্যাংক বুথে (ঢাকা ব্যাংক, ট্রাস্ট ব্যাংক, প্রিমিয়ার ব্যাংক, ওয়ান ব্যাংক এবং ব্যাংক এশিয়া) অনলাইনে অথবা সোনালী ব্যাংকে পে-স্লিপ পূরণ করে নির্ধারিত ফি জমা করতে হবে। প্রসংগত: পাসপোর্টের ফি দুই ধরণের;
  - ✓ সাধারণ ফি- ৩,৪৫০ টাকা (১৫ কর্ম দিবসের মধ্যে পাসপোর্ট পাওয়া যাবে)
  - ✓ জরুরী ফি- ৬,৯০০ টাকা (৭ কর্ম দিবসের মধ্যে পাসপোর্ট পাওয়া যাবে)
- আবেদনকারীর বর্তমান ঠিকানার ভিত্তিতে Jurisdiction অনুযায়ী নির্ধারিত পাসপোর্ট অফিসে আবেদন করতে হয়

উপরোক্ত কাজগুলো সম্পন্ন হলে সংশ্লিষ্ট পাসপোর্ট অফিসে এসে আবেদনপত্র জমা করতে হয়। নতুন পাসপোর্টের আবেদন জমার পর আবেদনকারীর তথ্যাদি প্রি-এনরোলমেন্ট করা হয়। এরপর আবেদনকারীদের প্রি-এনরোলমেন্ট স্লীপ প্রদান করে কোনো তথ্য ভুল এন্ট্রি হয়েছে কিনা তা যাচাই করার সুযোগ প্রদান করা হয়। প্রি-এনরোলমেন্টের সময় ডাটা এন্ট্রি ভুল হলে বায়ো-এনরোলমেন্ট পর্যায়ে সংশোধনপূর্বক ছবি তোলা, ফিঙ্গার প্রিন্ট এবং স্বাক্ষর গ্রহণ করা হয়। অত:পর আবেদনকারীকে ডেলিভারি স্লীপ প্রদান করা হয়।

উল্লেখ্য রি-ইস্যুও ক্ষেত্রে সরাসরি বায়ো-এনরোলমেন্ট পর্যায়ে আবেদনকারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রযোজ্যক্ষেত্রে তথ্য সংশোধন করে আবেদনকারীকে ডেলিভারি স্লীপ দেওয়া হয়।

নতুন পাসপোর্টের ক্ষেত্রে অনলাইনের সুযোগ রয়েছে। এক্ষেত্রে অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট www.dip.gov.bd অথবা www.passport.gov.bd -তে লগ-ইন করে আবেদনকারীকে ডিআইপি-১ ফর্ম পূরণ করে প্রিন্ট আউট করার পর আবেদনপত্র সত্যায়ন ও প্রত্যয়ন করে ১৫ দিনের মধ্যে পাসপোর্ট অফিসে জমা দিলে শুধুমাত্র বায়ো-এনরোলমেন্ট করা হয়। ব্যাংকে না গিয়ে আবেদনকারী অনলাইনে পাসপোর্ট ফি জমা দিতে পারেন। ডেলিভারি স্লীপে পাসপোর্ট বিতরণের তারিখ উল্লেখ থাকে। আবেদনকারী '৬৯৬৯' নম্বরে এসএমএস করে অথবা অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট হতে আবেদনপত্রের হালনাগাদ অবস্থা জানতে পারে। নিদিষ্ট সময়ে পাসপোর্ট তৈরি হয়ে আবেদনকারীর ফর্মে উল্লেখিত মোবাইল নম্বরে " Your passport is ready" এসএমএস আসবে।

২.৩ পাসপোর্ট সেবা জনমূখী ও সহজীকরণে অধিদপ্তর কর্তৃক গৃহীত সাম্প্রতিক উদ্যোগ

পাসপোর্ট সেবাকে জনমুখী ও সহজীকরণে সাম্প্রকিতকালে (২০১৬-২০১৭) অধিদপ্তর কর্তৃক বেশ কিছু পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছে। এগুলোর মধ্যে উল্লেখযোগ্য হলো;

ক) সেবাগ্রহীতাদের অভিযোগ নিরসনে বিভাগীয় ও আঞ্চলিক অফিসসমূহে গণশুনানির ব্যবস্থা
খ) অনলাইনে পাসপোর্ট ফি জমাদানে ৫টি বেসরকারি ব্যাংক অন্তর্ভূক্ত করণ
গ) পাসপোর্ট বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধিতে "পাসপোর্ট সেবা সপ্তাহ" উদযাপন
ঘ) বিদেশে বাংলাদেশি মিশনসমূহে দ্রুততম সময়ে পাসপোর্ট পাঠাতে কুরিয়ার সার্ভিসের প্রচলন
ঙ) উন্নত সেবা প্রদানে উৎসাহিত করার জন্য কর্মকর্তা-কর্মচারিদের মধ্যে "শ্রেষ্ঠ কর্মকর্তা-কর্মচারী" পুরস্কারের ব্যবস্থা
চ) সেবাগ্রহীতাদের সুপারিশ ও সন্তুষ্টি জানাতে "ক্লায়েন্ট স্যাটিসফেকশন রেজিস্টার" চালু ।

এ সকল পদক্ষেপসমূহ অনেকক্ষেত্রেই টিআইবি'র "সেবা খাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ-২০১৫" শীর্ষক জরিপের পাসপোর্ট সেবার ওপর প্রকাশিত পলিসি ব্রিফের সুপারিশমালার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ।

তৃতীয় অধ্যায়
বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

সরকার পাসপোর্ট সেবাকে জনমূখী ও সহজীকরণের জন্য বিগত বছরগুলোতে বেশ কিছু পদক্ষেপ গ্রহণ করেছে। এগুলোর মধ্যে পাসপোর্ট সেবায় অনলাইনে আবেদনপত্র বিতরণ ও অনলাইনে আবেদনপত্র গ্রহণ, মেশিন রিডেবল পাসপোর্ট ব্যবস্থা প্রবর্তন, পাসপোর্টের গতি প্রকৃতি ও বিতরণের ক্ষেত্রে এসএমএস ব্যবস্থার প্রবর্তন, প্রতিটি জেলা পর্যায়ে পাসপোর্ট অফিস স্থাপন, অবকাঠামোগত উন্নয়ন, জনবল বৃদ্ধি, পাসপোর্ট অফিসের কার্যক্রম পর্যবেক্ষণের জন্য সিসি ক্যামেরা স্থাপন, সরকারি ব্যাংকের পাশাপাশি বেসরকারি ব্যাংকে পাসপোর্টের ফিস জমাদান, অভিযোগ নিরসনে গণশুনারির আয়োজন, জনগণের সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে 'পাসপোর্ট সেবা সপ্তাহ' উদযাপন ইত্যাদি উল্লেখযোগ্য। অন্যদিকে বরিশাল পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষ পাসপোর্টের ফি ও প্রক্রিয়ার তথ্য সম্বলিত ফেস্টুন আবেদনপত্র জমাদান ও পাসপোর্ট বিতরণ কাউন্টারের সামনে টানানো, দালালের হয়রানি বিষয়ে সতর্কতার নোটিশ টানানো, সিটিজেন চার্টার স্থাপন, 'পাসপোর্ট সেবা সপ্তাহ' উদযাপন, তথ্য মেলায় স্টল দেওয়া ও সর্বাধিক জিজ্ঞাসিত প্রশ্নের উত্তর প্রদান এবং মেলায় 'তথ্য ভান্ডার' উপস্থাপন, অসুস্থ, বৃদ্ধ ও প্রতিবন্ধীদের জন্য হুইল চেয়ারের ব্যবস্থা, সেবাগ্রহীতাদের অপেক্ষা করার স্থানে টেলিভিশনের ব্যবস্থা, দালাল নিয়ন্ত্রণে সর্তকতা বিষয়ক নোটিশ প্রদান প্রভৃতি উল্লেখযোগ্য। বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবায় এ সকল পদক্ষেপ গ্রহণ সত্ত্বেও এ প্রতিষ্ঠানে নানাবিধ সমস্যা ও সীমাবদ্ধতা লক্ষণীয়।

৩.১ জনবলের ঘাটতি ও কাজের চাপ

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে কর্মকর্তার দুইটি পদ রয়েছে। এর একটি উপ-পরিচালক অন্যটি সহকারী পরিচালক। বিভিন্ন সময়ে পাসপোর্ট অধিদপ্তর বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে উপ-পরিচালকের পদে জনবল পদায়ন করলেও ২৪/৫/২০১৫ থেকে ২০/৪/২০১৭ পর্যন্ত এই পদটি শূন্য ছিল। এ সময়ে সহকারী পরিচালক দায়িত্ব পালন করেন। ২৩/৪/২০১৭ তারিখে বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে একজন উপ-পরিচালক যোগদান করার পূর্বেই সহকারী পরিচালককে এখান থেকে বদলি করা হয়েছে। সাংগঠনিক কাঠামো অনুযায়ী বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের অনুমোদিত পদের সংখ্যা ২১টি হলেও ১৬ জন কর্মকর্তা-কর্মচারি কর্মরত আছে। এর মধ্যে একজন নারী ও ১৫ জন পুরুষ।[৭] আবার কোনো কোনো ক্ষেত্রে অনুমোদিত পদের অতিরিক্ত জনবল পদায়ন করা হয়েছে। উল্লেখ্য যে, বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে অফিস সহকারীর অনুমোদিত ৫টি পদের বিপরীতে ৬ জন কর্মরত আছে।

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের অফিস প্রধান, প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এরনোলমেন্টের ক্ষেত্রে কাজের চাপ লক্ষণীয়। এই পাসপোর্ট অফিসে প্রতিদিন গড়ে প্রায় ১২৪টি আবেদনপত্র জমা পড়ে এবং সমসংখ্যক পাসপোর্ট বিতরণ করা হয়। এছাড়াও সমসংখ্যক আবেদনপত্রে পুলিশ ভেরিফিকেশন রিপোর্ট গ্রহণের ক্ষেত্রে স্বাক্ষর করতে হয়। এই হিসেবে ১২৪টি বা তার অধিক আবেদনপত্র পরীক্ষা-নিরীক্ষা, প্রতিটি ফরমে দুটি করে স্বাক্ষর, বিতরণকৃত পাসপোর্টে স্বাক্ষর এবং পুলিশ তদন্তের জন্য প্রদান ও গ্রহণের ক্ষেত্রে দুটি স্বাক্ষরসহ বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের অফিস প্রধানকে গড়ে প্রতিদিন কমপক্ষে ৬২০টি বা তার অধিক স্বাক্ষর (ইনিসিয়াল স্বাক্ষর) প্রদান করতে হয়। এছাড়া অফিস প্রধান হিসেবে প্রশাসনিক দায়িত্ব পালন ও অফিস তদারকি, স্থানীয় প্রশাসনের সাথে যোগাযোগ রক্ষা ও বিভিন্ন সভায় যোগদান, সেবাগ্রহীতাদের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি, অতিথিদের সাথে সাক্ষাত, বিভিন্ন সমস্যার সমাধান প্রদানসহ নানাবিধ কাজ করতে হয়। কোনো কারণে অফিস প্রধান অনুপস্থিত থাকলে ক্ষেত্র বিশেষ পাসপোর্ট প্রক্রিয়া বন্ধ হয়ে যায়। এছাড়া দুইজন কর্মী দু'টি কম্পিউটারের মাধ্যমে প্রি-এনরোলমেন্ট ও দুইজন কর্মীর মাধ্যমে সকল সেবাগ্রহীতাদের বায়ো-এনরোলমেন্ট করা হয়ে থাকে। নির্ধারিত কর্মঘণ্টার বাইরেও বায়ো-এনরোলমেন্ট কর্মীদের কাজ করতে দেখা গেছে। ইন্টারন্যাশনাল সিভিল এভিয়েশন অথরিটি (আইসিএও)-এর গাইড লাইন অনুযায়ী একজন অপারেটর কর্তৃক গড়ে প্রতিদিন

> **বক্স: ১**
>
> জনবলের সুষম বণ্টন করতে পারলে কাজের চাপ যেটুকু আছে সেটা থাকবে না। অন্যদিকে কর্মচারিদের সেবাপ্রদানের মানসিকতা তৈরি করতে কাজ করতে হবে। সবাই যদি তার নিজ নিজ কাজ সঠিকভাবে পালন করে তাহলে সেবাগ্রহীতাদের সমস্যা হওয়ার কথা নয়।
>
> তথ্যসূত্র: মূখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাতকার
> বরিশাল পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষ
> তারিখ: ২ জানুয়ারী ২০১৭

[৭] বরিশাল পাসপোর্ট অফিস কর্তৃক সরবরাহকৃত তথ্য।

৪০টি এনরোলমেন্ট করা সম্ভব বলে মনে করা হয়। কিন্তু বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের অপারেটরদের দেড়গুণ বা ক্ষেত্র বিশেষ দ্বিগুণ এনরোলমেন্ট করতে হয়। মাত্রাতিরিক্ত কাজের চাপে অপারেটরদের স্বাভাবিক কাজে ব্যাঘাত ঘটে এবং প্রি-এনরোলমেন্টে প্রদর্শিত তথ্যাবলী বায়ো-এনরোলমেন্টের অপারেটর কর্তৃক পুন:যাচাই সম্ভব হয় না। গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্য-উপাত্ত বিশ্লেষণ ও পর্যবেক্ষণে দেখা গেছে, পাসপোর্ট অফিসের কতিপয় কর্মচারী বিশেষ করে আবেদনপত্র জমাদান ও প্রি-এনরোলমেন্টের কর্মী বিভিন্ন কাজের অজুহাতে বিভিন্ন টেবিলে অযথা ঘোরাঘুরি করে। কোনো কোনো সময় এ দুটি কাউন্টারে সেবা প্রদান করার কর্মী খুঁজে পাওয়া যায় না। ফলে সেবাগ্রহীতারা যথাসময়ে সেবা পাওয়া থেকে বঞ্চিত হয়। কর্মকর্তার দুইটি পদে কর্মী পদায়ন, আবেদনপত্র জমাদান ও প্রি-এনরোলমেন্ট কর্মীদের অযথা ঘোরাঘুরি বন্ধ এবং জনবলের সুষম বণ্টন করতে পারলে কাজের চাপ কমবে বলে বরিশাল পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষ মনে করে।

সারণি ২: বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের জনবল

পদের নাম	পদের শ্রেণি/গ্রেড	অনুমোদিত পদ	কর্মরত		শূন্য পদ	মন্তব্য
			নারী	পুরুষ		
উপ-পরিচালক	৬ষ্ঠ গ্রেড	১	-	১	-	
সহকারী পরিচালক	৭ম গ্রেড	১	-	-	১	
অধীক্ষক	১২তম গ্রেড	১	-	১	-	
হিসাব রক্ষক	১২তম গ্রেড	১	-	১	-	
সাঁট মুদ্রাক্ষরিক কাম কম্পিউটার অপারেটর	১৩তম গ্রেড	১			১	
উচ্চমান সহকারী	১৪তম গ্রেড	২	-	২	-	
ক্যামেরা/ফিঙ্গার প্রিন্টম্যান	-	-	-	-	-	
ডাটা এন্ট্রি অপারেটর	১৬তম গ্রেড	১	-	১	-	
অফিস সহকারী	১৬তম গ্রেড	৫	১	৫		অতিরিক্ত ১ জন
রেকর্ড কিপার	১৬তম গ্রেড	১	-	১	-	
ডেসপাস রাইডার	১৯তম গ্রেড	১	-	১	-	
দপ্তরী	২০তম গ্রেড	১			১	
এমএলএসএস	২০তম গ্রেড	২			২	
অফিস সহায়ক নৈশপ্রহরী	২০তম গ্রেড	২	-	১	১	
পরিচ্ছন্ন কর্মী	২০মত গ্রেড	১	-	১	-	

তথ্যসূত্র: বরিশাল পাসপোর্ট অফিস, ২০ ডিসেম্বর ২০১৬

৩.২ 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 আবেদনপত্র জমা নেওয়া হয়। এক্ষেত্রে দুইজন পুরুষ ও একজন নারী এই ভিত্তিতে আবেদনপত্র জমা নেওয়া হয়ে থাকে। এ ব্যাপারে কর্তৃপক্ষের মতামত হলো নারী সেবাগ্রহীতা অপেক্ষাকৃত কম হওয়ার কারণে তারা এই পদ্ধতিতে আবেদনপত্র জমা নিয়ে থাকে। নারী, পুরুষ, অসুস্থ, বৃদ্ধ, প্রতিবন্ধী সকলকে একটি কক্ষে দু'টি কম্পিউটারের মাধ্যমে প্রি-এনরোলমেন্ট করা হয়। কক্ষের দরজা ছোট হওয়া, জায়গা 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 সকল সেবাগ্রহীতাদের বায়ো-এনরোলমেন্ট করা হয়। বায়ো-এনরোলমেন্টে 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 ভেদে আলাদা বসার ব্যবস্থা নেই।

৩.৩ 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। পার্শ্ব ফটকটি সেবাগ্রহীতাদের আবেদনপত্র বিতরণ, আবেদনপত্র জমা, তথ্যকেন্দ্র ও পাসপোর্ট বিতরণ কাউন্টারে যাওয়ার জন্য ব্যবহার হয়ে থাকে। অন্যদিকে মূল ফটকটি সবসময় বন্ধ থাকে। মূল ফটকটি বন্ধ থাকার কারণে সেবাগ্রহীতাদের পাসপোর্ট অফিসের ভেতরে যাতায়াত বাধাগ্রস্ত হয়। অন্যদিকে সাধারণ পাসপোর্ট আবেদনকারীগণ পার্শ্ব ফটক ব্যবহার করে পাসপোর্ট অফিসের ভেতর প্রবেশ করতে চাইলে আনসার সদস্য কর্তৃক বাঁধা এবং 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। পর্যবেক্ষণে পাসপোর্টের আবেদনপত্র হাতে থাকা সত্ত্বেও সেবাগ্রহীতাদের পাসপোর্ট অফিসের ভিতরে ঢুকতে বাঁধা দিতে দেখা গেছে। এ ব্যাপারে বরিশাল পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষের মতামত হলো, পাসপোর্ট অফিসের সার্বিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করতেই তারা এ ধরনের পদক্ষেপ গ্রহণ করেছে।

বক্স: ২

আমরা সেবাগ্রহীতাগণ অযাচিত ঝামেলা ও ভোগান্তি এড়ানোর জন্য ভিন্নপথে কার্য সম্পাদনের চেষ্টা করি। এসব ঝামেলা ও ভোগান্তির ব্যাপারে পাসপোর্ট অফিসের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সাথে কথা বলারও সুযোগ নেই। কারণ ভবনে ঢোকার ফটকে আনসার দাড়িয়ে থাকে। তারা ব্যক্তির পরিচয় না জেনে খারাপ ব্যবহার করে। ঢুকতে চাইলে নানা প্রশ্ন করে। ফলে আমাদের অভিযোগ জানানোর সুযোগ বন্ধ হয়ে যায়। এসব করার অর্থ দাড়ায় সেবাগ্রহীতা যেন দালালের সহযোগিতা নেয়। এ কারণে আমাদের কাছে মনে হয় দালালের সাথে কর্তৃপক্ষের যোগসাজস রয়েছে। অংগ্রহণকারীদের একজন বলেন, 'আমি সম্মানি ব্যক্তি, আনসার সদস্যগণ সাধারণ সেবাগ্রহীতাদের সাথে এমন আচারণ করে যেটা দেখে আমি অভিযোগ জানাতে যেতে অপমানিত ও লজ্জাবোধ করেছি। বরং মনে করেছি এর চেয়ে টাকা দিয়ে কাজ করে নেওয়া শ্রেয়।'

তথ্যসূত্র: দলগত আলোচনা
পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতা
তারিখ: ২১ ডিসেম্বর ২০১৬

৩.৪ প্রযুক্তিগত সুযোগ-সুবিধার ঘাটতি

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

বক্স: ৩

"মাঝেমাঝে নেটওয়ার্কে সমস্যা হয় এবং নেটওয়ার্ক অনেক সময় পাওয়া যায় না। লোকাল নেটওয়ার্ক এবং সেন্টাল নেটওয়র্কের মধ্যে অনেক সময় যোগাযোগ বিচ্ছিন্ন হয়ে যায়। রি-ইস্যুর পাসপোর্ট করতে অনেক সমস্যা হয় বিশেষ করে ছবির ক্ষেত্রে। রি ইস্যু করার সময় যদি ছবি পরিবর্তন করা হয় সেই ক্ষেত্রে যাচাই-বাচাই করতে হয়। ক্যামেরায় টেনিক্যাল সমস্যা হয়। বায়ো-এনরোলমেন্ট কক্ষে পর্যাপ্ত আলোর ব্যবস্থা করা দরকার।"

তথ্যসূত্র: মূখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাতকার
বরিশাল পাসপোর্ট অফিস কর্মচারী, তারিখ: ১২ ডিসেম্বর ২০১৬

৩.৫ দালালের দৌরাত্ম্য

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের পাসপোর্ট সেবায় দালালদের দৌরাত্ম্য বিদ্যমান। এই অফিসে প্রায় ১৫ থেকে ২০ জন দালাল কাজ করে। এদের মধ্যে ৬ জন অত্যন্ত প্রভাবশালী ও সক্রিয়। বাকীরা এই ৬ জনের মাধ্যমে আবেদনপত্র প্রক্রিয়া করে থাকে। দালালদের মতে, *"পাসপোর্ট অফিসে আমাদের প্রত্যেকের নামে ভিন্ন ভিন্ন রং- এর ফাইল আছে। আমরা*

বক্স: ৪

"পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষের যদি আমাদের কাজ করতে না দেয় তাহলে আমরা করতে পারব না। এসবি কর্তৃপক্ষের সাথেও আমাদের যোগাযোগ থাকে। এখানে আবেদনপত্র জমা দেওয়াটায় মূল কাজ। আবেদনপত্র জমা দেওয়ার পর দেখবেন ফাইল ২য় তলা থেকে ঘুরে আসার পর আনসার সদস্যরা নাম ধরে ডেকে ডেকে আবেদনকারীদের হাতে দিচ্ছে। এদের মধ্যে কারও ডাটা এন্ট্রির জন্য পাঠাচ্ছে। আবার কারও ভুল হয়েছে বলে ফেরত দিচ্ছে। এখানেই মূল ঘাপলা/সমস্যা। তদবির ছাড়া যেসব আবেদনপত্র জমা পড়ে তার বেশিরভাগ জমাদান কাউন্টার অথবা ফাইল ২য় তলা থেকে আসার পর ফেরত দেওয়া হয়।"

তথ্যসূত্র: মূখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাতকার
কমিশন এজেন্ট, ১৯ জানুয়ারী ২০১৭

যারা এখানে কাজ করি তাদের প্রত্যেকে দিনে কতটি আবেদনপত্র জমা দিচ্ছে পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তাদের একাংশের কাছে হিসাব থাকে। দিন শেষে হিসাব অনুযায়ী আমরা তাদের কাছে টাকা দিয়ে থাকি। এই টাকা কার কার মধ্যে ভাগাভাগি হয় সেটা আমরা সঠিকভাবে বলতে পারব না। তবে বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের মধ্যে ভাগাভাগি হয় বলে শুনেছি।" দালালদের মতে, *'পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষ ও এসবি পুলিশের সাথে তাদের যোগাযোগ আছে এবং এ কারণে তারা অফিস নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পাসপোর্ট সংগ্রহ করে সেবাগ্রহীতাদের প্রদান করতে পারে।'* দালালরা সাধারণত পাসপোর্ট প্রার্থীদেরকে ঝামেলামুক্ত, ভোগান্তিহীন ও দ্রুততার সাথে পাসপোর্ট প্রদান করার নিশ্চয়তা দিয়ে থাকে। দালালদের সাথে পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষ ও এসবি পুলিশের একাংশের যোগসাজস থাকার কারণে এই অফিসের সেবা অনেকাংশ দালাল কেন্দ্রিক হয়ে পড়েছে। দালালরা পাসপোর্ট প্রতি যে অতিরিক্ত টাকা গ্রহণ করে তার দুই তৃতীয়াংশ পাসপোর্ট অফিস ও তদন্তকারী পুলিশকে প্রদান করে বলে মতামত প্রদান করেছে।

৩.৬ সেবা প্রদানে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের একাংশের মানসিকতার ঘাটতি

বরিশাল পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষের পাসপোর্ট সেবা প্রদানে মানসিকতার ঘাটতি লক্ষণীয়। বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে পাসপোর্টের আবেদনপত্র জমা দিতে গেলে জমাদান কাউন্টার থেকে আবেদনপত্র সঠিকভাবে পূরণ করা হয়নি বলে ফেরত দেওয়া হয়। যেমন- ব্যাংকে টাকা জমা দেওয়ার রশিদে ব্যক্তির নাম মোঃ লেখা আছে কিন্তু আবেদনপত্রে ইংরেজিতে MOHAMMAD লেখা, উপজেলা ও পোষ্ট অফিসের বানান ভুল, লেখার অক্ষর ছোট, সত্যায়নকারীর স্বাক্ষর সঠিক জায়গায় হয়নি ইত্যাদি ভুল দেখিয়ে আবেদনপত্র ফেরত দিয়ে থাকে। আবার কখনো কখনো কোথায় ভুল হয়েছে, কি ভুল হয়েছে সেটা স্পষ্ট করে না বলে আবেদনপত্র ফেরত দিয়ে থাকে। পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষ এভাবে সেবাগ্রহীতাকে অযাচিত ঝামেলায় ফেলে দালালের কাছে যেতে বাধ্য করে। এর ফলে সেবাগ্রহীতারা বিকল্প পথ বেচে নিয়ে কার্য সম্পাদনের চেষ্টা করে। হিজলা, মুলাদী, মেহেন্দীগঞ্জ, বাকেরগঞ্জ ও বানারীপাড়া উপজেলার বেশ কিছু ইউনিয়নের সাথে বরিশাল সদরের যোগাযোগ ব্যবস্থা ভাল না। আবার আরো একদিন কাজটি করতে আসলে সময় ও অর্থ অপচয় করেও কাজটি করতে পারবে কিনা ইত্যাদি চিন্তা করে সেবাগ্রহীতাগণ দালালের কাছে যায় বা যেতে বাধ্য করা হয়। কখনও কখনও আবেদনপত্র দিনের শেষ ভাগে ফেরত দেওয়া হয় যখন ভুল-ত্রুটি ঠিক করে আর জমা দেওয়ার সময় থাকে না। এসব ঝামেলা দেখে সেবাগ্রহীতাগণ সেবাপ্রদানে কর্তৃপক্ষের মানসিকতার ঘাটতি রয়েছে বলে মনে করে এবং কাঙ্খিত সেবা থেকে বঞ্চিত হয়।

৩.৭ বিধি বহির্ভূত হস্তক্ষেপ/প্রভাব

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের দৈনন্দিন সেবা কার্যক্রমে বিধি-বহিভর্ভূত বা অযাচিত হস্তক্ষেপ একটি সমস্যা হিসেবে বিবেচিত হয়। সাধারণত স্থানীয় প্রভাবশালী ব্যক্তিদের (যেমন- নামধারী সাংবাদিক ও রাজনৈতিক ব্যক্তি) একাংশ বিভিন্ন সময় আত্নীয়-স্বজন পরিচয়ে সেবাগ্রহীতদের সাথে নিয়ে সহকারি পরিচালকের কক্ষে ডুকে তাদের আবেদন ফরমে ভুল থাকা বা প্রয়োজনীয় নথি সংযুক্ত না থাকা সত্ত্বেও পাসপোর্ট করে দিতে অনুরোধ করে। এসব ক্ষেত্রে কর্তৃপক্ষ অসম্মতি প্রকাশ করলে তাদের সাথে মতবিরোধ তৈরি হয়। তখন তারা কর্তৃপক্ষের বিরুদ্ধে পত্র-পত্রিকায় নেতিবাচক লেখালেখি শুরু করে। এসব সাংবাদিক ও রাজনৈতিক ব্যক্তিবর্গ আত্নীয়-স্বজন পরিচয়ে সেবাগ্রহীতা নিয়ে আসলেও বেশিরভাগ ক্ষেত্রে তাদের কাছ থেকে নিয়ম-বহির্ভুতভাবে অর্থ আদায় করার অভিযোগ রয়েছে। কোনো কোনো সময় আবেদনপত্র জমাদান কাউন্টারে অযথা ঝামেলা করে থাকে। ফলে স্বাভাবিক কার্যক্রম বাধাগ্রস্ত হয় এবং সাধারণ সেবাগ্রহীতাদের ভোগান্তি পোহাতে হয়। এছাড়া প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্ট কাউন্টারে তারা লাইন অনুযায়ী সেবা গ্রহণ না করে আগে সেবা নিতে চায়। ফলে সাধারণ সেবাগ্রহীতাদের সাথে পাসপোর্ট কর্তৃপক্ষের ঝামেলার সৃষ্টি হয়।

বক্স: ৫

রাজনৈতিক নেতা, স্থানীয় প্রভাবশালী ব্যক্তিবর্গ, ভিআইপি ব্যক্তি, পুলিশ সদস্যরা এসে বলে আমার কাজটা আগে করে দিতে হবে। আবার কেউ কেউ উর্ধ্বতন কর্মকর্তার সুপারিশে কাজ করিয়ে থাকে। এছাড়াও স্থানীয় সাংবাদিক ভাইয়েরা নানান সময় কাজের মধ্যে এসে বলে আমার কাজটা আগে করতে হবে। এক্ষেত্রে যারা আগে লাইনে দাড়িয়ে থাকে তারা নানান কথা বলে এবং ঝামেলা করে থাকে। এসব ক্ষেত্রে কিছুটা চ্যালেঞ্জ মোকাবেলা করতে হয়।

তথ্যসূত্র: মূখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাতকার
বরিশাল পাসপোর্ট অফিস কর্মচারী
তারিখ: ১২ ডিসেম্বর ২০১৬

৩.৮ অপর্যাপ্ত সেবা

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের পাসপোর্ট বিষয়ক সেবা পর্যাপ্ত নয়। কোনো আবেদনপত্র ভুল হলে করণীয় কি, কার কাছে গেলে এর সমাধান পাওয়া যাবে, কিভাবে সমাধান হবে এসব ব্যাপারে অনেকাংশে উত্তর মেলে না। এই পাসপোর্ট অফিস হতে সেবাগ্রহীতাদের দু'টির পরিবর্তে একটি আবেদনপত্র সরবরাহ করা হয়। আবার একটি আবেদনপত্র পূরণ করে অন্যটি 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% ও শহর এলাকার সেবাগ্রহীতারদের মধ্যে ৪৬.৯% এবং প্রাথমিক স্তরে লেখাপড়া জানা সেবাগ্রহীতাদের ৭৩.৬% দালালের সহযোগিতা নিয়েছে।

সারণি ৩: শিক্ষাগত যোগ্যতাভেদে দালালের সহযোগিতা গ্রহণ ও অনিয়ম/হয়রানি

শিক্ষাগত যোগ্যতা	দালালের সহযোগিতা নেওয়ার হার	দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার
প্রাথমিক পর্যায়	৭৩.৬%	৭৯.২%
মাধ্যমিক পর্যায়	৬০.০%	৬৭.৪%
উচ্চ মাধ্যমিক পর্যায়	৫৮.৯%	৭৬.৭%
স্নাতক পর্যায়	৩৮.৬%	৭১.৯%
স্নাতকোত্তর	৩৭.৫%	৫৯.৪%

৩.৯ পুলিশী তদন্তে এসবি পুলিশ ও দালালদের দুর্নীতি ও হয়রানি

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতাগণ পুলিশী তদন্ত রিপোর্টের জন্য দালালের সাথে চুক্তি করা সত্ত্বেও পুলিশী তদন্তের ক্ষেত্রে সেবাগ্রহীতাদের পুলিশের টাকা প্রদান করতে হয়েছে। এক্ষেত্রে দালালদের অভিযোগ হলো, পুলিশী তদন্তের জন্য এসবি পুলিশকে টাকা দিলেও তদন্তকারী কর্মকর্তাদের একাংশ সেবাগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগ করে এবং পুনরায় টাকা নিয়ে থাকে। অবার সাধারণ সেবাগ্রহীতাগণ মনে করে, টাকা না দিলে পুলিশী তদন্ত রিপোর্ট এসবি পুলিশ ভাল দিবে না। ফলে পাসপোর্ট পেতে ভোগান্তির সৃষ্টি হবে। এজন্য সেবাগ্রহীতারা এসবি পুলিশকে টাকা প্রদান করে থাকে। অন্যদিকে এসবি পুলিশের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের মতে, তদন্তের ক্ষেত্রে টাকা দেওয়া রেওয়াজে পরিণত হয়েছে। সেবাগ্রহীতারা এক রকম জোর করে তদন্তকারী কর্মকর্তাকে টাকা প্রদান করে থাকে।

বক্স: ৬

আমরা নিই না। আমাদেরকে দেওয়া হয়। এটা এক ধরনের রেওয়াজ হয়ে গেছে। আবেদনকারীগণ আগে থেকেই পুলিশের জন্য টাকা যোগাড় করে রাখে। তারা মনে করে টাকা না দিলে সঠিক সময়ে ভেরিফিকেশন রিপোর্ট যাবে না। আমাদের সব সহকর্মী এক রকম এটাও আমি বলব না। আমাদের কেউ কেউ টাকা নিলেও নিতে পারে।

তথ্যসূত্র: মূখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাতকার
পুলিশী তদন্তকারী কর্মকর্তা
তারিখ: ১০ জানুয়ারী ২০১৭

৩.১০ ব্যাংকে পাসপোর্ট ফি জমাদান ও এ বিষয়ে সেবাগ্রহীতাদের সচেতনতার ঘাটতি

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। এ কারণে সোনালী ব্যাংকের বরিশাল কর্পোরেট শাখায় আবেদনকারীদের অতিরিক্ত ভিড় হয়ে থাকে। এ 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

বক্স: ৭

আমাদের শাখা থেকে পাসপোর্ট ফি বাবদ যে অর্থ গ্রহণ করা হয় তার রিপোর্ট (নাম, ঠিকানাসহ সামারি সীট) আমরা পরের দিন সকাল ১০টা থেকে ১১টার মধ্যে পাসপোর্ট অফিসে আমাদের ব্যাংকের পিয়নের মাধ্যমে পাঠিয়ে দিই। পাসপোর্ট অফিসের সাথে আমাদের অনলাইন লিংক নাই। ব্যাংকের হিসাব ক্লোজ হয় সন্ধা ৬টায়। অন্যদিকে পাসপোর্ট অফিস বিকাল ৫টায় বন্ধ হয়ে যায়। এ কারণে আমাদের পক্ষে প্রতিদিনের সামারি সীট প্রতিদিন পাঠানো সম্ভব হয় না। এটি অনেক বড় একটি শাখা। এখানে নানা ধরনের সেবাগ্রহীতা আসে। এদের মধ্যে পাসপোর্টের দালাল নির্ণয় করা আমাদের পক্ষে কঠিন। এই শাখাটি ক্লোজ সার্কিট ক্যামেরা দ্বারা নিয়ন্ত্রিত এবং নিরাপত্তার জন্য পুলিশ ও আনসার রয়েছে। তারপরও দুই-একজন দালাল মাঝেমাঝে ঢুকে পড়তে পারে।

তথ্যসূত্র: মূখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাতকার
উর্ধ্বতন ব্যাংক কর্মকর্তা, ২২ মে ২০১৭

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। পর্যবেক্ষণে বরিশাল সোনালী ব্যাংকের কর্পোরেট শাখায় দালালের উপস্থিতি লক্ষ্য করা গেছে। কোনো সেবাগ্রহীতা পাসপোর্টের ফরম হাতে এই শাখায় প্রবেশ করলে দালাল উক্ত সেবাগ্রহীতার পিছু নেয় এবং তাকে টাকা জমাসহ পাসপোর্টের অন্যান্য কাজ করে দেওয়ার প্রলোভন দেখায়। এই শাখায় পাসপোর্ট ফিস জমাদান চিহ্নিত কাউন্টার থাকলেও এই কাউন্টারে পাসপোর্টের ফি জমা নেওয়ার পাশাপাশি টেলিফোন বিল ও ডিডিপি এর নগদ পেমেন্ট গ্রহণ করে থাকে। কাজের চাপে ব্যাংক কর্তৃপক্ষ পাসপোর্ট আবেদনকারীদের প্রতি বিশেষ গুরুত্ব দেয় না। ফলে পাসপোর্ট ফিস জমাদানকারীদের ঘন্টার পর ঘন্টা 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। উল্লেখ্য যে, এ শাখার ব্যাংক কর্মকর্তদের একাংশের বিরুদ্ধে দালালির অভিযোগ রয়েছে।

৩.১১ পাসপোর্ট অফিস ও এসবি পুলিশের মধ্যে সমন্বয়ের ঘাটতি

বরিশাল পাসপোর্ট অফিস ও এসবি পুলিশের মধ্যে সমন্বয়ের ঘাটতি লক্ষণীয়। পাসপোর্ট অফিস এবং ডিএসবি ও সিটিএসবি অফিসের কর্মকর্তাদের সাথে প্রতি ৩ মাস পর পর পুলিশী তদন্ত প্রতিবেদন সংক্রান্ত বিষয়ে সমন্বয় সভা করার নিয়ম থাকলেও বাস্তব ক্ষেত্রে এর প্রয়োগ হয় না। বরিশাল পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষ পুলিশী তদন্ত সংক্রান্ত ব্যাপারে মোবাইল ফোনের মাধ্যমে ডিএসবি ও সিটিএসবি কর্তৃপক্ষের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করে। অধিকতর গুরুত্বপূর্ণ ব্যাপারে আলোচনার দরকার হলে পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তাগণ নিজে ডিএসবি ও সিটিএসবি অফিসে গিয়ে আলোচনা করে থাকে। অপরদিকে বরিশাল ডিএসবি ও সিটিএসবি কর্তৃপক্ষের মতে, *'বরিশাল পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষ তাদেরকে কখনও এ ধরনের সমন্বয় সভা করার জন্য আমন্ত্রণ জানায়নি।'* তাদের মতে, *'সমন্বয়সভা করার জন্য পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপকক্ষকে উদ্যোগী হতে হবে। পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষ চিঠি দিয়ে আমন্ত্রণ জানালে তারা (এসবি পুলিশ) উপস্থিত থাকবে।'*

পাসপোর্টের পুলিশ ভেরিফিকেশন রিপোর্ট আদান-প্রদানের ক্ষেত্রে অনলাইন ব্যবস্থা চালু করা হলেও এ সুবিধা ব্যবহারের ক্ষেত্রে পাসপোর্ট অফিস ও এসবি পুলিশের সদিচ্ছার ঘাটতি পরিলক্ষিত হয়। বরিশাল পাসপোর্ট অফিস এসবি পুলিশের কাছে প্রথমে আবেদনপত্রের হার্ডকপি প্রেরণ করে এবং পরবর্তীতে অনলাইনে প্রেরণ করে। ফলে এসবি পুলিশ হার্ডকপিতে প্রতিবেদন তৈরী করে রেজিস্টারে রক্ষণাবেক্ষণ করে পাসপোর্ট অফিসে পাঠিয়ে থাকে। অনলাইনে পাওয়া সাপেক্ষে তারা অনলাইনেও তদন্ত প্রতিবেদন পাঠিয়ে থাকে। পাসপোর্ট সেবায় এমআরপি প্রকল্পের আওতায় বরিশাল এসবি পুলিশ অফিসে (ডিআইও-১ কার্যালয়ে) একটি কম্পিউটার, ইউপিএস ও ইন্টারনেট মডেম প্রদান করা হয়েছে এবং সিটিএসবি কার্যালয়ে কম্পিউটার, ইউপিএস, এমআরপি রাউডার ও বিটিসিএল এর লাইনের সংযোগ প্রদান করা হয়েছে। এসবি পুলিশ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের মতে, প্রতিবেদন অনলাইনে পাঠানোর ক্ষেত্রে তারা কিছু কারিগরি সমস্যার সম্মুখিন হয় যেমন- অনলাইন সংশ্লিষ্ট লিংক সবসময় কাজ না করা, অনলাইনে পাঠানোর

বক্স: ৮

পুলিশ ভেরিফিকেশনের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে সেবাগ্রহীতা কোনো ধরনের দেশদ্রোহী কর্মকান্ডের সাথে জড়িত কিনা, ফৌজদারি কোনো মামলা আছে কিনা, এ ধরনের কোন মামলায় পলাতক বা দন্ডপ্রাপ্ত আসামী কিনা, স্থায়ী ঠিকানা যথাযথ আছে কিনা এবং পাসপোর্ট ফরমে পূরণকৃত তথ্যের সাথে সংযুক্ত কাগজপত্রের তথ্যের মিল আছে কিনা প্রভৃতি যাচাই করা। বর্তমানে পুলিশের কাজ অনেক বৃদ্ধি পেয়েছে। পুলিশের রেগুলার ডিউটি পালন করার পাশাপাশি পাসপোর্ট ও অন্যান্য তদন্ত কাজ করতে হয়। ফলে মাঝেমাঝে ভেরিফিকেশন রিপোর্ট পাঠাতে দেরি হয়। তবে আমরা চেষ্টা করি আমাদের কাছে আসার ৭ দিনের মধ্যে প্রতিবেদন প্রদান করতে। তবে সেবাগ্রহীতার স্থায়ী ঠিকানা ও বর্তমান ঠিকানা আলাদা হলে সেক্ষেত্রে বিলম্ব হয়। এছাড়া বরিশাল অঞ্চলের জন্য বিলম্বের অন্যতম কারণ, এই অঞ্চলে একাধিক নতুন থানা হয়েছে। কিন্তু সেবাগ্রহীতাগণ আবেদনপত্র পূরণের সময় ভুল করে আগের থানার নাম লিখে। ফলে আমরা সংশ্লিষ্ট থানায় পাঠানোর পর ফেরত আসে। এজন্যও কিছু পাসপোর্টর ভেরিফিকেশন রিপোর্ট প্রদানে বিলম্ব হয় বা কোনো কোনো ক্ষেত্রে নেভেটিভ রিপোর্ট প্রদান করা হয়। উদাহরণ হিসেবে বলা যায়, বাবুগঞ্জ ভেঙ্গে এয়ারপোর্ট এবং মেহেন্দীগঞ্জ ভেঙ্গে কাজীরহাট থানা হয়েছে। কিন্তু বেশিরভাগ সেবাগ্রহীতা এখনও পূর্বের থানার নাম লিখে থাকেন। আমি দায়িত্ব নেওয়ার পর পাসপোর্ট কর্তৃপক্ষ আমাদের সমন্বয় সভার জন্য কোনো চিঠি দেয়নি। আমাদের চিঠি দিলে আমরা যোগদান করব। আমাদের কতিপয় অফিসারদের সাথে দালালদের যোগাযোগ থাকলেও থাকতে পারে। এসবি কার্যালয়ে অনলাইনে পাসপোর্টের ভেরিফিকেশনের জন্য কোনো কাগজ আসে না। এজন্য আমরা ম্যানুয়্যালই কাজটি করে থাকি। এছাড়া অনলাইনে আসলে সেটা ডাউনলোড করা, প্রিন্ট করা এবং সংশ্লিষ্ট থানায় পাঠানো একটা ঝামেলা। তাই আমরা হার্ডকপির মাধ্যমে ভেরিফিকেশন করে থাকি।

তথ্যসূত্র: মূখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাতকার
ভেরিফিকেশনের নেতৃত্ব দানকারী পুলিশ কর্মকর্তা
তারিখ: ২২ মে ২০১৭

জন্য সরবরাহকৃত যন্ত্রাংশ বিকল থাকা এবং এগুলোর কারিগরি সমস্যা সমাধানে পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষের সময়মত সাড়া প্রদান না করা উল্লেখযোগ্য। বরিশাল এসবি পুলিশ কর্তৃপক্ষের সাথে একান্ত সাক্ষাতকারে জানা যায়, দূর্বল ইন্টারনেট সংযোগ ও এসবি পুলিশের দৈনন্দিন কাজের চাপে ৪০% ভেরিফিকেশন রিপোর্ট অনলাইনে পাঠানো সম্ভব হচ্ছে না। ডিআইও ১ এর কার্যালয়ে প্রদানকৃত কম্পিউটারটি ৫/৬ মাস যাবৎ নষ্ট থাকলেও বর্তমানে উভয় কার্যালয়ের (ডিআইও-১ কার্যালয় ও সিটিএসবি) কম্পিউটার ও অন্যান্য যন্ত্রপাতি সচল রয়েছে।

৩.১২ 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 সর্বোচ্চ কর্মকর্তা হিসেবে সহকারি পরিচালককে এ ধরণের কোনো বুনিয়াদি প্রশিক্ষণ না থাকায় সেবাপ্রদানের ক্ষেত্রে কোনো ব্যতিক্রম সমস্যা দেখা দিলে তা সমাধানের জন্য অন্য অফিসের সহকর্মী বা কোনো কোনো ক্ষেত্রে উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পরামর্শ গ্রহণ করতে হয়। ফলে 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। এছাড়া এমআরপি ও এমআরভি প্রক্রিয়াকরণে যেমন- ডকুমেন্ট যাচাই, আবেদনপত্র গ্রহণ, প্রি-এনরোলমেন্ট, বায়ো-এনরোলমেন্ট, ব্লাক লিস্ট যাচাই, পেমেন্ট যাচাই, এসবি ক্লিয়ারেন্স যাচাই, পাসপোর্ট ও ভিসা পার্সোনালাইজেশন, রেকর্ড স্ক্যানিং, ডাটাবেইজ আপলোডিং, রেকর্ড সংরক্ষণ, পাসপোর্ট অ্যাক্টিভেশন ও পাসপোর্ট ডেলিভারি ইত্যাদি বিষয়ের প্রতিটি ধাপে কর্মরত জনবলের প্রশিক্ষণ প্রয়োজন।

৩.১৩ তথ্য ও অনুসন্ধান কেন্দ্র কার্যকর বাস্তবায়নে সদিচ্ছার ঘাটতি

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে তথ্য ও অনুসন্ধান কেন্দ্র নামে একটি কাউন্টার থাকলেও তা কার্যকর বাস্তবায়নে কর্তৃপক্ষের সদিচ্ছার ঘাটতি লক্ষণীয়। এ কেন্দ্রের জন্য সুনিদিষ্টভাবে কাউকে দায়িত্ব প্রদান না করা এবং আবেদনপত্র জমা নেওয়ার জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মী এ দায়িত্ব পালন করা এর অন্যতম কারণ হিসেবে চিহ্নিত হয়। একই কর্মী আবেদনপত্র জমা নেওয়া ও তথ্য প্রদান করার কারণে আবেদনপত্র জমাদান কাউন্টারে দীর্ঘ লাইন ও সেবাগ্রহীতাগণ চাহিদা অনুযায়ী তথ্য প্রাপ্তি হতে বঞ্চিত হয়। অন্যদিকে আবেদনপত্র জমাদান কাউন্টারের কর্মী কর্তৃক নির্ভূলভাবে পূরণকৃত আবেদনপত্র যাচাই, আবেদনপত্রের সাথে সংযুক্তি নথি যাচাই করা সম্ভব হয় না।

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

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে স্ব-প্রনোদিত তথ্য উন্মুক্তকরণে সীমাবদ্ধতা ও নীতিমালা প্রয়োগে চর্চার ঘাটতি বিদ্যমান। এ পাসপোর্ট 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 প্রভৃতির কার্যকর বাস্তবায়নে চর্চার ঘাটতি পরিলক্ষিত হয়। এছাড়াও বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের স্থানীয় ওয়েব পোর্টাল নিয়মিত হালনাগাদ না করা ও বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ না করার প্রবণতা লক্ষণীয়।

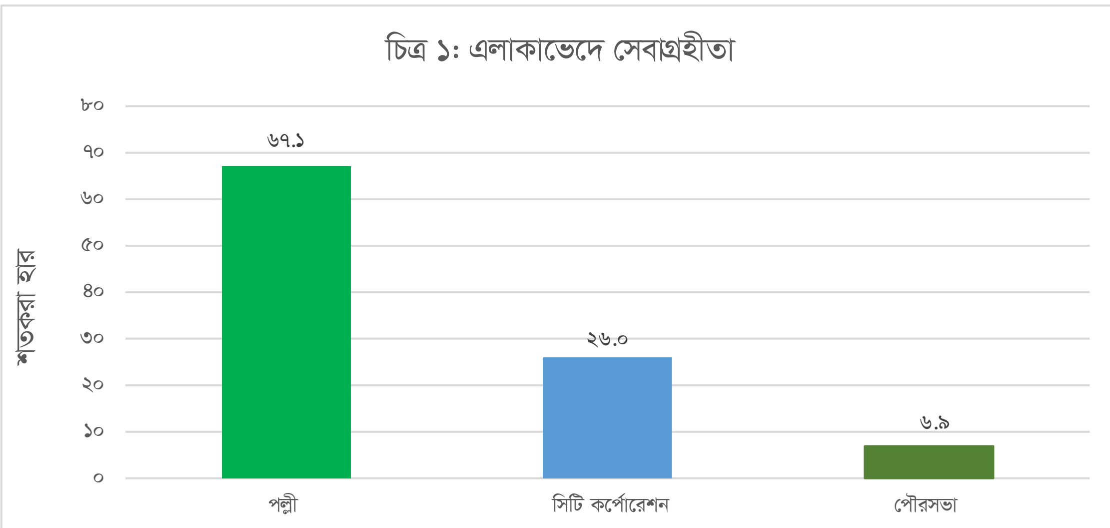
বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের প্রাতিষ্ঠানিক তথ্য পর্যালোচনার মাধ্যমে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে কর্তৃপক্ষের সীমাবদ্ধতার চিত্র ফুটে উঠেছে। অনুমোদিত পদের তুলনায় জনবলের ঘাটতি, কর্তৃপক্ষের দায়িত্ব পালনে অবহেলা, সেবা প্রদানে সদিচ্ছার ঘাটতির কারণে পাসপোর্ট সেবা প্রত্যাশীগণ প্রয়োজনীয় সেবা প্রাপ্তি থেকে বঞ্চিত হয়।

চতুর্থ অধ্যায়
তথ্যদাতা পরিচিতি

এই অধ্যায়ে তথ্যদাতা/সেবাগ্রহীতার আর্থ-সামাজিক অবস্থা বর্ণনা করা হয়েছে। বরিশাল পাসপোর্ট অফিস থেকে সেবাগ্রহণকারী তথ্যদাতাদের এলাকার ধরন, বয়স, লিঙ্গ, পেশা ও শিক্ষাগত যোগ্যতার বিষয়াদি আলোচিত হয়েছে।

৪.১ তথ্যদাতার এলাকার ধরন

গবেষণায় অংশগ্রহণকারী পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতাদের ৬৭.১% পল্লী এলাকায়, ৬.৯% পৌর এলাকায় এবং ২৬.০% সিটি কর্পোরেশন এলাকায় বসবাস করে। জরিপে দেখা যায়, বরিশাল পাসপোর্ট অফিস হতে পল্লী এলাকায় বসবাসকারীগণ সবচেয়ে বেশি পাসপোর্ট সেবা গ্রহণ করেছে।



৪.২ তথ্যদাতার বয়স

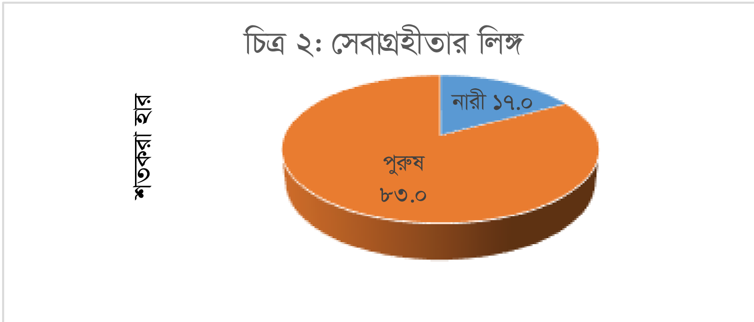
জরিপের তথ্য বিশ্লেষণে দেখা যায়, তথ্যদাতাদের বয়স সর্বনিম্ন ১৮ এবং সর্বোচ্চ ৭০ বছর। তথ্যদাতাদের বয়সের গড় ৩২ বছর। তথ্যদাতাদের বয়স ভিত্তিক ৬টি ভাগে বিভক্ত করে দেখা যায়, ২১ থেকে ৩০ বছর পর্যন্ত বয়সের তথ্যদাতা ৪৯.৭% এবং সর্বনিম্ন ৬০ বছর কিংবা তদুর্ধ বয়সের তথ্যদাতা ৩.৪%।

সারণি ৪: তথ্যদাতার শ্রেণী ভিত্তিক বয়স

বয়সশ্রেণী	শতকরা হার
২০ বছর নিচে	৮.৯
২১ বছর থেকে ৩০ বছর	৪৯.৭
৩১ বছর থেকে ৪০ বছর	২৪.৩
৪১ বছর থেকে ৫০ বছর	৭.৪
৫১ বছর থেকে ৬০ বছর	৬.৩
৬০ বছরের উর্ধ্বে	৩.৪

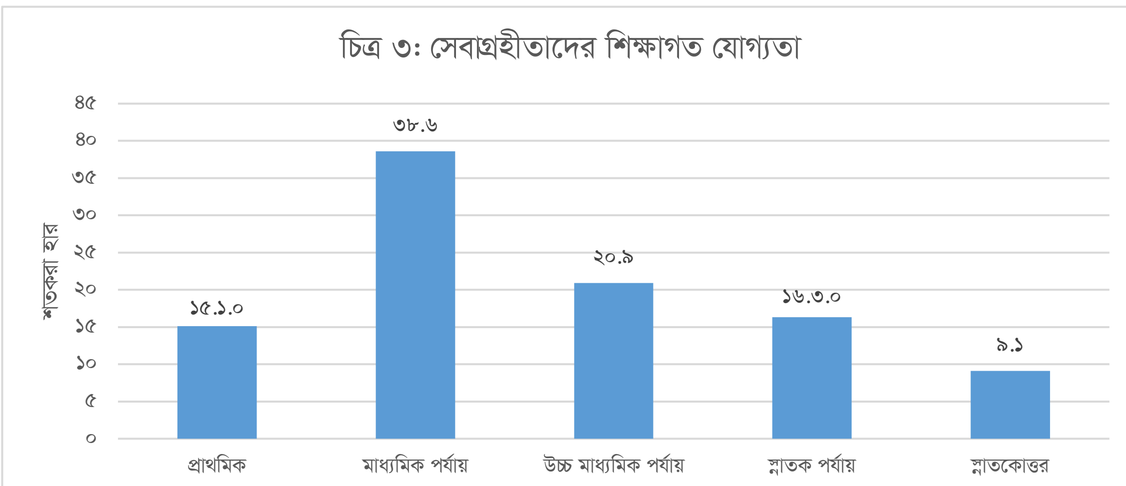
৪.৩ তথ্যদাতার লিঙ্গ

জরিপের অন্তর্ভূক্ত সেবাগ্রহীতদের ৮৩.০% পুরুষ এবং ১৭.০% নারী।



৪.৪ তথ্যদাতার শিক্ষাগত যোগ্যতা

জরিপে অংশগ্রহণকারী তথ্যদাতাদের সবচেয়ে বেশি ৩৮.৬% মাধ্যমিক এবং সর্বনিম্ন ৯.১% স্নাতকোত্তর পর্যায়ে লেখা পড়া করেছে।



৪.৫ তথ্যদাতার পেশা

জরিপে অংশগ্রহণকারী তথ্যদাতাদের পেশা বিশ্লেষণে দেখা যায়, ২৩.১% ব্যবসা, শিক্ষার্থী ১৪.৬%, বেসরকারি চাকরী ১৩.১%, বেকার ১১.৭%, গৃহিণী ১০.০%, শ্রমিক ৯.২%, কৃষিকাজ ৫.৪%, প্রবাসী ৩.৭%, পেশাজীবী ২.৬%, সরকারী চাকুরী ২.৯% এবং অন্যান্য পেশার ৩.৭% তথ্যদাতা।

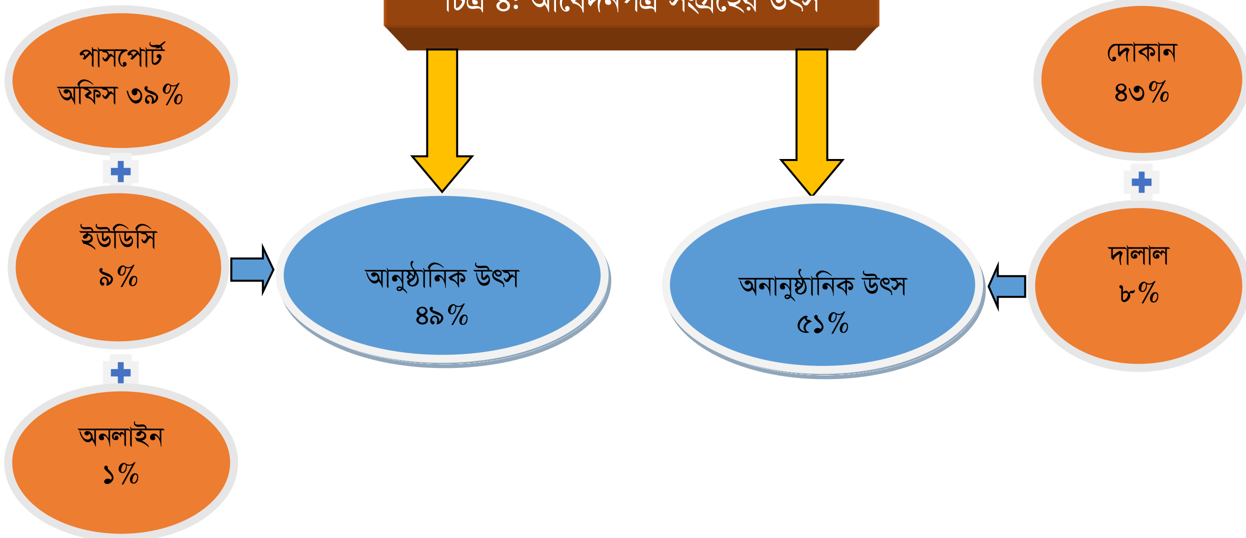
পাসপোর্ট অফিসের সেবা

পাসপোর্ট অফিসগুলোকে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে অনেকগুলো ধাপ সম্পাদন করতে হয়। এসব ধাপগুলোর মধ্যে রয়েছে- পাসপোর্টের আবেদন ফরম বিতরণ ও পূরণকৃত আবেদনপত্র গ্রহণ, পূরণকৃত ফরম যাচাই-বাচাই, প্রি ও বায়ো-এনরোলমেন্ট, ডকুমেন্ট স্ক্যান, ফিঙ্গার প্রিন্ট যাচাই, আবেদন ফি যাচাই, প্রিন্টকৃত পাসপোর্টে কর্তৃপক্ষের স্বাক্ষর প্রদান, সেবাগ্রহীতার স্বাক্ষর গ্রহণ করে পাসপোর্ট বিতরণ প্রভৃতি। অপরদিকে সেবাগ্রহীতাদের কিছু ভূমিকা রয়েছে। যেমন- আবেদনপত্র যথাযথভাবে পূরণ, সত্যায়ন ও প্রত্যয়ন, প্রয়োজনীয় নথি সংযুক্ত, ব্যাংক ফি জমাদান, ছবি উঠা ও ফিঙ্গার প্রিন্ট প্রদান প্রভৃতি। সেবাগ্রহীতাগণ এসব কার্যক্রম সফলভাবে শেষ করার পর পাসপোর্ট হাতে পেয়ে থাকে।

৫.১ পাসপোর্ট আবেদনপত্র সংগ্রহ

নিয়মানুযায়ী পাসপোর্টের দু'টি আবেদনপত্র পাসপোর্ট অফিস হতে বিনামূল্যে সরবরাহ করার বিধান থাকলেও বরিশাল পাসপোর্ট অফিস সেবাগ্রহীতাদের একটি আবেদনপত্র সরবরাহ করে এবং অন্যটি ফটোকপি বা কম্পিউটারের দোকান হতে ডাউনলোড করার পরামর্শ প্রদান করে। এজন্য বরিশাল পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষ চাহিদা অনুযায়ী কেন্দ্রীয় কার্যালয় হতে আবেদনপত্র সরবরাহে স্বল্পতার কথা উল্লেখ করেছে। উদাহরণস্বরূপঃ ২০০০ আবেদনপত্রের চাহিদা দিলে কেন্দ্র হতে ১০০০-১৫০০ সরবরাহ করা হয়। জরিপের তথ্য বিশ্লেষণে দেখা গেছে ৪৯% আবেদনকারী আনুষ্ঠানিক (৩৯% পাসপোর্ট অফিস, ৯% ইউডিসি ও ১% অনলাইন) এবং ৫১% আবেদনকারী অনানুষ্ঠানিক উৎস (৪৩% দোকান ও ৮% দালাল) হতে আবেদনপত্র সংগ্রহ করেছে। অনানুষ্ঠানিক উৎস হতে আবেদনপত্র সংগ্রহ করতে গিয়ে সেবাগ্রহীতাদের একাংশের দালালের সাথে যোগাযোগের একটি ঝুঁকি তৈরি হয়। বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে আবেদনকারীদের অনলাইনে আবেদনপত্র সংগ্রহের হার কম। আবেদনপত্র সংগ্রহের উৎসের মধ্যে অনলাইন ও ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার জনপ্রিয় না হওয়া এর অন্যতম কারণ। সেবাগ্রহীতাদের মতে, পাসপোর্টের আবেদনপত্র পাসপোর্ট অফিস হতে সংগ্রহ করতে যাতায়াত বাবদ যে অর্থ ব্যয় হয় তার চেয়ে কম খরচে এলাকার ফটোকপি বা কম্পিউটারের দোকান থেকে সংগ্রহ করা যায়। এজন্য অনেক সেবাগ্রহীতা পাসপোর্ট অফিস হতে আবেদনপত্র সংগ্রহ করে না। গবেষণা পর্যবেক্ষণে বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের নিকটস্থ ফটোকপি/কম্পিউটারের দোকান, চায়ের দোকান এবং দালালের নিকট থেকে আবেদনকারীদের একাংশকে সরকারী প্রিন্টকৃত আবেদনপত্র ক্রয় করতে দেখা গেছে। এছাড়া বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে আনসার সদস্যদের মাধ্যমে আবেদনপত্র বিবতরণ করতে দেখা গেছে।

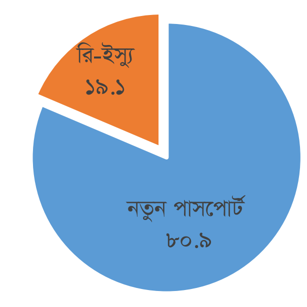
চিত্র ৪: আবেদনপত্র সংগ্রহের উৎস



৫.২ পাসপোর্ট সেবার ধরন ও প্রকৃতি

বরিশাল পাসপোর্ট অফিস থেকে পাসপোর্ট সেবা গ্রহণকারীদের ৮০.৯% নতুন পাসপোর্ট এবং ১৯.১% পাসপোর্ট রি-ইস্যু করেছে। অন্যদিকে সেবাগ্রহণকারীদের ৯৮.৩% সাধারণ এবং ১.৭% অফিসিয়াল পাসপোর্ট সংগ্রহ করেছে।

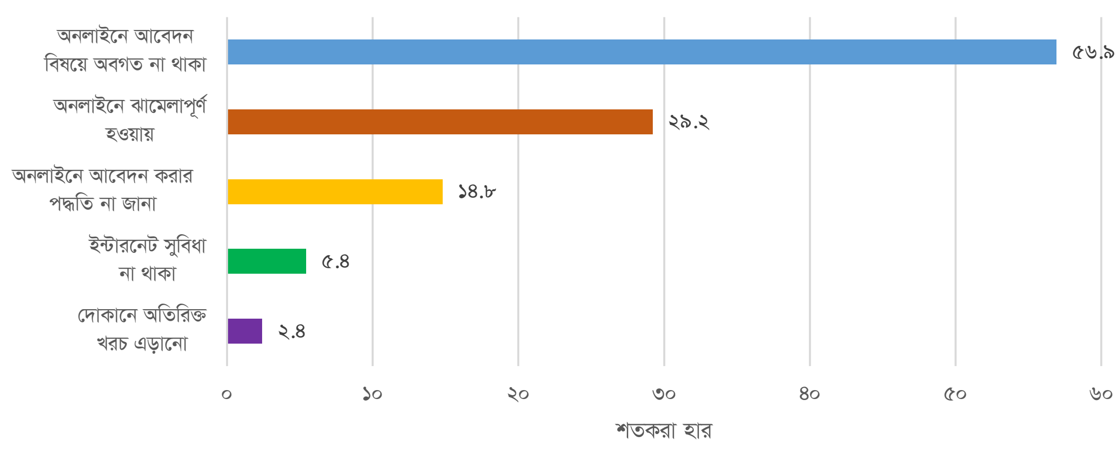
চিত্র ৫: পাসপোট সেবার ধরণ



৫.৩ আবেদনপত্র পূরণ

অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণের সুযোগ থাকলেও সেবাগ্রহীতাদের ৯৮.৯% লিখিতভাবে (হাতে লিখে) পূরণ করেছে। এক্ষেত্রে অনলাইন আবেদনের সংশ্লিষ্ট লিংক সবসময় কাজ না করা, ওয়েবসাইটে আবেদনপত্র পূরণের প্রয়োজনীয় তথ্যাদি ভিন্ন ভিন্ন লিংকে থাকা এবং লিংকগুলোতে পর্যাপ্ত তথ্যের ঘাটতি লক্ষণীয়। আবার অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ করা সত্ত্বেও সত্যায়ন ও প্রত্যায়নের প্রয়োজনে প্রিন্ট কপি পাসপোর্ট অফিসে জমা দেওয়ার বিধান এবং হাতে লিখে আবেদনের ক্ষেত্রে দুই কপি আবেদনপত্র পূরণ ও দু'টি কপিতেই সত্যায়ন ও প্রত্যায়নের বিধান আবেদনকারীদের কাছে একটি ঝামেলাযুক্ত বিষয় হয়ে দাড়িয়েছে। আবেদনপত্রের হার্ডকপিতে আবেদনপত্র একটি পূরণ করে অপরটি ফটোকপি করা যায় এ ব্যাপারে প্রয়োজনীয় নির্দেশনার অভাব রয়েছে। লিখিতভাবে আবেদনপত্র পূরণের কারণ হিসেবে সেবাগ্রহীতাগণ একাধিক উত্তর প্রদান করেছে। জরিপে দেখা গেছে, ৫৬.৯% অনলাইনে আবেদন বিষয়ে অবগত না থাকা, ২৯.২% অনলাইনে ঝামেলাপূর্ণ হওয়া (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 লিখিত ভাবে (হাতে লিখে) আবেদনপত্র পূরণ করেছে।

চিত্র ৬: অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ না করার কারণ (একাধিক উত্তর প্রযোজ্য)



৫.৪ 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 সব সেবাগ্রহীতা সত্যায়ন ও প্রত্যায়ন জন্য দালালের সহযোগিতা নিতে বাধ্য হয়। এ সুযোগে দালালরা সেবাগ্রহীতাদের কাছ থেকে অর্থ আদায় করে থাকে। 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 এবং তারা আবেদনকারীর পরিচিত না হওয়া সত্ত্বেও সত্যায়ন করে থাকে।

৫.৫ আবেদনপত্র জমাদান

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে নারী-পুরুষ নির্বিশেষে একটি মাত্র কাউন্টারে পাসপোর্টের আবেদনপত্র জমা নিতে দেখা গেছে। 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। পরবর্তীতে ঐ একই আবেদনপত্র দালালের মাধ্যমে জমা নিতে দেখা গেছে। দলীয় আলোচনায় অংশগ্রহণকারী একজন ব্যাংক কর্মকর্তার মতে, *"আমি নিজে আবেদনপত্র পূরণ করে জমা দিয়েছিলাম। আবেদনপত্র গ্রহণ কাউন্টার থেকে আমাকে বলা হয়েছিল ফরমে ভুল আছে। অভিজ্ঞ কারও সহযোগিতা নিতে। আমি এ কথার প্রতিবাদ করলে এবং আমার পরিচয় দিলে ফরম জমা নিয়েছিল। আমি বলব, সাধারণ সেবাগ্রহীতাগণ বেশি ভোগান্তি ও হয়রানির শিকার হয়। যারা প্রভাবশালী তারা অনেক ক্ষেত্রে পার পেয়ে যান।"*

বক্স: ৯

আবেদনপত্র জমা দেওয়ার পর দেখবেন ফাইল উপর (দোতলা) থেকে ঘুরে আসার পর আনসার সদস্যরা নাম ধরে ডেকে ডেকে আবেদনকারীদের হাতে দিচ্ছে। এদের মধ্যে কারও ডাটা এন্ট্রির জন্য পাঠাচ্ছে। আবার কারও ভুল হয়েছে বলে ফেরত দিচ্ছে। এখানেই মূল ঘাপলা/সমস্যা। তদবির ছাড়া যেসব আবেদনপত্র জমা পড়ে তার বেশিরভাগ জমাদান কাউন্টার অথবা উপর (দোতলা) থেকে আসার পর ফেরত পাঠানো হয়। যারা প্রভাবশালী (রাজনৈতিক, ব্যবসায়ী, অবসরপ্রাপ্ত ও সরকারী চাকরীজীবী) তাদেরকে ডাটা এন্ট্রির জন্য অনুমতি দেওয়া হয়।

তথ্যসূত্র: মূখ্যতথ্যদাতার স্বাক্ষাতকার
দালাল, ১৯ জানুয়ারী ২০১৭

৫.৬ প্রি-এনরোলমেন্টে ব্যয়িত সময় ও কারণ

গবেষণায় দেখা যায়, বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে প্রি-এনরোলমেন্টের ক্ষেত্রে সেবাগ্রহীতাদের ২৪.৯% বিলম্বের শিকার হয়েছে। বিলম্বের মাত্রা ছিল ৩০ মিনিট হতে ৩ ঘন্টা পর্যন্ত। যারা বিলম্বের শিকার হয়েছে তাদের সর্বোচ্চ ৫৪.০% ত্রিশ মিনিট হতে একঘণ্টা পর্যন্ত, ৬.৯% ১:০১ মিনিট হতে ১:৩০ মিনিট পর্যন্ত, ১:৩১ মিনিট থেকে ২ ঘন্টা পর্যন্ত ২০.৭% এবং ১৮.৪% সেবাগ্রহীতাকে ২:৩০ 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।

সারণি ৫: প্রি-এনরোলমেন্টে ব্যয়িত সময় ও শতকরা হার

প্রি-এনরোলমেন্টে বিলম্বিত সময়	শতকরা হার
৩০ মিনিট - ১ ঘণ্টা পর্যন্ত	৫৪.০
১:০১ মিনিট - ১:৩০ মিনিট পর্যন্ত	৬.৯
১:৩১ মিনিট - ২ ঘণ্টা পর্যন্ত	২০.৭
২:০১ মিনিট বা তার উর্ধ্বে	১৮.৪

৫.৭ বায়ো-এনরোলমেন্টে ব্যয়িত সময় ও কারণ

বর্তমানে মেশিন রেডিবল পাসপোট (এমআরপি) করার ক্ষেত্রে বায়ো-এনরোলমেন্ট বাধ্যতামূলক। প্রি-এনরোলমেন্ট শেষ হলে সেবাগ্রহীতাদের ডাটা এন্ট্রির একটি স্লীপ প্রদান করা হয়। এই স্লীপে ডাটা এন্ট্রিতে কোনো ধরনের ভুল হলে তা সংশোধনপূর্বক ছবি তোলা, ফিঙ্গার প্রিন্ট এবং স্বাক্ষর গ্রহণের নিয়ম রয়েছে। ছবি নেওয়ার ক্ষেত্রে সঠিক পরিমাপ ও রেজুলেশন এবং নির্দিষ্ট পরিমাপের মধ্যে স্বাক্ষর ও ফিঙ্গার প্রিন্ট গ্রহণ অপারেটরকে নিশ্চিত করতে হয়। গবেষণায় দেখা যায়, বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে বায়ো-এনরোলমেন্টে সেবাগ্রহীতাদের ২৬.০% বিলম্বের শিকার হয়েছে। বিলম্বের মাত্রা ছিল ৩০ মিনিট হতে ৩ ঘন্টা পর্যন্ত। যারা বিলম্বের শিকার হয়েছে তাদের সর্বোচ্চ ৬১.৫% ত্রিশ মিনিট হতে একঘন্টা পর্যন্ত, ১:০১ মিনিট থেকে ১:৩০ মিনিট পর্যন্ত ৪.৪%, ১:৩১ মিনিট হতে ২ ঘন্টা পর্যন্ত ২৩.১% এবং ২:৩০ 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।

সারণি ৬: বায়ো-এনরোলমেন্টে ব্যয়িত সময় ও শতকরা হার

বায়ো-এনরোলমেন্টে বিলম্বিত সময়	শতকরা হার
৩০ মিনিট - ১ ঘণ্টা পর্যন্ত	৬১.৫
১:০১ মিনিট - ১:৩০ মিনিট পর্যন্ত	৪.৪
১:৩১ মিনিট - ২ ঘণ্টা পর্যন্ত	২৩.১
২:০১ মিনিট বা তার উর্ধ্বে	১১.০

৫.৮ পাসপোর্ট বিতরণ

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে একটি কাউন্টারের মাধ্যমে সকাল ১০টা থেকে বিকাল ৫টা পর্যন্ত পাসপোর্ট বিতরণ করা হয়ে থাকে। অফিসিয়াল নিয়ম অনুযায়ী পাসপোর্ট আবেদনকারীকে নিজে হাজির থেকে পাসপোর্ট সংগ্রহ করতে হয়। যদি কোনো কারণে সেবাগ্রহীতা হাজির না হতে পারে তাহলে তাকে "পাসপোর্ট গ্রহণের ক্ষমতা হস্তান্তর বা অথরাইজেশন লেটার" প্রদান করতে হয়। কিন্তু এক্ষেত্রে ব্যতয় লক্ষ্য করা যায়। জরিপকালীন পর্যবেক্ষণে দেখা গেছে, আবেদনকারীর অনুপস্থিতিতে দালালের কাছে কর্তৃপক্ষ পাসপোর্ট হস্তান্তর করছে।

বক্স: ১০

পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ দুপুরের খাবার বিরতিতে গেলে একজন দালালের ঘুরাঘুরির মাত্রা বেড়ে যেতে দেখা যায়। তার হাতে আনুমানিক ৬/৭ টি ডেলিভারি স্লিপ ছিল। ডেলিভারি কাউন্টারের দায়িত্বে থাকা কর্মী খাবার বিরতিতে গেছে। ঐ দালাল আনসার সদস্যের সাথে আলাপ শেষে উভয়ই ডেলিভারি কাউন্টারের ভিতরে প্রবেশ করে। দালালের হাতে থাকা স্লিপের নম্বর মিলিয়ে আনসার সদস্য দালালের হাতে পাসপোর্ট প্রদান করছে।

তথ্যসূত্র: পর্যবেক্ষণ
১৭ নভেম্বর ২০১৬

জরিপে অংশগ্রহণকারী ৩২.৩% সেবাগ্রহীতার ক্ষেত্রে নির্ধারিত দিনে পাসপোর্ট পেতে বিলম্ব হয়েছে। বিলম্বের মাত্রা ছিল এক দিন হতে ২২ দিন পর্যন্ত। যাদের অফিস নির্ধারিত দিনে পাসপোর্ট পেতে বিলম্ব হয়েছে তাদের গড়ে ৭.৮৬ দিন অপেক্ষা করতে হয়েছে। অন্যদিকে অপেক্ষার মাত্রা ছিল ১ থেকে ৫ দিন পর্যন্ত ৩৯.০%, ৬ থেকে ১০ দিন পর্যন্ত ৪২.৫%, ১১ থেকে ১৫ দিন পর্যন্ত ৮.৮%, ১৬ থেকে ২০ দিন পর্যন্ত ৮.৮% এবং ২১ দিন বা তার উর্ধ্বে ০.৯% সেবাগ্রহীতাকে। জরিপে তথ্যপ্রদানকারী সেবাগ্রহীতার মধ্যে যারা অফিস নির্ধারিত দিনে পাসপোর্ট পায়নি তাদের ৬২.৯% পাসপোর্ট না পাওয়ার কারণ হিসেবে নির্ধারিত সময়ে এসএমএস না পাওয়ার

কথা উল্লেখ করেছে। ঢাকা থেকে পাসপোর্ট আসেনি বলেছে ৩০.২% এবং যথাসময়ে পুলিশী তদন্ত রিপোর্ট না আসা কে দায়ী করেছে ৬.৯% সেবাগ্রহীতা।

সারণি ৭: পাসপোর্ট বিতরণে বিলম্ব

অফিস নির্ধারিত সময়ের পর বিলম্বকাল	শতকরা হার
১ - ৫ দিন পর্যন্ত	৩৯.০
৬ - ১০ দিন পর্যন্ত	৪২.৫
১১ - ১৫ দিন পর্যন্ত	৮.৮
১৬ - ২০ দিন পর্যন্ত	৮.৮
২১ দিন তদুর্ধ্ব	০.৯

৫.৯ পাসপোর্ট সেবায় অনিয়ম, হয়রানির ও দুর্নীতি

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবা অনেকাংশে চুক্তি নির্ভর সেবায় পরিণত হয়েছে। গবেষণায় দেখা যায়, সেবাগ্রহীতাদের ৭১.১% পাসপোর্ট সেবায় (আবেদনপত্র উত্তোলন, আবেদনপত্র জমাদান ও প্রি-এনরোলমেন্ট, বায়ো-এনরোলমেন্ট, পাসপোর্ট বিতরণ এবং দালালের সাথে চুক্তি) 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 ১৮৫৩.৭৯ টাকা। উল্লেখ্য যে, যারা অনিয়ম, হয়রানির ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে তাদের ৭১.৫% পল্লী এবং ২৮.৫% শহর এলাকায় বসবাস করে।

সারণি ৮: পাসপোর্ট সেবায় অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার

অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হওয়ার ধরন	শতকরা হার
ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়া	**৫৪.০%**
সময়ক্ষেপন	**৩২.৩%**
আত্মসাৎ ও প্রতারণার	**০.৬%**

৫.১০ পাসপোর্ট অফিসে নিরাপত্তায় নিয়োজিত আনসার/পুলিশ

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে পুলিশের পাশাপাশি ৪ জন আনসার সদস্য সার্বক্ষনিক নিরাপত্তার দায়িত্বে নিয়োজিত রয়েছে। পাসপোর্ট অফিসের শৃঙ্খলা বা নিরাপত্তা রক্ষার দায়িত্বে নিয়োজিত আনসার ও পুলিশ সদস্যরা অনেক সময় নিজেরাই পাসপোর্ট প্রার্থীদের হয়রানির কারণ হয়ে দাঁড়ায়। তারা সাধারণ পাসপোর্ট প্রার্থী বিশেষ করে কম শিক্ষিত ও গ্রাম থেকে আগতদের কাছ থেকে বিভিন্ন সহযোগিতার নামে নিয়ম-বহির্ভূতভাবে অর্থ উপার্জনের অভিযোগ রয়েছে। এ ব্যাপারে আনসার সদস্যদের সাথে আলোচনা করে জানা যায়, পাসপোর্ট সেবা নিতে আসা অনেক শিক্ষিত লোকও পাসপোর্টের আবেদনপত্র সঠিকভাবে পূরণ করতে পারে না। আমরা তাদের আবেদনপত্র পূরণ, ভুল আবেদনপত্র সংশোধনসহ নানা ধরনের সহযোগিতা করে থাকি। এছাড়া আনসার সদস্যরা পাসপোর্ট অফিসের শৃঙ্খলা রক্ষার পাশাপাশি পাসপোর্ট সেবা সংক্রান্ত বিভিন্ন কাজে পাসপোর্ট কর্তৃপক্ষকে সহযোগিতা করে থাকে। যেমন- ঢাকা থেকে পাসপোর্ট আসলে তা রেজিস্ট্রারে উঠানো, বিতরণ বহিতে সেবাগ্রহীতাদের স্বাক্ষর গ্রহণ, জমাকৃত আবেদনপত্র বিভিন্ন কর্মকর্তার টেবিলে পৌছানো প্রভৃতি।

বক্স: ১১

পাসপোর্ট করতে আশা ব্যক্তিরা যখন আমাদের কাছে কোন প্রকার সাহায্যের জন্য আশে তখন আমরা তাদের কে সাহায্য করে থাকি। তারা ফরম পূরণের ক্ষেত্রে কোথাও বুঝতে না পারলে আমরা বুঝিয়ে দিই, কেন পাসপোর্ট আসেনি সেটা জানতে চাইলে জানায়, পূরণকৃত ফরম কখন তিনি বায়ো-এনরোলমেন্ট করার জন্য পাবেন সেটা জানায় এবং কোন কাজ কোথায় করতে হবে সেটা জানতে চাইলে জানায়।

তথ্যসূত্র: মূখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাতকার
আনসার সদস্য
তারিখ: ১২ ডিসেম্বর ২০১৬

ষষ্ঠ অধ্যায়
পাসপোর্ট অফিসে দালালের দৌরাত্ম্য

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে সেবাগ্রহীতাদের আবেদনপত্র প্রক্রিয়াকরণে মধ্যস্বত্বভোগী হিসেবে দালাল বা এজেন্ট কাজ করে থাকে। দালাল বা এজেন্ট হিসেবে পরিচিত এসব লোক অর্থের বিনিময়ে পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতাদের বিভিন্ন সহযোগিতা প্রদান করে। গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্যমতে, এই পাসপোর্ট অফিসে প্রায় ১৫ থেকে ২০ জন দালাল কাজ করে। দালালরা সাধারণত পাসপোর্ট প্রার্থীদেরকে ঝামেলামুক্ত, ভোগান্তিহীন ও দ্রুততার সাথে পাসপোর্ট প্রদান করার নিশ্চয়তা দিয়ে থাকে। এই অফিসের দালালদের মধ্যে ৬ জন অত্যন্ত প্রভাবশালী ও সক্রিয়। বাকীরা এই ৬ জনের মাধ্যমে কাজ করে থাকে। তবে এর বাইরেও কতিপয় সাংবাদিক, এসবি পুলিশের সদস্য, পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারি, আনসার সদস্যরা দালালি কার্যক্রমের সাথে জড়িত। দালালদের মতে, পাসপোর্ট অফিস ও এসবি পুলিশের একাংশের সাথে তাদের যোগাযোগ আছে। সাধারণত পাসপোর্ট সংক্রান্ত বিভিন্ন হয়রানি ও ঝামেলা এড়ানোর জন্য পাসপোর্ট প্রার্থীরা দালালদের মাধ্যমে কাজ করিয়ে থাকে এবং তাদেরকে অতিরিক্ত টাকা প্রদান করে। দালালরা পাসপোর্ট প্রার্থীদের কাছ থেকে যে অতিরিক্ত টাকা গ্রহণ করে তার একটি অংশ পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারী ও এসবি পুলিশের একাংশকে প্রদান করে।

> **বক্স: ১২**
>
> দালালদের মধ্যে পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারী, আনসার, পুলিশ ও কথিত সাংবাদিকগণও রয়েছে। সাংবাদিকতার পরিচয় দিয়ে পাসপোর্ট কার্য সম্পাদন করে এবং তারা সেবাগ্রহীতাদের কাছ থেকে অতিরিক্ত টাকা/অর্থ গ্রহণ করে থাকেন। কিন্তু সেই টাকার ভাগ পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ পায় কিনা সেটা আমার জানা নেই।
>
> তথ্যসূত্র: মূখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাতকার
> সাংবাদিক
> তারিখ: ০২ আগস্ট ২০১৬

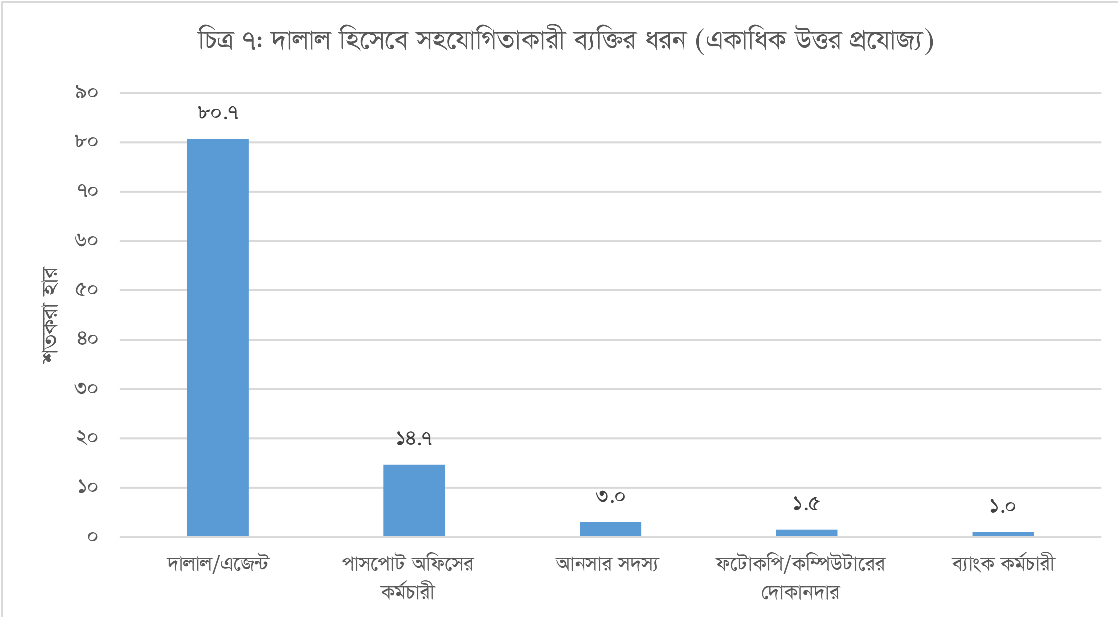
বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সামনে দালালদের একাংশের বিভিন্ন ধরনের ব্যবসা রয়েছে। সাধারণত তারা এসব ব্যবসার পাশাপাশি দালালি কার্যক্রম পরিচালনা করে থাকে। গবেষণাকালীন পর্যবেক্ষণ ও দালালদের সাথে সাক্ষাতকারের মাধ্যমে জানা যায়, তাদের মধ্যে অনেকেই পূর্বে অন্য পেশায় নিয়োজিত ছিল। কিন্তু পাসপোর্টের দালালিতে কোনো পুঁজি বিনিয়োগ করতে হয় না এবং লাভজনক তাই তারা বর্তমানে এই কাজকে পেশা হিসেবে নিয়েছে। তারা আরো বলেন, পাসপোর্ট অফিসে দালালির ক্ষেত্রে এলাকাভিত্তিক যোগাযোগ বা নেটওয়ার্ক রয়েছে। এই পাসপোর্ট অফিসের আওতাভুক্ত এলাকাগুলোতে তাদের নিজস্ব লোক আছে যারা তাদেরকে কাজ প্রদানে সহায়তা করে থাকে। এছাড়া পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারীদের একাংশ স্থানীয় হওয়ার কারণে তাদের মাধ্যমেও কিছু সেবাগ্রহীতা সহযোগিতার জন্য তাদের কাছে আসে বলে দালালরা উল্লেখ করেছে।

> **বক্স: ১৩**
>
> আমরা পুরো চুক্তিতে আবার ক্ষুদ্র ক্ষুদ্র দুইভাবেই সেবাগ্রহীতাদের কাজ করে থাকি। আমরা যখন পুরো কাজের জন্য চক্তি করি তখন হিসাব করি এ রকম- অফিস ১১০০ টাকা, পুলিশ ১২০০ টাকা, সত্যায়ন ২০০ টাকা, ব্যাংকে টাকা জমাদানের জন্য যাতায়াত বাবদ ৫০ টাকা এবং আবেদনপত্র লেখা ২০০ টাকা। এক্ষেত্রে সাধারণ আবেদনের জন্য ৩৪৫০+২৭৫০= ৬২০০ টাকা। জরুরীর ক্ষেত্রে ৬৯০০+২৭৫০= ৯৬৫০ টাকা। এটা মূল খরচ। এর বাইরে আমরা যা নিতে পারি সেটাই লাভ। আবার অনেক ক্ষেত্রে আবেদনকারীর নাম, বাবার নাম প্রভৃতি পরিবর্তন করতে হয়। এসব ক্ষেত্রে টাকার অংক বেড়ে যায়। ধরুন, কারও কারও ক্ষেত্রে একটি সাধারণ পাসপোর্ট পেতে ২০,০০০/= টাকাও খরচ হয়।
>
> তথ্যসূত্র: মূখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাতকার
> কমিশন এজেন্ট
> তারিখ: ১৯ জানুয়ারী ২০১৭

৬.১ পাসপোর্ট করার ক্ষেত্রে দালালের সহযোগিতা গ্রহণ

গবেষণায় দেখা গেছে ৫৬.৩% তথ্যদাতা পাসপোর্ট সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে দালালের সহযোগিতা নিয়েছে। যারা সহযোগিতা গ্রহণ করেছে তাদের সবচেয়ে বেশি ৮০.৭% তথ্যদাতা দালালের সহযোগিতা নিয়েছে। ১৪.৭% তথ্যদাতা নিয়ম-বহির্ভূত অর্থের বিনিময়ে

পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারীর, আনসার সদস্য ৩.০%, কম্পিউটার/ফটোকপির দোকারদার ১.৫% এবং ব্যাংক কর্মচারী ১.০% সহযোগিতা গ্রহণ করেছে।



৬.২ দালালের সাথে সংযোগ স্থাপন

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবাগ্রহীতাদের সাথে দালালদের বিভিন্ন পন্থায় যোগসূত্র স্থাপিত হয়ে থাকে। জরিপে দেখা গেছে যারা দালালের সহযোগিতা নিয়েছে তাদের ৪৮.২% নিজেই দালালের কাছে গিয়েছে। ২৫.৯% তথ্যদাতা বলেছে দালাল নিজেই সহযোগিতার প্রস্তাব দিয়েছে। এছাড়া ২৫.৪% আত্নীয়স্বজন ও পরিচিত বন্ধুবান্ধবের মাধ্যমে, ৫.১% মতে পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারি নিজেই দালাল হিসেবে সহযোগিতার প্রস্তাব দিয়েছে, ১.৫% পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারীর পরামর্শে দালালের কাছে গিয়েছে এবং আনসার সদস্য প্রস্তাব দিয়েছে বলেছে ০.৫% তথ্যদাতা। সেবাগ্রহীতাগণ মনে করে দালালের সহযোগিতা না নিয়ে পাসপোর্ট করতে গেলে নানাবিধ ভোগান্তি বা হয়রানির শিকার হতে হবে। তাই তারা আগে থেকেই দালালের সাথে যোগাযোগ করে থাকে। আবার যেসব সেবাগ্রহীতা দালালের সহযোগিতা ছাড়া পাসপোর্ট করতে আসে তারা বিভিন্ন ধরনের জটিলতার মুখোমুখি হওয়ার পর দালাল বা এজেন্টের সহযোগিতা গ্রহণ করে। দলীয় আলোচনায় অংশগ্রহণকারীদের একজনের বক্তব্য হলো, *"আমার এলাকার একজন পাসপোর্ট অফিসে চাকুরি করে। আমি পাসপোর্ট অফিসের জমাদান কাউন্টারে আবেদনপত্র জমা দেবার পর ফেরত দিলে তার সহযোগিতার জন্য যোগাযোগ করি। তখন সে আমাকে বলে, আমরা প্রতি পাসপোর্টের জন্য ১৫০০ টাকা করে নিয়ে থাকি। আপনি আমার পরিচিত*

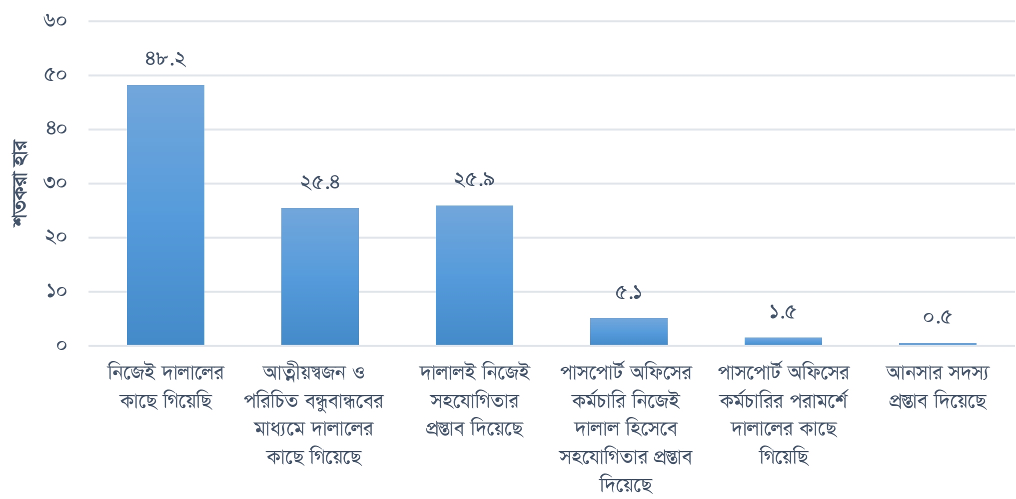
বক্স: ১৪

পাসপোর্ট সেবা গ্রহণ করতে গিয়ে আমাদের নানাবিধ সমস্যায় পড়তে হয়। এরমধ্যে অন্যতম হলো ফরমের ভুল। আমরা যত নির্ভুলভাবে ফরম পুরণ করি না কেন পাসপোর্ট ফরম জমাদান কাউন্টারে জমা দিলে কর্তৃপক্ষ কোনো না কোনো ভুল বের করে। এরপর তারা আমাদের ফরম ফেরত দেয়। পাশে দালাল দাড়িয়ে থাকে তখন তারা আমাদের কাছে এসে জিজ্ঞাসা করে কি হয়েছে? এরপর আমাদের ফরম দেখতে চায়। দেখে-শুনে দালালরা বলে এটা কোনো সমস্যা না টাকা দিলে সব সমস্যা সমাধান হয়ে যাবে। দালালের সাথে চুক্তি না করে সংশোধন করে জমা দিলে অন্য ভুল বের করে আবার ফেরত দেয়। এমনও দেখা যায় যে, আপনি ফরম হাতে পাসপোর্ট অফিসে ঢুকছেন তখন পাসপোর্ট অফিসের আনসার বা অচেনা কেউ (দালাল) আপনার কাছে জানতে চাইবে 'কোনো মাধ্যম আছে না কি'। তখন থেকেই পাসপোর্ট অফিসে অবস্থানরত দালাল আপনার পিছু নেয়। কখনও পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারীরাও সরাসরি টাকার প্রস্তাব দেয়।

তথ্যসূত্র: দলগত আলোচনা
পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতা
২১ ডিসেম্বর ২০১৬

১২০০ টাকা দেবেন। আমি তাকে ১২০০ টাকা দিয়ে পাসপোর্ট করেছি। টাকা দেওয়ার পর ফরমে আর কোনো সমস্যা ছিল না। যদিও সেই ফেরত দেওয়া ফরমটি জমা দিয়েছিলাম।"

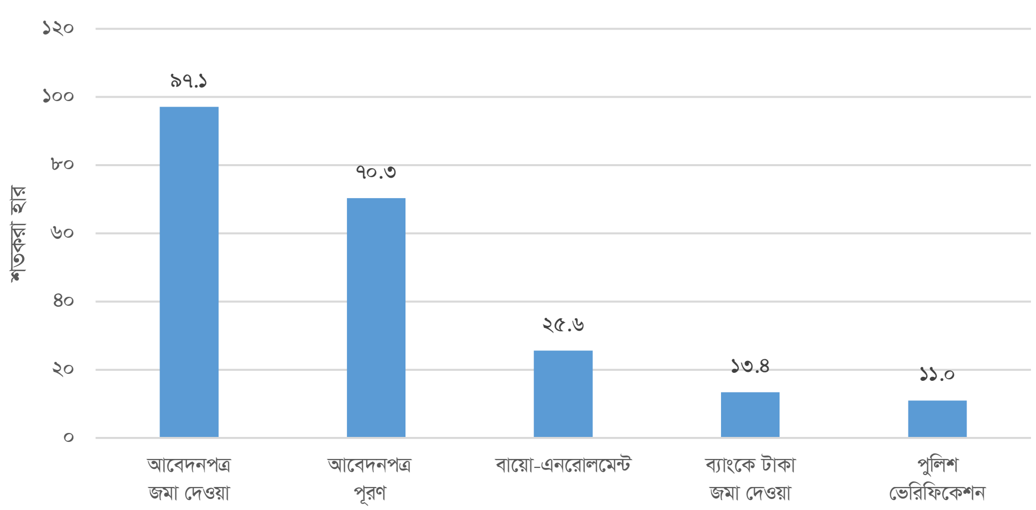
চিত্র ৮: দালালের সাথে সংযোগ স্থাপন (একাধিক উত্তর প্রযোজ্য)



৬.৩ সহযোগিতা নেওয়ার ধরণ

সেবাগ্রহীতাদের সহযোগিতা নেওয়ার ক্ষেত্রে ভিন্নতা লক্ষ্য করা গেছে। পুরো কাজের জন্য সহযোগিতা নিয়েছে ৬.৩% এবং আংশিক সহযোগিতা নিয়েছে ৯৩.৭% সেবাগ্রহীতা। যারা আংশিক সহযোগিতা নিয়েছে তাদের ৯৭.১% তথ্যদাতা আবেদনপত্র জমা দেওয়ার ক্ষেত্রে সহযোগিতা গ্রহণ করেছে। আবেদনপত্র পূরণের ক্ষেত্রে সহযোগিতা নিয়েছে ৭০.৩%, বায়ো-এনরোলমেন্টের ক্ষেত্রে সহযোগিতা নিয়েছে ২৫.৬%, ব্যাংকে টাকা জমা দিতে সহযোগিতা নিয়েছে ১৩.৪% এবং পুলিশ ভেরিফিকেশনে সহযোগিতা নিয়েছে ১১.০% তথ্যদাতা। জরিপের উপাত্ত বিশ্লেষণ করলে দেখা যায়, যেসব সেবাগ্রহীতা দালালের সহযোগিতা নিয়েছে তাদের ৭২.৬% (১৪৩ জন) গ্রামে, ৭.৬% (১৫ জন) পৌরসভা এবং ১৯.৮% (৩৯ জন) সিটিকর্পোরেশন এলাকায় বসবাস করে।

চিত্র ৯: দালালের সহযোগিতার নেওয়ার ক্ষেত্র (একাধিক উত্তর প্রযোজ্য)



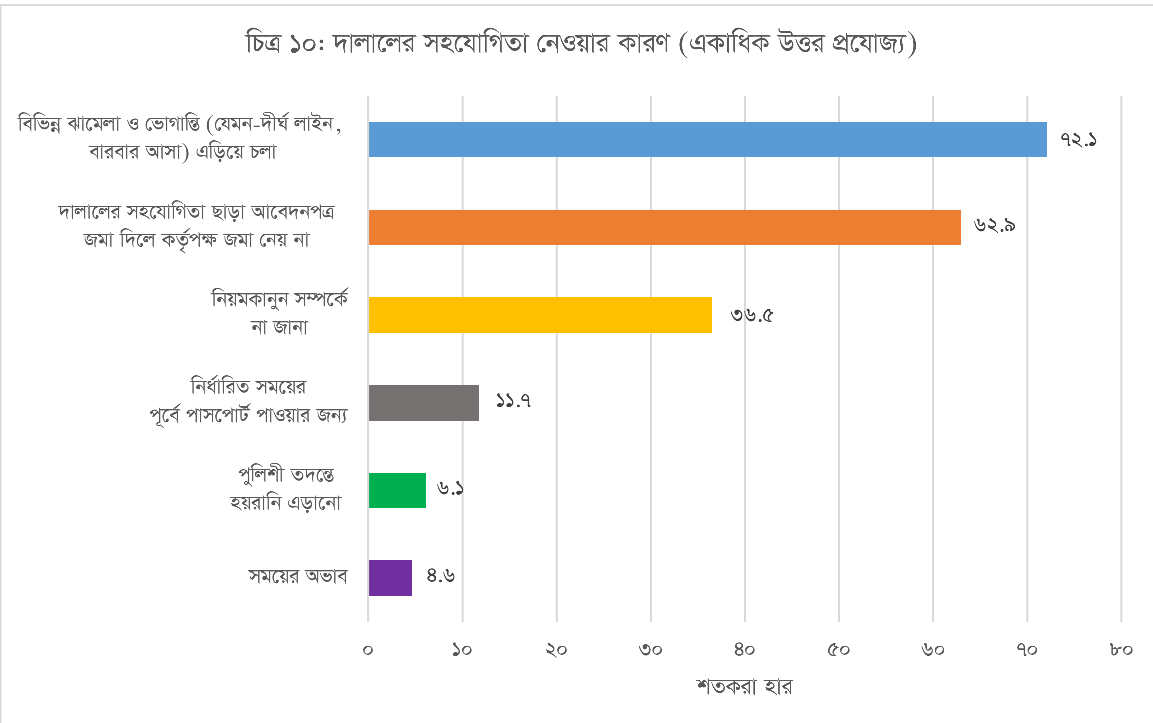
৬.৪ দালাল এর সহযোগিতা গ্রহণের কারণ

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।

বক্স: ১৫

দালালের সহযোগিতা না নিয়ে আমাদের উপায় থাকে না। কারণ জমাদান কাউন্টারের দালালের সহযোগিতা ছাড়া আবেদনপত্র জমা করতে গেলে নানান ভুল-ভ্রান্তি ধরে ফরম বাতিল করে দেয়। আমাদের মধ্যে অনেকে আছেন যারা দালাল ছাড়া আবেদনপত্র জমা দিতে গিয়ে ব্যর্থ হয়ে পরবর্তীতে দালালের মাধ্যমে জমা দিয়েছেন। কাউন্টার থেকে আবেদনপত্র জমা না নেওয়ার কারণ হিসেবে বলা হয়- নিজের নাম, পিতার নাম, ঠিকানাসহ (গ্রাম ও পোষ্ট অফিসের) বিভিন্ন স্থানে বানানের ভুল, লেখা ছোট, লেখা পড়তে অসুবিধা হচ্ছে নতুন ফরম পূরণ করতে হবে ইত্যাদি। তখন পাশ থেকে একজন দালাল এসে বলে, কিছু টাকা দেন আমি কাজটি করে দিব। কর্তৃপক্ষের ভোগান্তির হাত থেকে রক্ষা পেতে আমরা দালালের সহযোগিতা গ্রহণ করি।

তথ্যসুত্র: দলীয় আলোচনা
সেবাগ্রহীতা
০৯ জানুয়ারী ২০১৭



৬.৫ দালাল/এজেন্ট কর্তৃক অর্থ আদায়

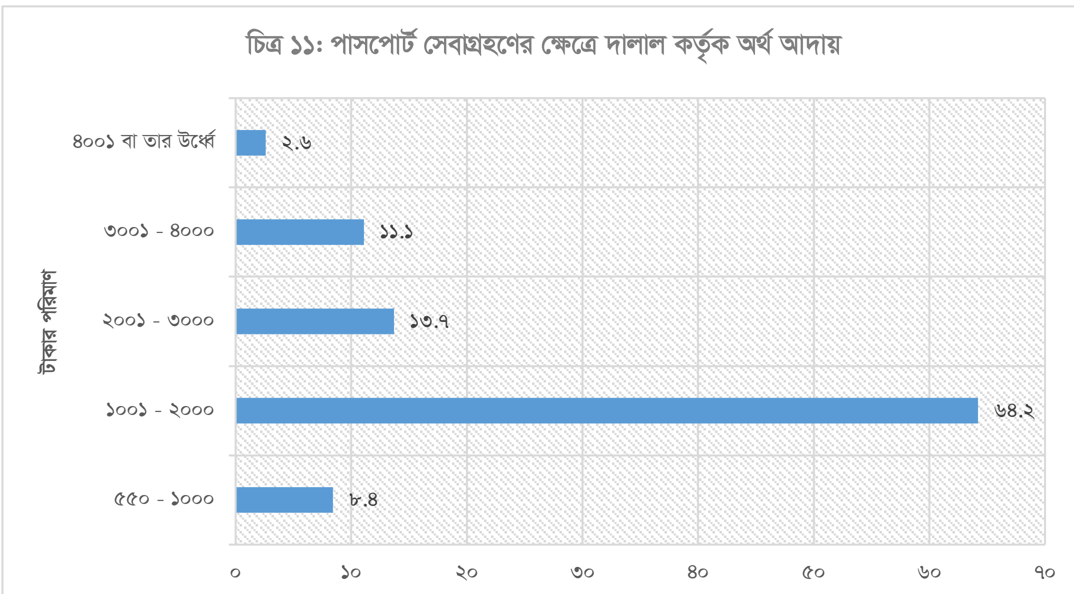
বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের আবেদনপত্র জমাদান কাউন্টারে নানা ভুল-ভ্রান্তি দেখিয়ে কর্তৃপক্ষ সেবাগ্রহীতার আবেদনপত্র ফেরত দিয়ে থাকে। ফলে সাধারণ আবেদনকারীগণ দালালের স্মরণাপন্ন হতে বাধ্য হয়। এই সুযোগে দালালরা সেবাগ্রহীতাদের কাছ থেকে পাসপোর্টের ধরণ (নতুন/রি-ইস্যু) ও ডেলিভারির সময় অনুযায়ী অতিরিক্ত অর্থ আদায় করে থাকে। গবেষণায় দেখা যায়, ৫৪.৩% (১৯০ জন) সেবাগ্রহীতা পাসপোর্ট সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে দালালদের নির্ধারিত ফি'র বাইরে অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করেছে। যেসব সেবাগ্রহীতা দালালদের নির্ধারিত ফি'র বাইরে অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করেছে তারা সর্বনিম্ন ৫৫০ টাকা হতে সর্বোচ্চ ৫১০০ টাকা পর্যন্ত প্রদান করেছে। সর্বোচ্চ ৬৪.২% (১২২ জন) সেবাগ্রহীতাকে ১০০১ টাকা থেকে ২০০০ টাকা এবং সর্বনিম্ন ২.৬% (৫ জন) সেবাগ্রহীতাকে ৪০০০ টাকার উর্ধ্বে প্রদান করতে হয়েছে। এছাড়া ৮.৪% (১৬ জন) সেবাগ্রহীতা ৫৫০ টাকা হতে ১০০০ টাকা,

১৩.৭% (২৬ জন) সেবাগ্রহীতা ২০০১ টাকা হতে ৩০০০ টাকা এবং ১১.১% (২১ জন) সেবাগ্রহীতা ৩০০১ টাকা হতে ৪০০০ টাকা পর্যন্ত প্রদান করতে হয়েছে। উল্লেখ্য যে, শুধুমাত্র পাসপোর্টের আবেদনপত্র পূরণের জন্য ৭ জন সেবাগ্রহীতা দালালকে ২০০-৫০০ টাকা পর্যন্ত প্রদান করেছে। এই ৭ জনের কাছ থেকে যারা অর্থ গ্রহণ করেছে তাদের মধ্যে একজন ফটোকপির দোকানদার ও ৬ জন দালাল। দালালদের সাথে আলাপকালে জানা যায়, তারা পাসপোর্ট প্রার্থীদের কাছ থেকে যে অতিরিক্ত অর্থ গ্রহণ করে থাকে তার একটি অংশ পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারী ও এসবি পুলিশের একাংশকে প্রদান করতে হয়।

বক্স: ১৬

পুরো প্রক্রিয়া সম্পন্ন করে দেওয়ার চুক্তির ক্ষেত্রে আমরা ব্যাংক ফি'র বাইরে ২৭০০-৩০০০ টাকা নিয়ে থাকি। এই টাকা বিভিন্ন ভাগে ভাগ করতে হয়, যেমন- অফিস খরচ ১১০০ টাকা, পুলিশ ১২০০ টাকা, সত্যায়ন ২০০ টাকা, ব্যাংকে টাকা জমাদানের জন্য যাতায়াত বাবদ ৫০ টাকা এবং আবেদনপত্র লেখা ২০০ টাকা। দিন শেষে আবেদনের সংখ্যা অনুযায়ী হিসাবরক্ষক কর্মকর্তার কাছে আমরা টাকা দিয়ে থাকি। এই টাকা বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের মধ্যে ভাগাভাগি হয় বলে শুনেছি।

তথ্যসূত্র: মূখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাতকার
কমিশন এজেন্ট, ১৯ জানুয়ারী ২০১৭



সপ্তম অধ্যায়
পুলিশী তদন্ত

পাসপোর্ট প্রদান প্রক্রিয়ায় পুলিশী তদন্ত একটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। বাংলাদেশ পাসপোর্ট আদেশ, ১৯৭৩ এর ৫নং অনুচ্ছেদের ২ নং ধারায় পাসপোর্ট আবেদনকারীদের পুলিশী তদন্তের বিষয়ে বলা হয়েছে, On receipt of an application, the passport authority, after making such inquiry, if any, as it may consider necessary, shall, subject to the provisions of this order, by order in writing issue passport or travel document, as the case may be or refuse to issue passport or travel document or restrict of countries to be endorsed upon such passport or travel document. সরকারীভাবে স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের আদেশে এই কাজের জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত বিভাগ হচ্ছে পুলিশের বিশেষ শাখা (এসবি)। পাসপোর্ট আবেদনকারীর প্রদত্ত তথ্য সঠিক আছে কিনা, আবেদনকারী রাষ্ট্রবিরোধী কোন কর্মকান্ডে লিপ্ত আছে কিনা, তিনি বাংলাদেশের নাগরিক কিনা, ফৌজদারি মামলায় দন্ডপ্রাপ্ত আসামী কিনা এবং দুই বছরের মধ্যে এই ধরণের কোনো মামলায় সাজাপ্রাপ্ত হয়েছে কিনা তা যাচাইপূর্বক রিপোর্ট দেওয়ার জন্য স্পেশ্যাল ব্রাঞ্চে (এসবি) পাঠানো হয়। অবশ্য সরকারী ও আধাসরকারী প্রতিষ্ঠান এবং স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠান ও কর্পোরেশনে চাকুরীরত কর্মকর্তা ও কর্মচারী এবং তাদের স্বামী/স্ত্রী ও ১৫ বছরের নীচে অপ্রাপ্তবয়স্ক সন্তানদের ক্ষেত্রে যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র দাখিল করলে তাদের জন্য পুলিশী তদন্ত শিথিলযোগ্য। পাসপোর্টের পুলিশী তদন্তের জন্য আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসগুলোর সাথে ডিএসবি ও থানা পুলিশ সংশ্লিষ্ট। পাসপোর্ট অফিস ইতিবাচক পুলিশী তদন্ত সাপেক্ষে পাসপোর্ট ইস্যু করে থাকে।

নতুন পাসপোর্টের আবেদনের ক্ষেত্রে পাসপোর্ট অফিস পুলিশী তদন্ত প্রতিবেদন ছাড়া পাসপোর্ট ইস্যু করে না। তাই পুলিশী তদন্ত বিষয়টি আবেদনকারীদের কাছে একটি ঝামেলাযুক্ত বিষয় হয়ে দাড়িয়েছে। পাসপোর্ট সেবায় গ্রাহক হয়রানি কমানো ও পাসপোর্ট ইস্যু সহজীকরণে ২২ আগস্ট ২০০৭ সালে সরকার পুলিশী তদন্তের বিষয়টিকে কিছুটা নমনীয় করার পদক্ষেপ গ্রহণ করে। এই লক্ষ্যে স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের বহিরাগমন শাখা হতে একটি পরিপত্র জারী করা হয়। এই পরিপত্রে বলা হয়েছে যে, জেলা পুলিশের বিশেষ শাখা জরুরী পাসপোর্টের ক্ষেত্রে ৮ দিন এবং সাধারণ পাসপোর্টের ক্ষেত্রে ১৮ দিনের মধ্যে তদন্ত সম্পন্ন করে সংশ্লিষ্ট পাসপোর্ট অফিসে প্রতিবেদন প্রেরণ নিশ্চিত করার বিষয়টি উল্লেখ করা হয়। নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পুলিশ প্রতিবেদন পাওয়া না গেলে জরুরী পাসপোর্টের ক্ষেত্রে ১১ দিন এবং সাধারণ পাসপোর্টের ক্ষেত্রে ২১ দিনের মধ্যে পুলিশ প্রতিবেদন পেন্ডিং রেখে পাসপোর্ট ইস্যু করার কথা উল্লেখ করা হয়। কিন্তু পরবর্তীতে পুলিশ প্রতিবেদন নেতিবাচক হলে পাসপোর্ট অধিদপ্তর আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারবে।

৭.১ পুলিশী তদন্তের প্রক্রিয়া

পাসপোর্ট আবেদনকারীর আবেদনপত্র পাসপোর্ট অফিসে জমা হওয়ার পর অর্থাৎ প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্ট সম্পন্ন হলে পাসপোর্ট অফিস হতে আবেদন ফরমের একটি কপি পুলিশ সুপার অফিসের বিশেষ শাখার ডিস্ট্রিক ইনটেলিজেন্স অফিসার (ডিআইও)-১ এর নিকট প্রেরণ করা হয়। সিটি কর্পোরেশনের নাগরিকদের আবেদন ফরম সিটিএসবি কার্যালয়ে প্রেরণ করা হয়। ডিআইও-১ আবেদনকারীর বর্তমান ঠিকানার ভিত্তিতে তা সংশ্লিষ্ট থানার অফিসার ইনচার্জের (ওসি) নিকট

বক্স: ১৭

জঙ্গি তৎপরতা নিয়ন্ত্রন, রাজনৈতিক সভা-সমাবেশে নিরাপত্তা নিশ্চিত করা, মন্ত্রি-সচিব ও অন্যান্য ভিআইপিদের প্রোটকল ও নিরাপত্তা প্রদান, বিভিন্ন ধরনের তদন্ত যেমন- মামলার তদন্ত, বিভাগীয় তদন্ত, চাকুরী প্রার্থীর তদন্ত, পাসপোর্টের তদন্ত প্রভৃতি। এসব কাজ করতে গিয়ে আমাদের পাসপোর্টের তদন্ত কোনো কোনো ক্ষেত্রে বিলম্ব হয়ে থাকে। এছাড়া আর্থিক লেনদেনের একটা ব্যাপার তো আছেই। আমাদের মধ্যে কেউ কেউ আছেন যারা টাকা না পেলে বা কম পেলে রিপোর্ট প্রদান করতে দেরি করে। আমার কাছে দেরিতে স্বাক্ষরের জন্য এলে আমি জিজ্ঞেস করি কেন দেরি হল? তারা বিভিন্ন কাজের চাপ ছিল বলে বিলম্ব হয়েছে মর্মে আমাকে জানায়। নিয়ম বর্হিভূতভাবে টাকা নিয়েছে এমন অভিযোগ কখনও কেউ করেনি। করলে ব্যবস্থা নেওয়ার সুযোগও খুব বেশি থাকে না। কারণ ব্যবস্থা নিতে গেলে আমি নিজেই বিপদে পড়তে পারি। যেমন- আমি ব্যবস্থা নিলাম। আমার উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে বুঝানো হলো আমার ভাগ দেওয়া হয়নি বলে আমি তার বিরুদ্ধে ব্যবস্থা নিয়েছি। পুলিশের মধ্যে এই ধরনের একটি অলিখিত রেওয়াজ তৈরি হয়েছে। এটা পুলিশ বাহিনীর শুরু থেকেই আছে এবং থাকবে। পাসপোর্টের পুলিশী তদন্তের ক্ষেত্রে আমরা যে বিষয়গুলো দেখি তারমধ্যে উল্লেখ্যযোগ্য হলো- পাসপোর্ট আবেদনকারী দেশদ্রোহী কোন কর্মকান্ডের সাথে জড়িত আছে কিনা, ফৌজদারি কোনো মামলা আছে কিনা, এ ধরনের কোন মামলায় পলাতক বা দন্ডপ্রাপ্ত আসামী কিনা, স্থায়ী ঠিকানা যথাযথ আছে কিনা প্রভৃতি। তবে পাসপোর্ট দেওয়ার ক্ষেত্রে এগুলো দেখার খুব বেশি প্রয়োজন আছে বলে আমার মনে হয় না। কারণ প্রত্যেকের পাসপোর্ট পাওয়ার অধিকার আছে। ভিসা দেওয়া হবে কি হবে না বা বিদেশ যেতে পারবে কিনা সেটা ইমিগ্রেশন বিবেচনা করবে।

তথ্যসূত্র: মূখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাতকার
উর্ধ্বতন পুলিশ কর্মকর্তা, ২৬ এপ্রিল ২০১৭

প্রেরণ করেন। ওসি আবেদনকারীর তথ্যাদি তদন্তের জন্য তার অধীনস্থ এসআই বা এএসআইকে নির্দেশ দেন অথবা ক্ষেত্র বিশেষে তিনি নিজেই তদন্ত করে থাকে। বর্তমান ঠিকানার তদন্ত শেষ হলে ওসি তদন্ত রিপোর্ট ডিআইও-১ এর কার্যালয়ে প্রেরণ করে। বর্তমান ঠিকানার তদন্তে যদি ইতিবাচক রিপোর্ট আসে এবং আবেদনকারির স্থায়ী ঠিকানা যদি আলাদা হয় তাহলে ডিআইও-১ আবার স্থায়ী ঠিকানায় তদন্তের জন্য পাঠায়। বর্তমান ঠিকানার মতো একইভাবে তদন্ত হয়ে আবার ডিআইও-১ এর কার্যালয়ে ফেরত আসে। এরপর ডিএসবি অফিসের রেকর্ড সংরক্ষণকারী তদন্ত রিপোর্টে স্বাক্ষর করে। তদন্ত রিপোর্ট পরীক্ষা করে ডিআইও-১ স্বাক্ষর করে। ডিআইও-১ স্বাক্ষর করার পর তা ডিএসবির এসপি'র স্বাক্ষরের জন্য পাঠানো হয়। এরপর পিয়নবুকে এন্ট্রি করে পাসপোর্ট অফিসে প্রেরণ করা হয়। সর্বশেষে পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তা স্বাক্ষর করে তদন্ত রিপোর্ট গ্রহণ করে। অন্যদিকে সিটিএসবি'র ক্ষেত্রেও অনুরূপ পদ্ধতি অনুসরণ করে ভেরিফিকেশন রিপোর্ট প্রদান করা হয়।

পুলিশী তদন্ত রিপোর্ট সংক্রান্ত বিষয়ে পাসপোর্ট অফিসগুলোতে প্রতি ৩ মাস পর পর ডিএসবি/সিটিএসবি অফিসের সাথে আলোচনা সভা করার নিয়ম আছে। কিন্তু বাস্তব ক্ষেত্রে এটি করা হয় না। এ ব্যাপারে বরিশাল পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষের সাথে আলাপকালে জানা গেছে ডিএসবি ও সিটিএসবি'র সাথে তারা মোবাইল ফোনে যোগাযোগ রক্ষা করে। অধিকতর গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ে সহকারী পরিচালক নিজে গিয়ে পুলিশ কর্তৃপক্ষের সাথে আলোচনা করে থাকে।

৭.২ পুলিশী তদন্তকালীন হয়রানি/অনিয়ম

গবেষণা পর্যবেক্ষণে দেখা যায়, পুলিশী তদন্তের জটিলতা অনেকাংশে নির্ভর করে পাসপোর্ট প্রক্রিয়ায় সহযোগিতা গ্রহণের ওপর। এ বিষয়ে দালালদের সাথে আলাপকালে জানা যায়, যেসব সেবাগ্রহীতাদের সাথে পুলিশী তদন্তের ক্ষেত্রে চুক্তি হয় তাদের ডেলিভারি স্লিপের ফটোকপি এসবি/সিটিএসবি পুলিশকে সরবরাহ করা হয় এবং এজন্য তাদেরকে অর্থ প্রদান করা হয়। যেহেতু তারা অফিসে বসেই অর্থ পেয়ে যায় তাই তারা ক্ষেত্র বিশেষ সরেজমিনে তদন্ত করে না। এক্ষেত্রে দায়িত্বপ্রাপ্ত পুলিশ কর্মকর্তা চেয়ারম্যান, মেম্বার বা তাদের পরিচিত কারও কাছ থেকে আবেদনকারীর ব্যাপারে খোঁজ-খবর নিয়ে থাকে। আবার আবেদনপত্র যদি চেয়ারম্যান দ্বারা সত্যায়ন/প্রত্যয়ন করা হয় তাহলে পুলিশের জন্য বিষয়টি আরো সহজ হয়ে যায়। কারণ কোনো কোনো ক্ষেত্রে সত্যায়নের পাশে চেয়ারম্যানের মোবাইল নম্বর থাকে। এই নম্বরে ফোন করেও পুলিশ খোঁজ-খবর নিয়ে থাকে।

বক্স: ১৮

এসবি অফিসের কয়েকজন কর্মকর্তার সাথে আমাদের যোগাযোগ আছে। একজন কর্মকর্তা একই এলাকায় দীর্ঘ সময় দায়িত্ব পালন করার ফলে তাদের সাথে আমাদের একটা সখ্যতা গড়ে উঠে। আমরা যেসব আবেদনকারীর পুলিশ ভেরিফিকেশনের দায়িত্ব নিই তাদের ডেলিভারি স্লিপের নম্বর/ফটোকপি তাদের (পুলিশের) কাছে দিয়ে দিই এবং সেই হিসাবে টাকা দিয়ে দিই। ফলে পুলিশ সেসব আবেদনকারীর ভেরিফিকেশনের ক্ষেত্রে নমনীয়ভাব পোষণ করে। প্রতিটি পাসপোর্টের জন্য আমরা পুলিশকে ১২০০ টাকা প্রদান করি। তাদের ভেরিফিকেশনে আসা-যাওয়ার একটি খরচ আছে। তারা অফিসে বসেই এই টাকা পেয়ে যায়। তখন পুলিশ সরেজমিনে না গিয়ে ক্ষেত্র বিশেষ সত্যায়নকারীর নম্বরে ফোন করে আবেদনকারী সম্পর্কে জেনে নেন। আবার এমনও হয় আমরা টাকা দিয়েছি এদিকে পুলিশ আবেদনকারীর কাছ থেকেও টাকা নিয়েছে। তবে এসব ক্ষেত্রে পুলিশ বেশি ঝামেলা করে না। আবেদনকারী যা দেয় তা নিয়ে চলে আসে। আবার অনেক ক্ষেত্রে আবেদনকারীর নাম, বাবার নাম প্রভৃতি পরিবর্তন করতে হয়। এসব ক্ষেত্রে টাকার অংক বেড়ে যায়। ধরুন কারও কারও এ ধরনের একটি সাধারণ পাসপোর্ট পেতে ২০,০০০/= টাকা পর্যন্ত খরচ হয়।

তথ্যসূত্র: মূখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাতকার
কমিশন এজেন্ট, ১৯ জানুয়ারী ২০১৭

তথ্যদাতাদের কাছ থেকে প্রাপ্ত তথ্য বিশ্লেষণে দেখা যায়, নতুন পাসপোর্ট করার ক্ষেত্রে পুলিশী তদন্তে ৮৯.৪% সেবাগ্রহীতা অনিয়ম বা দুর্নীতির শিকার হয়েছে এবং তাদের সকলকে নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ প্রদান করতে হয়েছে। তদন্তকালীন এসবি পুলিশের এই হয়রানি বিভিন্ন ধরণের ও পন্থায় হয়ে থাকে। যেমন- ঘুষ চাওয়া, আবেদনপত্রে অযথা ত্রুটি খুঁজে বের করার চেষ্টা, জঙ্গি কার্যক্রম বা অন্য রাজনৈতিক দলের সাথে সম্পৃক্ততা রয়েছে এজন্য পাসপোর্ট হবে না মর্মে ভয় দেখানো, চায়ের দোকান বা থানায় ডেকে পাঠানো, পুলিশী তদন্তের জন্য নিজ উদ্যোগে থানায় যেতে হয়েছে কারণ সময় মত এসবি

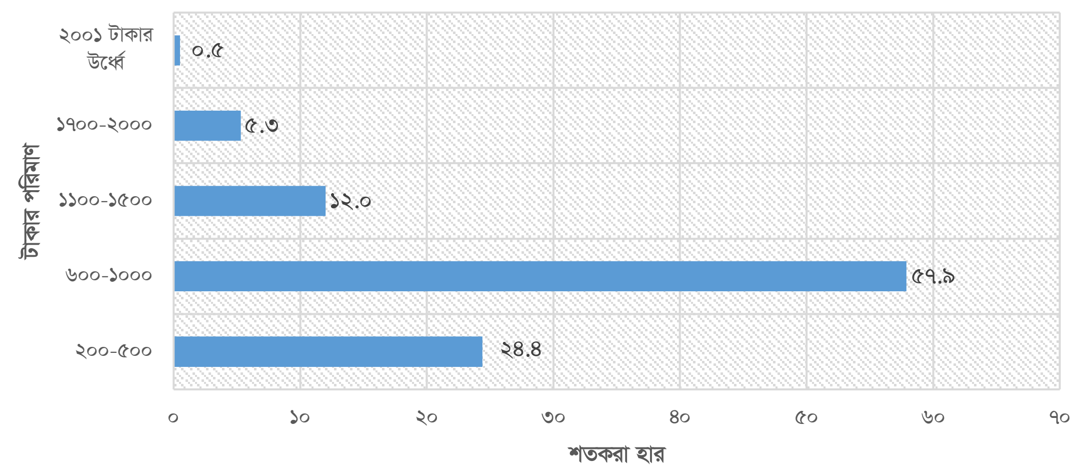
বক্স: ১৯

টাকা দিলে পুলিশ ভেরিফিকেশনে কোনো হয়রানির শিকার হতে হয় না। ব্যক্তি বিশেষ টাকা কম-বেশি লাগে। সাধারণত প্রতিটি পাসপোর্টের জন্য ৫০০ থেকে ১০০০ টাকা পর্যন্ত প্রদান করতে হয়। তারা কোনো সময় বাড়িতে আসে আবার কোনো কোনো সময় থানা, বাজার কিংবা চায়ের দোকানে ফোন করে ডেকে নিয়ে যায়। পরিচিত বা প্রভাবশালী ব্যক্তি হলে পুলিশ সরাসরি টাকা চায় না। আবার টাকা না দিলে রিপোর্ট প্রদানে বিলম্ব করে। পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতা সরকার দলীয় না হয়ে অন্য দলের হলে বলে তুমি তো অমুক দল কর তোমার ভেরিফিকেশন রিপোর্ট দেয়া যাবে না। এসব বলা বা করার অর্থ বিধি-বহিভর্ভূত টাকার পরিমাণ বাড়ানো। এভাবে ভেরিফিকেশনের নামে পুলিশ সাধারণ সেবাগ্রহীতাদের হয়রানি করে থাকে।

তথ্যসূত্র: দলীয় আলোচনা
পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতা, ২১ ডিসেম্বর ২০১৬

পুলিশ তদন্তে আসে নাই অথবা তদন্তের পরও সঠিক সময়ে তদন্ত রিপোর্ট পাঠানো হয়নি ইত্যাদি। অন্যদিকে, যেসব আবেদনকারী পুলিশী তদন্তসহ পাসপোর্ট প্রক্রিয়ার অন্যান্য কাজের জন্য দালালের সাথে চুক্তিবদ্ধ হয়েছে তাদের ১১.৪% সেবাগ্রহীতাকে তদন্তকারী পুলিশ বাড়িতে গেলে পুনরায় নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদান করতে হয়েছে। তথ্যদাতাদের মধ্যে যারা ঘুষ/নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদান করেছে তারা গড়ে ৮৯৫.৯৩ টাকা প্রদান করেছে। পুলিশী তদন্তে ঘুষ/নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদানের সীমা ছিল ২০০ থেকে ২৫০০ টাকা পর্যন্ত। জরিপে প্রাপ্ত তথ্য বিশ্লেষণ করলে দেখা যায়, তথ্যদাতাদের সর্বোচ্চ ৫৭.৯% পুলিশী তদন্তকালীন ৬০০-১০০০ টাকা পর্যন্ত প্রদান করেছেন। এছাড়া ২৪.৪% তথ্যদাতা ২০০-৫০০ টাকা, ১২.০% তথ্যদাতা ১১০০-১৫০০ টাকা, ৫.৩% তথ্যদাতা ১৭০০-২০০০ টাকা এবং ২০০১ টাকার উর্ধ্বে প্রদান করেছেন ০.৫% তথ্যদাতা। দলীয় আলোচনায় অংশগ্রহণকারীদের একজন বলেন, *“আমার পাসপোর্টের পুলিশ ভেরিফিকেশন জন্য পুলিশ আমাকে ফোন করে। আমি তাকে আমার পরিচয় (আওয়ামীলীগের নেতা) দিলে পুলিশ আমাকে বলে দাদা আমি আপনার সাথে পরে দেখা করব। পরে পুলিশ আমার সাথে একটি চায়ের দোকানে দেখা করলে আমি দুটি পাসপোর্টের জন্য ১০০০ টাকা প্রদান করি। আমি যদি টাকা প্রদান না করি তাহলে ভেরিফিকেশন রিপোর্ট দেরিতে প্রদান করবে এবং আমার পাসপোর্ট পেতে দেরি হবে এই ভয়ে টাকা দিয়েছি।”*

চিত্র ১২: পুলিশী তদন্তকালীন নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদানের পরিমাণ ও শতকরা হার



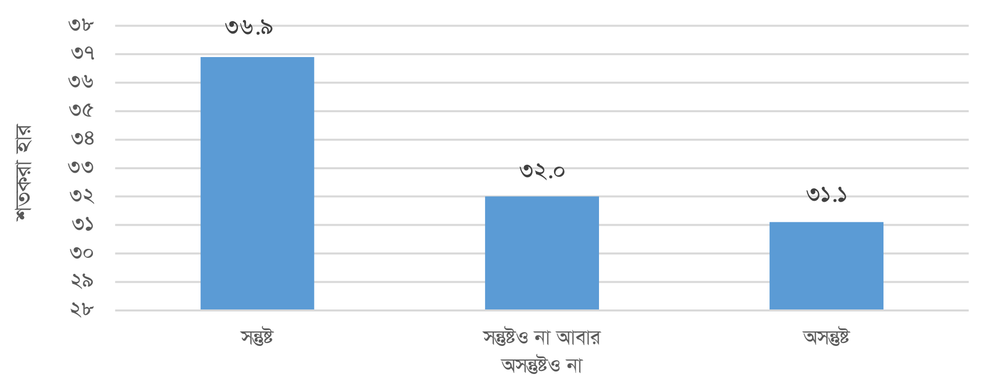
সেবাগ্রহীতাদের সন্তুষ্টির মাত্রা

পাসপোর্ট সেবার সাথে পাসপোর্ট অফিস, পুলিশী তদন্ত বিষয়ে এসবি পুলিশ ও ব্যাংক সরাসরি জড়িত। তথ্যদাতাদের অভিজ্ঞতার আলোকে পাসপোর্ট সেবার বিভিন্ন ধাপে সেবাগ্রহীতাদের সন্তুষ্টির মাত্রা নিরুপন করা হয়েছে। এই গবেষণায় তিন স্কেল পদ্ধতি অনুসরণ করে সেবাগ্রহীতাদের সন্তুষ্টির মাত্রা নিরূপণ করা হয়েছে।

৮.১ সেবা সংক্রান্ত তথ্যপ্রাপ্তির ক্ষেত্রে সন্তুষ্টি

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ৩৬.৯% তথ্যদাতা সন্তুষ্টি প্রকাশ করেছে। এছাড়া ৩২.০% সন্তুষ্টও না আবার অসন্তুষ্টও না এবং ৩১.১% অসন্তুষ্ট বলে মতামত ব্যক্ত করেছে।

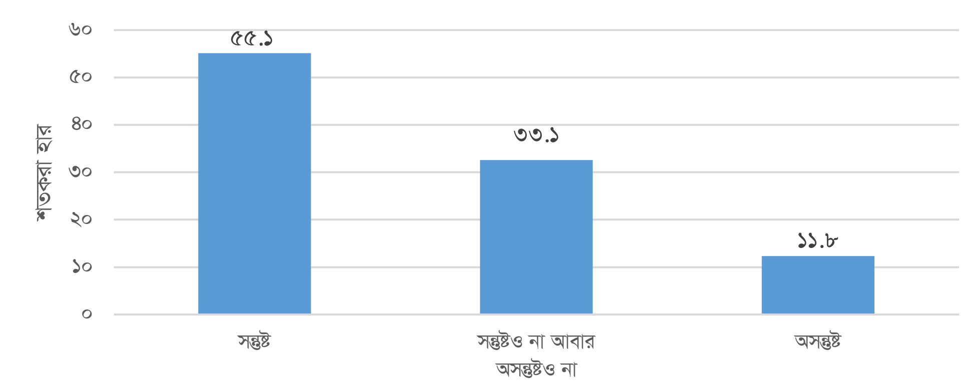
চিত্র ১৩: পাসপোর্ট অফিসের সেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রাপ্তিতে সন্তুষ্টি



৮.২ আবেদনপত্র উত্তোলনের ক্ষেত্রে সন্তুষ্টি

এই জরিপে সেবাগ্রহীতদের মধ্যে যারা বরিশাল পাসপোর্ট অফিস থেকে আবেদনপত্র উত্তোলন করেছে তাদের কাছ থেকে এক্ষেত্রে সন্তুষ্টির মাত্রা নিরূপন করা হয়েছে। গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফল বিশ্লেষণে করলে দেখা যায়, সেবাগ্রহীতাদের ৩৯.০% বরিশাল পাসপোর্ট অফিস থেকে আবেদনপত্র সংগ্রহ করেছে। যারা এই পাসপোর্ট অফিস থেকে আবেদনপত্র উত্তোলন করেছে তাদের সর্বোচ্চ ৫৫.১% সেবাগ্রহীতা সন্তুষ্ট প্রকাশ করেছে। এছাড়া ৩৩.১% সন্তুষ্টও না আবার অসন্তুষ্টও না এবং ১১.৮% অসন্তুষ্ট বলে মতামত ব্যক্ত করেছে।

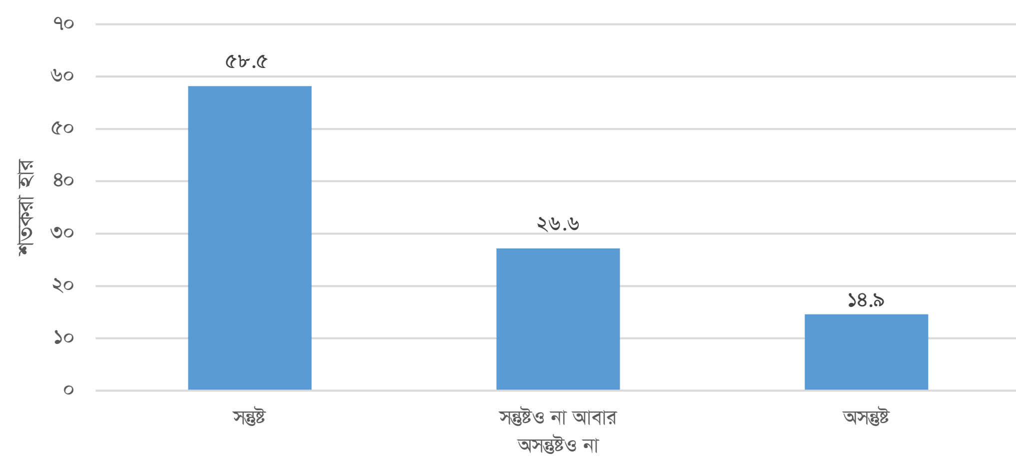
চিত্র ১৪: আবেদনপত্র উত্তোলনের ক্ষেত্রে সন্তুষ্টি



৮.৩ ব্যাংকে পাসপোর্ট ফি জমাদানে সন্তুষ্টি

ব্যাংকে পাসপোর্টের ফিস জমাদানের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ৫৮.৫% সেবাগ্রহীতা সন্তুষ্ট প্রকাশ করেছে। এছাড়া ২৬.৬% সন্তুষ্টও না আবার অসন্তুষ্টও না এবং ১৪.৯% অসন্তুষ্ট বলে মতামত ব্যক্ত করেছে।

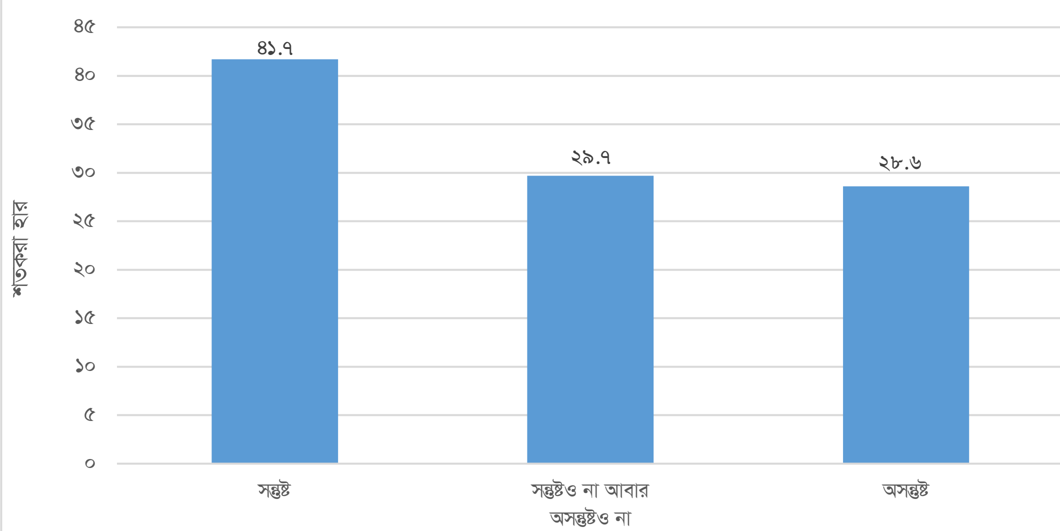
চিত্র ১৫: ব্যাংক ফি জমাদানের ক্ষেত্রে সন্তুষ্টি



৮.৪ প্রি-এনরোলমেন্টের ক্ষেত্রে সন্তুষ্টি

গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফল বিশ্লেষণে দেখা যায়, বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে প্রি-এনরোলমেন্টের ক্ষেত্রে ৪১.৭% সেবাগ্রহীতা সন্তুষ্ট প্রকাশ করেছে। এছাড়া ২৯.৭% সন্তুষ্টও না আবার অসন্তুষ্টও না এবং ২৮.৬% অসন্তুষ্ট বলে মতামত ব্যক্ত করেছে।

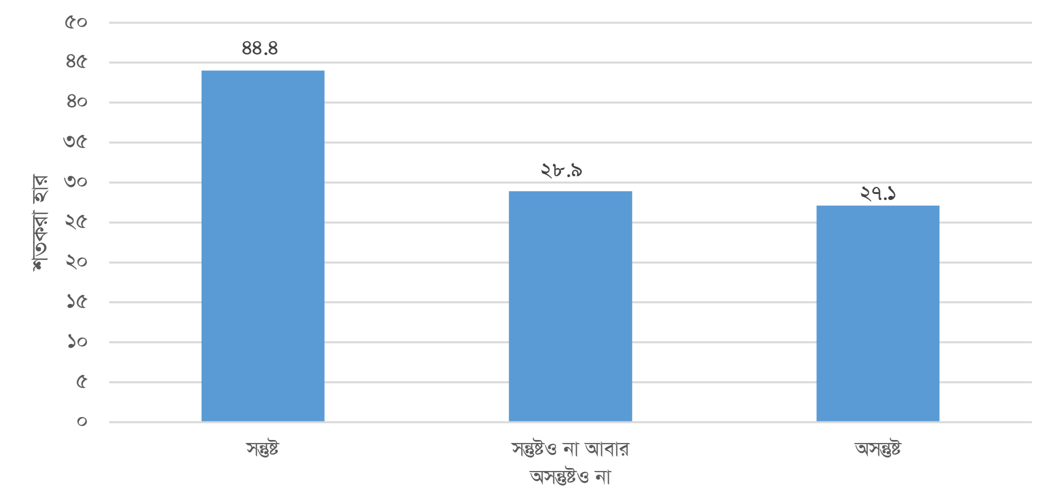
চিত্র ১৬: আবেদনপত্র জমাদান ও কম্পিউটারে এন্ট্রিকরণের ক্ষেত্রে সন্তুষ্টি



৮.৫ বায়ো-এনরোলমেন্টের ক্ষেত্রে সন্তুষ্টি

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবাগ্রহণকারীগণ বায়ো-এনরোলমেন্ট ক্ষেত্রে ৪৪.৪% সন্তুষ্ট, ২৮.৯% সন্তুষ্টও না আবার অসন্তুষ্টও না এবং ২৭.১% অসন্তুষ্ট বলে মতামত ব্যক্ত করেছে।

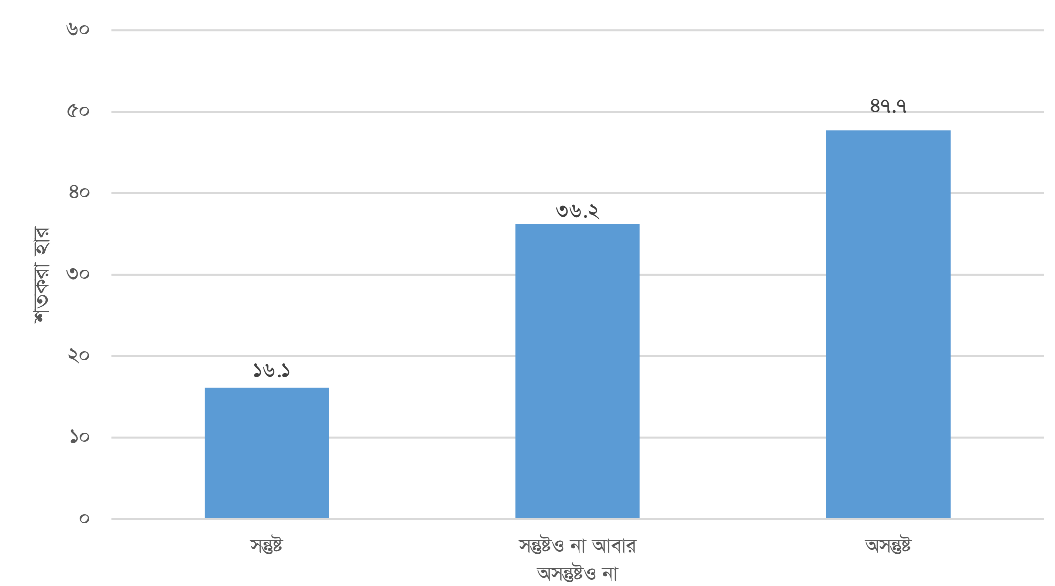
চিত্র ১৭: বায়ো-এনরোলমেন্টের ক্ষেত্রে সন্তুষ্টি



৮.৬ পুলিশী তদন্ত/ভেরিফিকেশনে সন্তুষ্টি

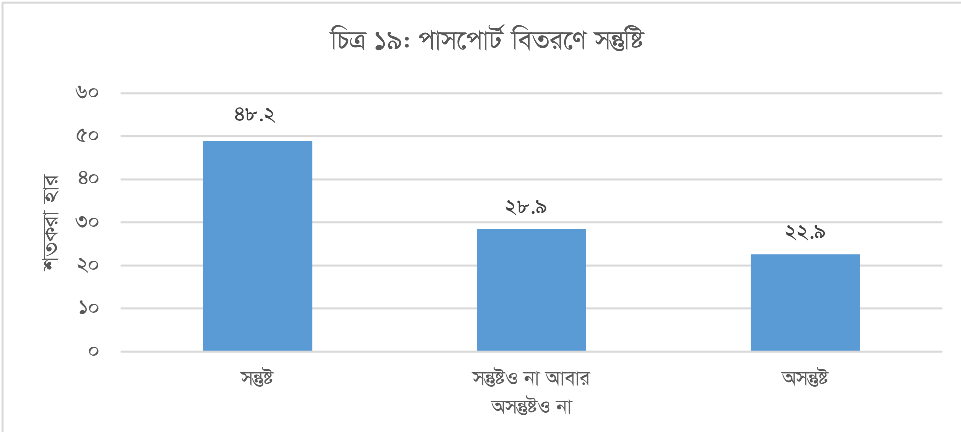
বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে নতুন পাসপোর্ট আবেদনকারীদের মধ্যে ৯১.৯% (২৬০ জন) পুলিশ ভেরিফিকেশন সংগঠিত হয়েছে। উপাত্ত বিশ্লেষণে দেখা যায়, পুলিশী তদন্ত/ভেরিফিকেশনে ১৬.১% % সন্তুষ্ট, ৩৬.২% সন্তুষ্টও না আবার অসন্তুষ্টও না এবং ৪৭.৭% অসন্তুষ্ট বলে মতামত ব্যক্ত করেছে।

চিত্র ১৮: পুলিশী তদন্ত/ভেরিফিকেশনে সন্তুষ্টি



৮.৭ পাসপোর্ট বিতরণের ক্ষেত্রে সন্তুষ্টি

গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফল বিশ্লেষণে দেখা যায়, বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে পাসপোর্ট বিতরণ সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ৪৮.২% সেবাগ্রহীতা সন্তুষ্ট প্রকাশ করেছে। এছাড়া ২৮.৯% সন্তুষ্টও না আবার অসন্তুষ্টও না এবং ২২.৯% অসন্তুষ্ট বলে মতামত ব্যক্ত করেছে।

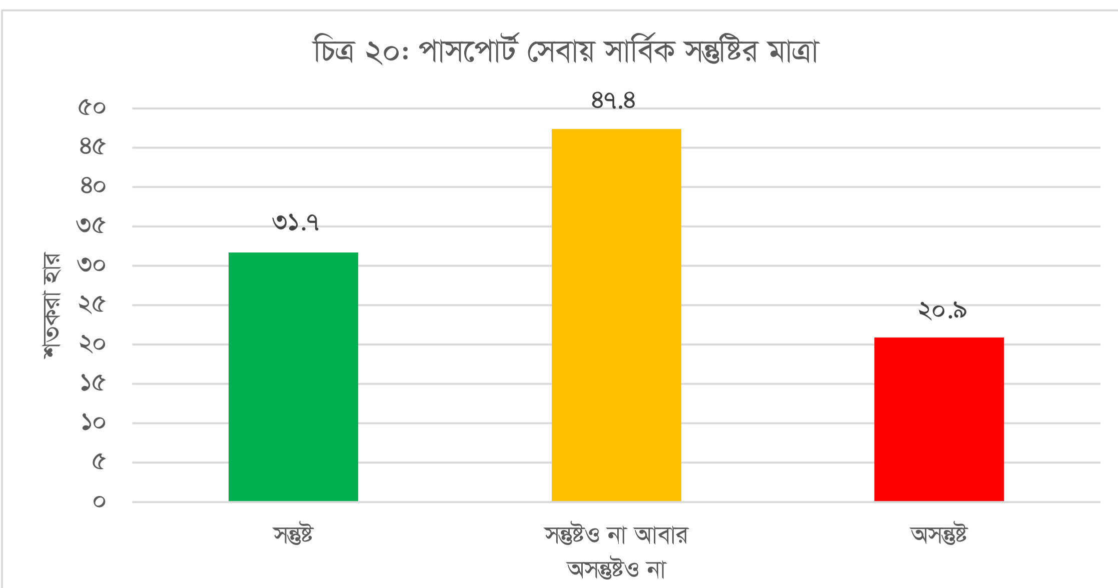


৮.৮ অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে সন্তুষ্টি

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবাগ্রহীতাদের মধ্যে কেউ লিখিতভাবে অভিযোগ করেননি। সেবাগ্রহীতাগণ পাসপোর্ট সেবা গ্রহণ করতে গিয়ে কোনো ধরনের সমস্যার সম্মূখিন হলে কর্তৃপক্ষের কাছে মৌখিকভাবে সহযোগিতা চেয়েছে। কর্তৃপক্ষ মৌখিকভাবে সমাধান করেছে। অর্থাৎ কাজটি করার ব্যবস্থা করে দিয়েছে। তবে এ ব্যাপারে কোনো ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে কিনা তা সেবাগ্রহীতা জানে না। ফলে এক্ষেত্রে সন্তুষ্টির মাত্রা নিরূপণ করা সম্ভব হয়নি।

৮.৯ পাসপোর্ট সেবায় সার্বিক সন্তুষ্টি

এই গবেষণায় বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবার মান নিরূপনের জন্য সার্বিক সন্তুষ্টির মাত্রা নিরূপন করা হয়েছে। গবেষণার ফলাফল বিশ্লেষণে দেখা যায়, সর্বোচ্চ ৪৭.৪% সেবাগ্রহীতা সন্তুষ্টও না আবার অসন্তুষ্টও না বলে মতামত ব্যক্ত করেছেন। এছাড়া ৩১.৭% সন্তুষ্ট এবং ২০.৯% অসন্তুষ্ট বলে মতামত প্রকাশ করেছে।



নবম অধ্যায়
উপসংহার ও সুপারিশমালা

বরিশাল পাসপোর্ট অফিস বরিশাল জেলার সরকারি সেবাদান প্রতিষ্ঠানগুলোর মধ্যে অন্যতম। এই প্রতিষ্ঠান হতে প্রতিদিন গড়ে প্রায় দেড় শতাধিক সেবাগ্রহীতা পাসপোর্ট সেবা গ্রহণ করে থাকে। সম্প্রতিকালে পাসপোর্ট সেবাকে জনমুখী ও হয়রানিমুক্ত করার জন্য অধিদপ্তর কর্তৃক বিভিন্ন উদ্যোগ ও নির্দেশনা প্রদান হলেও এগুলোর কার্যকর বাস্তবায়নে বরিশাল পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষের সদিচ্ছার ঘাটতি রয়েছে। ফলে সেবাগ্রহীতাগণ কাঙ্খিত সেবা থেকে বঞ্চিত হচ্ছে।

এই পাসপোর্ট অফিসের সাংগঠনিক কাঠামো অনুযায়ী ২১টি পদের বিপরীতে ১৬ জন কর্মকর্তা-কর্মচারী কর্মরত আছে। কাজের চাপের তুলনায় প্রয়োজনীয় জনবলের ঘাটতি ও প্রশিক্ষণের অভাবে অফিস কর্তৃপক্ষ সেবাগ্রহীতাদের আশানুরূপ সেবা প্রদানে ব্যর্থ হচ্ছে। বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে দীর্ঘ দিন উপ-পরিচালকের পদটি শূন্য ছিল। কিন্তু অতিসম্প্রতি এই পদে জনবল পদায়ন করা হয়েছে। সেবাগ্রহীতা জরিপ পরিচালনার সময় বরিশাল পাসপোর্ট অফিস ভবনের মূল ফটকটি বন্ধ থাকতে দেখা গেছে। অভিযোগ ও তথ্য কেন্দ্রটি কার্যকর নয় এবং এর জন্য কোনো দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নেই। এছাড়া অভিযোগ জানানোর জন্য কোনো অভিযোগ বক্স স্থাপন করা হয়নি। নারী-পুরুষ ভেদে আলাদা বসার ব্যবস্থা নেই এবং সেবাগ্রহীতাদের জন্য একটি টয়লেট ব্যবহৃত হতে দেখা গেছে। বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে নারীদের আবেদনপত্র জমাদানের জন্য আলাদা কাউন্টার নেই। এই পাসপোর্ট অফিসে বায়ো-এনরোলমেন্ট কক্ষে প্রয়োজনীয় আলোর স্বল্পতা লক্ষ্য করা গেছে। বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের ওয়েবসাইট থাকলেও সেটি হালনাগাদ করা হয় না।

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে দালালের দৌরাত্ম্য বিদ্যমান। গবেষণায় প্রাপ্ত উপাত্ত বিশ্লেষণে দেখা যায়, ৫৬.৩% তথ্যদাতা পাসপোর্ট সেবাগ্রহণের ক্ষেত্রে দালালের সহযোগিতা নিয়েছে। যারা সহযোগিতা গ্রহণ করেছে তাদের ৮০.৭% তথ্যদাতা দালাল, ১৪.৭% তথ্যদাতা নিয়ম-বহির্ভূত অর্থের বিনিময়ে পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারীর, ৩.০% আনসার সদস্য, ১.৫% ফটোকপি/কম্পিউটার দোকানদার, ১.০% ব্যাংক কর্মচারীর সহযোগিতা গ্রহণ করেছে। অন্যদিকে ৭১.১% তথ্যদাতা পাসপোর্ট সেবায় (আবেদনপত্র উত্তোলন, আবেদনপত্র জমাদান ও প্রি-এনরোলমেন্ট, বায়ো-এনরোলমেন্ট, পাসপোর্ট বিতরণ এবং দালালের সাথে চুক্তি) অনিয়ম, হয়রানির ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে। পাসপোর্ট সেবায় অনিয়ম, হয়রানির ও দুর্নীতির ধরন 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 ১৮৫৩.৭৯ টাকা।

গবেষণায় দেখা যায়, নতুন পাসপোর্ট করার ক্ষেত্রে যাদের জন্য পুলিশ ভেরিফিকেশন প্রযোজ্য ছিল তাদের ৮৯.৪% আবেদনকারী অনিয়ম বা দুর্নীতির শিকার হয়েছে এবং তাদের সকলকে পুলিশী তদন্তে নিয়মবহির্ভূত অর্থ প্রদান করতে হয়েছে। যারা পুলিশ ভেরিফিকেশনে নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ প্রদান করেছে তারা গড়ে ৮৯৫.৯৩ টাকা প্রদান করেছে। তথ্যদাতাদের সর্বোচ্চ ৫৭.৯% পুলিশী তদন্তে ৬০০-১০০০ টাকা প্রদান করেছে। বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের পক্ষ থেকে ডিএসবি ও সিটিএসবি কার্যালয়ে অনলাইনে পাসপোর্টের পুলিশ ভেরিফিকেশন রিপোর্ট প্রদানের জন্য কম্পিউটারসহ অন্যান্য সরাঞ্জমাদি প্রদান করা হয়েছে। কিন্তু পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষ ও এসবি পুলিশের সদিচ্ছার ঘাটতির কারণে এখন পর্যন্ত এই কার্যক্রম পুরোপুরি কার্যকর হয়নি।

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের ওপর পরিচালিত গবেষণায় আরো দেখা যায়, ৩২.৩% তথ্যদাতার নির্ধারিত দিনে পাসপোর্ট পেতে বিলম্ব হয়েছে। যারা নির্ধারিত দিনে পাসপোর্ট পায়নি তাদের গড়ে ৭.৮৬ দিন অপেক্ষ করতে হয়েছে। যারা নির্ধারিত দিনে পাসপোর্ট পায়নি তাদের ৬২.৯% পাসপোর্ট না পাওয়ার কারণ হিসেবে নির্ধারিত সময়ে এসএমএস না পাওয়া, ৩০.২% ঢাকা থেকে পাসপোর্ট আসেনি এবং ৬.৯% সেবাগ্রহীতা যথাসময়ে পুলিশী তদন্ত রিপোর্ট না আসাকে দায়ী করেছে। এই পাসপোর্ট অফিস থেকে পাসপোর্ট পেতে বিলম্বের মাত্রা ছিল ১ থেকে ৫ দিন পর্যন্ত ৩৯.০%, ৬ থেকে ১০ দিন পর্যন্ত ৪২.৫%, ১১ থেকে ১৫ দিন পর্যন্ত ৮.৮%, ১৬ থেকে ২০ দিন পর্যন্ত ৮.৮% এবং ২০ দিনের উর্ধ্বে ০.৯% সেবাগ্রহীতাকে।

বেসরকারী ব্যাংকগুলোর (ওয়ান ব্যাংক, ট্রাস্ট ব্যাংক, ব্যাংক এশিয়া, প্রিমিয়াম ব্যাংক ও ঢাকা ব্যাংক) সাথে পাসপোর্ট অফিসের স্ক্রলশীট জমাদানের অনলাইন লিংক রয়েছে। ফলে পাসপোর্ট ফি জমা হওয়ার সাথে সাথে পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষ তা দেখতে পারে।

কিন্তু সোনালী ব্যাংকের কর্পোরেট শাখায় পাসপোর্টের ফি জমার স্ক্রলশীট অনলাইনে পাঠানোর কোনো লিংক নেই। ব্যাংক কর্তৃপক্ষ দিনের কাজ শেষ করে পরের দিন স্ক্রলশীট পিয়নের মাধ্যমে পাসপোর্ট অফিসে প্রেরণ করে। ফলে পাসপোর্ট ফিস জমা হওয়ার পরের দিন বরিশাল পাসপোর্ট অফিস কর্তৃপক্ষ তা যাচাই-বাচাই এর সুযোগ পায়। পর্যবেক্ষণে দেখা গেছে, কোনো সেবাগ্রহীতা পাসপোর্টের ফরম হাতে এই শাখায় প্রবেশ করলে দালাল উক্ত সেবাগ্রহীতার পিছু নেয় এবং তাকে টাকা জমাসহ পাসপোর্টের অন্যান্য কাজ করে দেওয়ার প্রলোভন দেখায়।

গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফল ও পর্যবেক্ষণের প্রেক্ষিতে বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবার মান উন্নয়নের জন্য নিম্নলিখিত সুপারিশমালা সংশ্লিষ্ট সকলের বিবেচনা ও কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণের জন্য পেশ করা হলো;

৯.১ 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।

৯.২ 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।

পরিশিষ্ট ১: তথ্যদাতার পেশা

ক্রমিক নং	পেশা	শতকরা হার
১.	ক্ষুদ্র ব্যবসা	১৮.১
২.	শিক্ষার্থী	১৩.৮
৩.	বেসরকারি চাকুরী	১২.২
৪.	বেকার	১০.৯
৫.	গৃহিনী	১০.৬
৬.	মাঝারী ব্যবসা	৬.৬
৭.	কৃষিকাজ	৫.৩
৮.	প্রবাসী	৩.৫
৯.	পরিবহন চালক/হেলপার	৩.৫
১০.	অবসরপ্রাপ্ত	৩.৫
১১.	মিস্ত্রি (রং/কাঠ/রাজ/বিদ্যুৎ)	৩.২
১২.	সরকারি চাকুরী	২.৭
১৩.	শিক্ষক	২.১
১৪.	বৃহৎ ব্যবসা	১.১
১৫.	শ্রমিক	০.৮
১৬.	দিন/ক্ষেতমজুর	০.৮
১৭.	রিকশা/ভ্যানচালক	০.৫
১৮.	জেলে/কামার/কুমার/তাঁতী/নাপিত	০.৩
১৯.	ডাক্তার	০.৩
২০	ঈমাম	০.৩

তথ্যপঞ্জী

১. Passport Delivery Service: A Diagnostic Study, Transparency International Bangladesh, 2006.
২. সেবা খাতে দুর্নীতি, জাতীয় খানা জরিপ- ২০১৫, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ, ঢাকা, ২০১৬
৩. The Passport, পাসপোর্ট সেবা সপ্তাহ- ২০১৭, ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, ঢাকা, ২০১৭
৪. The Passport, পাসপোর্ট সেবা সপ্তাহ- ২০১৬, ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, ঢাকা, ২০১৬
৫. http://passport.barisal.gov.bd/
৬. www.dgdip.gov.bd
৭. www.dip.gov.bd