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

মো. আলী হোসেন

অ্যাসিসট্যান্ট প্রোগ্রাম ম্যানাজার, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি

৩০ নভেম্বর ২০১৭

পরিচালনায়

সচেতন নাগরিক কমিটি (সনাক), বরিশাল; ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ

প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা

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

প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা...

- সাম্প্রতিক বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের অনিয়ম, দুর্নীতি ও হয়রানি সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্য যেমন: পাসপোর্ট অফিসের বিভিন্ন অনিয়মের সাথে কর্মকর্তা, কর্মচারী, দায়িত্বরত আনসার ও পুলিশের একাংশসহ একশ্রেণীর দালাল জড়িত বলে একাধিক স্থানীয় ও জাতীয় পত্র-পত্রিকায় সংবাদ প্রকাশিত
- ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) স্থানীয় পর্যায়ে ৪৫টি অঞ্চলে সচেতন নাগরিক কমিটি (সনাক) এর মাধ্যমে কার্যক্রম পরিচালনা এবং স্থানীয় পর্যায়ে বিভিন্ন জনসেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানে ইতিবাচক পরিবর্তনে অনুঘটকের ভূমিকা পালন
- স্থানীয় পর্যায়ের চাহিদা ও সেবার গুরুত্ব বিবেচনায় সচেতন নাগরিক কমিটি (সনাক), বরিশাল কর্তৃক এই গবেষণাটির চাহিদা অনুভূত
- এই গবেষণাটি বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবায় বিদ্যমান সমস্যা ও সুশাসনের চ্যালেঞ্জ চিহ্নিত করে এই প্রতিষ্ঠানের সেবার মানোন্নয়নে ভূমিকা রাখবে

গবেষণার উদ্দেশ্য

বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, বরিশাল-এর পাসপোর্ট সেবায় সুশাসনের বিদ্যমান চ্যালেঞ্জসমূহ চিহ্নিত করা ও সেগুলো হতে উত্তরণের জন্য সুপারিশ প্রদান করা

সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যসমূহ

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

গবেষণার পরিধি

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

গবেষণা পদ্ধতি

- মিশ্র পদ্ধতি (গুণগত ও পরিমাণগত), তথ্য সংগ্রহের উৎস: প্রত্যক্ষ ও পরোক্ষ

- প্রত্যক্ষ তথ্য সংগ্রহ পদ্ধতি

তথ্যের ধরন	সংগ্রহ পদ্ধতি	তথ্যদাতা/তথ্যের ধরন	উপকরণ
গুণগত	মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার	বরিশাল পাসপোর্ট অফিস সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী, এসবি পুলিশ, সরকারী-বেসরকারী ব্যাংক কর্মকর্তা, বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সাথে জড়িত দালাল ও স্থানীয় সাংবাদিক	• চেকলিস্ট
	দলীয় আলোচনা	পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতা	
	পর্যবেক্ষণ	বরিশাল পাসপোর্ট অফিস, ব্যাংক এবং এসবি/সিটিএসবি অফিস	
পরিমাণগত	নমুনা জরিপ	পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতা	• প্রশ্নপত্র
• পরোক্ষ তথ্য সংগ্রহ পদ্ধতি		প্রবন্ধ, গবেষণা প্রতিবেদন, ওয়েবসাইট, গণমাধ্যমে প্রকাশিত সংবাদ বিশ্লেষণ ও প্রাতিষ্ঠানিক নথি পর্যালোচনা	

জরিপ পদ্ধতি

- বহু পর্যায়ি নমুনায়ন পদ্ধতি অনুসরণ করা হয়েছে
- পাসপোর্ট অফিসের ২১টি কর্মদিবসের মধ্যে (৮ নভেম্বর হতে ৬ ডিসেম্বর ২০১৬) ১০টি কর্মদিবস দৈবচয়িতভাবে নির্বাচন
- ‘এক্জিট পোল’ (**Exit Poll**) পদ্ধতির স্বীকৃত ধাপ অনুসরণ করে সেবাগ্রহীতার ওপর জরিপ পরিচালনা
- দৈবচয়নের ভিত্তিতে নির্বাচিত মোট ৩৫০ জন সেবাগ্রহীতার ওপর জরিপ পরিচালনা
- জরিপের ক্ষেত্রে একটি কাঠামোবদ্ধ প্রশ্নপত্র ব্যবহার

গবেষণার সময়কাল

- এই গবেষণা নভেম্বর ২০১৬ হতে আগস্ট ২০১৭ সময়ের মধ্যে পরিচালিত

তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও যথার্থতা

- গুণবাচক তথ্যের ক্ষেত্রে বিভিন্ন উৎস হতে সংগৃহীত তথ্য যাচাই-বাছাই ও বিশ্লেষণ
- জরিপের ক্ষেত্রে ১৪% স্পট চেক, অ্যাকোম্পানি চেক ১২% এবং ১০% টেলিফোন চেক এবং প্রশ্নমালা চেক শতভাগ

গবেষণার ফলাফল

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

জনবলের ঘাটতি

- ২১টি অনুমোদিত পদের বিপরীতে ১৬ জন কর্মরত
- আবেদনপত্র জমাদান কাউন্টার, প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্টে প্রয়োজনীয় জনবল না থাকায় কাজের চাপ
  - জমাদান কাউন্টারে ১ জন ব্যক্তির গড়ে প্রতিদিন ১২৪ টি আবেদনপত্র গ্রহণ
  - প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্ট কাউন্টার/কক্ষে ২ জন ব্যক্তিকে গড়ে প্রতিদিন ৬২টি এনরোলমেন্ট সম্পন্ন করা
- কর্মকর্তা পর্যায়ে অনুমোদিত দু'টি পদের (উপ-পরিচালক ও সহকারি পরিচালক) বিপরীতে একজন কর্মরত থাকায় দায়িত্বরত কর্মকর্তার ওপর অতিরিক্ত কাজের চাপ
- বিকল্প বা দ্বিতীয় কোনো কর্মকর্তা না থাকায় ক্ষেত্রবিশেষে দায়িত্বরত কর্মকর্তার অনুপস্থিতিতে পাসপোর্ট সেবার পুরো প্রক্রিয়া বন্ধ হওয়া

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

অবকাঠামোগত সুযোগ-সুবিধার কার্যকর ব্যবহারে ঘাটতি

- ভবনের মূল ফটক বন্ধ রাখা ও প্রবেশাধিকার সংরক্ষিত করা
- নারী-পুরুষ নির্বিশেষে একটি কাউন্টারের মাধ্যমে আবেদনপত্র গ্রহণ
- প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্টের ক্ষেত্রে নারীদের জন্য আলাদা কাউন্টার বা কক্ষ না থাকা
- প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্টের ক্ষেত্রে লাইনে দাড়ানোর জায়গার স্বল্পতা
- নারী-পুরুষ নির্বিশেষে সেবাগ্রহীতাদের জন্য একটি টয়লেটের ব্যবহার ও আলাদা বসার ব্যবস্থা না থাকা

কারিগরি সমস্যা ও লজিস্টিকসের ঘাটতি

- লোকাল ও কেন্দ্রীয় সার্ভারের মধ্যে মাঝে মাঝে সংযোগ বিচ্ছিন্ন ও সংযোগ বিকল হওয়া
- প্রি-এনরোলমেন্টের জন্য তিনটি কম্পিউটারের মধ্যে একটি অচল
- বায়ো-এনরোলমেন্টের জন্য অনুমোদিত চারটি ক্যামেরার মধ্যে দুটি অচল
- চারটি ফিঙ্গার প্রিন্ট মেশিনের দুটি অচল
- বিকল যন্ত্রপতি মেরামতের ক্ষেত্রে দীর্ঘসূত্রিতার অভিযোগ

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

স্ব-প্রণোদিত তথ্যের উন্মুক্তকরণ ও তথ্য প্রদানে সমস্যা

সেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রদানে কেন্দ্রীয় কার্যালয় হতে বিভিন্ন নির্দেশনা যেমন: তথ্য ও অনুসন্ধান কেন্দ্র, তথ্য প্রদানে দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তির নাম ও যোগাযোগের মাধ্যম ইত্যাদি বিদ্যমান থাকলেও এগুলোর কার্যকর বাস্তবায়নে চর্চার ঘাটতি লক্ষণীয়

- তথ্য প্রদান ও অভিযোগ গ্রহণের রেজিস্টার নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ না করা
- তথ্য প্রদান ও অভিযোগ গ্রহণে কর্মচারীদের একাংশের স্বদিচ্ছার ঘাটতি
- অভিযোগ জানানোর জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি ও যোগাযোগের মাধ্যম দৃষ্টিগোচর স্থানে প্রদর্শন না করা
- বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশের ব্যবস্থা না থাকা
- বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের স্থানীয় ওয়েব পোর্টালে হালনাগাদ তথ্যের ঘাটতি

সংক্ষুব্ধ নিরসনে সমস্যা

- গণশুনানীর কার্যকর বাস্তবায়নে সদিচ্ছার ঘাটতি
- অভিযোগ বাক্স না থাকা
- সুনির্দিষ্ট অভিযোগের ভিত্তিতে প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণ না করার প্রবণতা

পাসপোর্ট সেবার বিভিন্ন ধাপে সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

আবেদনপত্র সংগ্রহ

- সেবাগ্রহীতাদের ৪৯% আনুষ্ঠানিক (৩৯% পাসপোর্ট অফিস, ইউডিসি ৯% ও অনলাইন ১%) এবং ৫১% অনানুষ্ঠানিক (ফটোকপি/কম্পিউটার দোকান ৪৩% ও ৮% দালাল) উৎস হতে আবেদনপত্র সংগ্রহ

- আনুষ্ঠানিক উৎস হতে (পাসপোর্ট অফিস ও অনলাইন) আবেদনপত্র সংগ্রহে অনাগ্রহের কারণ-
  - পাসপোর্ট অফিস হতে দু'টির পরিবর্তে একটি আবেদনপত্র সরবরাহ করা এবং অপরটি ফটোকপি করার পরামর্শ দেওয়া
  - পাসপোর্ট অফিসে এসে আবেদনপত্র সংগ্রহে যাতায়াত বাবদ যে অর্থ ব্যয় হয় তার থেকে কম টাকায় স্থানীয় দোকান থেকে ক্রয় করা যায়

- আবেদনকারীদের একাংশ দোকানদার ও দালালের নিকট হতে সরকারি মুদ্রণকৃত আবেদনপত্র ক্রয়

- চাহিদা অনুযায়ী কেন্দ্রীয় কার্যালয় হতে পর্যাপ্ত আবেদনপত্র সরবরাহ না করা

পাসপোর্ট সেবার বিভিন্ন ধাপে সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

ব্যাংকে পাসপোর্ট ফি জমাদান

- বরিশাল সোনালী ব্যাংকের কর্পোরেট শাখায় পাসপোর্ট ফি জমাদানের আলাদা কাউন্টার না থাকা- দীর্ঘ লাইন তৈরি ও বিলম্ব হওয়া
- বেসরকারি ব্যাংকে পাসপোর্ট ফি জমাদানের বিষয়ে প্রচার-প্রচারণার ঘাটতি- সরকারি ব্যাংকে (সোনালী ব্যাংকের কর্পোরেট শাখায়) অতিরিক্ত ভিড়
- সোনালী ব্যাংকের কর্পোরেট শাখায় অনলাইনে স্ক্রলশীট পাঠানোর ব্যবস্থা না থাকায়- পিয়নের মাধ্যমে হাতে হাতে স্ক্রলশীট পাঠানোর ক্ষেত্রে বিলম্ব হওয়া
- সোনালী ব্যাংকের কর্পোরেট শাখার ব্যাংক কর্মচারীদের একাংশের দালালদের সাথে যোগসাজসের অভিযোগ

আবেদনপত্র সত্যায়ন ও প্রত্যায়ন

- গ্রাম থেকে আগত সেবাগ্রহীতাদের পরিচিত সত্যায়নকারী না থাকা- দালালদের উপর নির্ভরশীল হওয়া
- বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সামনের দোকানগুলোতে দালাল দ্বারা ভূয়া সীলের মাধ্যমে সত্যায়ন
- সত্যায়নকারীদের একাংশ কর্তৃক সত্যায়নের ক্ষমতা বাণিজ্যিকভাবে ব্যবহার- আবেদনকারীকে ঠিকমত না জেনে-শুনে নিয়ম-বহির্ভূত অর্থের বিনিময়ে আবেদনপত্র সত্যায়ন

পাসপোর্ট সেবার বিভিন্ন ধাপে সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

আবেদনপত্র জমাদান ও যাচাই

- আবেদনপত্র জমাদান কাউন্টারের স্বল্পতা: দুটি কাউন্টারের একটি সচল
- আবেদনপত্রের কোথায় ভুল হয়েছে এবং করণীয় সম্পর্কে ধারণা প্রদান না করা
- সেবাগ্রহীতাদের একাংশকে আবেদনপত্র জমাদানে অপ্রাসংগিক প্রশ্ন করা এবং কর্মচারীদের একাংশ কর্তৃক হয়রানি করা
- আবেদনপত্র যাচাই-বাছাই-এ অনাকাংখিত সময়ক্ষেপণ- তাৎক্ষণিক ভুল ধরিয়ে না দিয়ে দিনের শেষভাগে জানানো
- আবেদনপত্র জমাদান কাউন্টারে দায়িত্বরত কর্মীর মাঝেমাঝে অনুপস্থিত থাকা

"আমরা যত নির্ভুলভাবেই আবেদনপত্র পুরণ করি না কেনো আবেদনপত্র জমা কাউন্টারে জমা দিলে কর্তৃপক্ষ কোনো না কোনো ভুল বের করে ফেরত দেয়। কী ভুল হয়েছে জানতে চাইলে উত্তর না দিয়ে নতুন করে ফরম পূরণ করার কথা বলেন। নিজে সংশোধন করে জমা দিলে অন্য ভুল বের করে আবার ফেরত দেয়।"

তথ্যসূত্র: দলগত আলোচনা (সেবাগ্রহীতা)
২১ ডিসেম্বর ২০১৬

পাসপোর্ট সেবার বিভিন্ন ধাপে সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

প্রি-এনরোলমেন্ট

- প্রি-এনরোলমেন্টে নারী-পুরুষ নির্বিশেষে আলাদা কাউন্টার ও কক্ষের ব্যবস্থা না থাকা
- প্রি-এনরোলমেন্টের দু'টি কাউন্টারের একটিতে মাঝেমাঝে কর্মীর অনুপস্থিতি
- প্রি-এনরোলমেন্টে সেবাগ্রহীতাদের লাইনে দাড়ানোর জায়গা স্বল্পতা
- সেবাগ্রহীতাদের ২৪.৯% বিলম্বের শিকার

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

প্রি-এনরোলমেন্টে বিলম্বের ক্ষেত্রে আবেদনকারীদের অভিজ্ঞতা

- ৫৪.০% 'দায়িত্বরত ব্যক্তির অবহেলা' উল্লেখ করেছেন
- ৪৬.০% 'দীর্ঘ লাইন' উল্লেখ করেছেন

পাসপোর্ট সেবার বিভিন্ন ধাপে সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

বায়ো-এনরোলমেন্ট

- বায়ো-এনরোলমেন্ট কক্ষে নারী-পুরুষ নির্বিশেষে সকল সেবাগ্রহীদের জন্য দুইজন ব্যক্তির দ্বারা গড়ে প্রতিদিন প্রায় ১২৪টি বায়ো-এনরোলমেন্ট সম্পন্ন করা
- বায়ো-এনরোলমেন্টে সেবাগ্রহীতাদের লাইনে দাড়ানোর জায়গা স্বল্পতা
- বায়ো-এনরোলমেন্টে সেবাগ্রহীতাদের ২৬.০% বিলম্বের শিকার

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

বায়ো-এনরোলমেন্টে বিলম্বের ক্ষেত্রে আবেদনকারীদের অভিজ্ঞতা

- ৮৬.৭% উল্লেখ করেছেন ‘দীর্ঘ লাইন’
- ১২.২% ‘দায়িত্বরত ব্যক্তির অবহেলা’ উল্লেখ করেছেন
- ১.১% ‘সার্ভারের সমস্যা’ উল্লেখ করেছেন

পাসপোর্ট সেবার বিভিন্ন ধাপে সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

পাসপোর্ট বিতরণ

- ক্ষেত্রবিশেষে পাসপোর্ট গ্রহণের ক্ষমতা হস্তান্তর বা অথরাইজেশন লেটার গ্রহণের মাধ্যমে পাসপোর্ট বিতরণের নিয়ম থাকলেও বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে তা প্রতিপালনে ব্যত্যয়- দালালের কাছে পাসপোর্ট হস্তান্তরের প্রবনতা
- ৩২.৩% সেবাগ্রহীতার নির্ধারিত দিনে পাসপোর্ট পেতে বিলম্ব। বিলম্বের গড় মাত্রা ৮ দিন

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 বা তার তদুর্ধ্ব	০.৯

পাসপোর্ট পেতে বিলম্বের ক্ষেত্রে আবেদনকারীদের অভিজ্ঞতা

- ৬২.৯% উল্লেখ করেছেন 'নির্ধারিত সময়ের মধ্যে মোবাইল ফোনে এসএমএস না পাওয়া'
- ৩০.২% 'কর্তৃপক্ষ বলেছে ঢাকা থেকে পাসপোর্ট আসেনি' উল্লেখ করেছেন
- ৬.৯% 'পুলিশী তদন্ত রিপোর্ট না আসা' উল্লেখ করেছেন

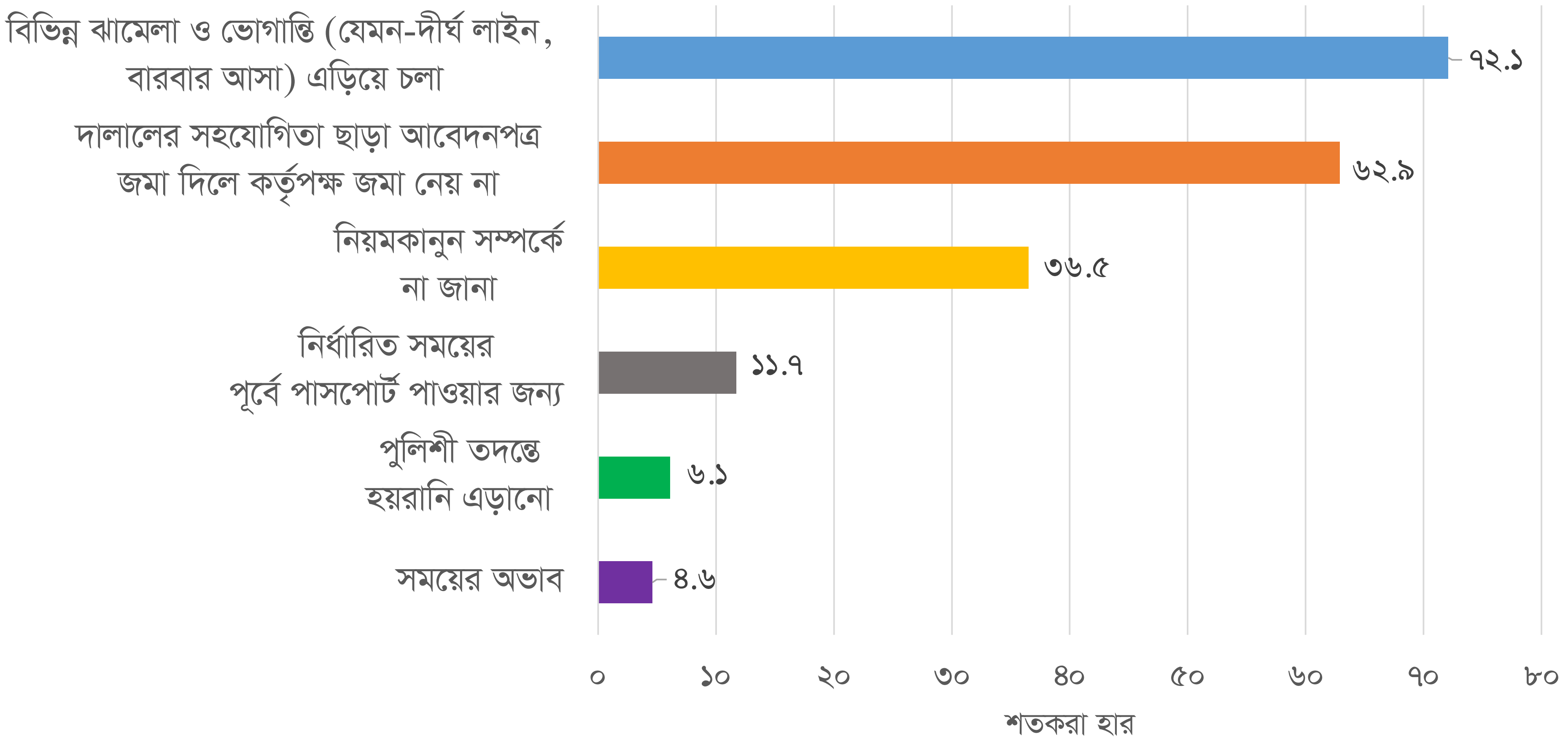
পুলিশ প্রতিবেদন ও ভেরিফিকেশনে সমস্যা, অনিয়ম ও দুর্নীতি

- পুলিশ প্রতিবেদন সংক্রান্ত বিভিন্ন সমস্যা যেমন: বিলম্বে রিপোর্ট প্রদান, অসম্পূর্ণ রিপোর্ট প্রদান, অনলাইনে রিপোর্ট প্রদান না করা ইত্যাদি সমস্যা সমাধানে বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সাথে স্থানীয় এসবি পুলিশের সমন্বয় সভা না হওয়া
- এসবি পুলিশের একাংশ কর্তৃক বাড়িতে না এসে আবেদনকারীকে চায়ের দোকান বা থানায় ডেকে পাঠানো এবং ক্ষেত্র বিশেষ তথ্য যাচাইয়ে সত্যায়নকারীর সাথে যোগাযোগ
- পুলিশ ভেরিফিকেশনে জন্য দালালদের অতিরিক্ত অর্থ দেওয়ার পরও কিছু ক্ষেত্রে তদন্তকারী কর্মকর্তাদের একাংশ কর্তৃক পুনরায় ঘুষ বা নিয়ম-বহিভূত অর্থ আদায় করা
- পুলিশ ভেরিফিকেশনে এসবি পুলিশ কর্তৃক আবেদনকারীদের হয়রানি করা-
  - আবেদনপত্রে অযথা ত্রুটি খুঁজে বের করার চেষ্টা এবং নেতিবাচক রিপোর্ট দেওয়ার ভয় দেখানো
  - জঙ্গি কার্যক্রম বা অন্য রাজনৈতিক দলের সাথে সম্পৃক্ততা আছে বলে মিথ্যা ভয় দেখানো
  - জোরপূর্বক ঘুষ দাবী করা ইত্যাদি
- নতুন পাসপোর্ট আবেদনে সেবাগ্রহীতাদের ৮৯.৪% পুলিশী তদন্তে ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে
- ঘুষ বা নিয়ম-বর্হিভূত অর্থ হিসেবে গড়ে ৮৯৬ টাকা দিতে হয়েছে

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে দালালের দৌরাত্ম্য

- বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে সেবাগ্রহীতাদের ৫৬.৩% দালাল বা অন্যের সহযোগিতা নিয়েছে। তাদের মধ্যে ৮০.৭% দালাল, ১৪.৫% পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারি, ৩.০% আনসার সদস্য, ১.৫% ফটোকপি/কম্পিউটার দোকানে নিয়োজিত ব্যক্তির, ১.০% ব্যাংক কর্মচারীর সহযোগিতা নিয়েছে
- সেবাগ্রহীতাগণ দালালের সেবা নেওয়ার ক্ষেত্রে সেবার বিভিন্ন ধাপে ৯৩.৭% আংশিক চুক্তি করেছে
- গ্রাম থেকে আগত সেবাগ্রহীতাদের মধ্যে ৬০.৮% দালালের সহযোগিতা গ্রহণ
- বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে ১৫ থেকে ২০ জন দালাল কাজ করে; এদের মধ্যে ৬ জন অত্যন্ত প্রভাবশালী ও সক্রিয়। দালালরা স্থানীয় প্রভাবশালী মহলের একাংশের ছত্রছায়ায় দালালি কার্যক্রম পরিচালনা করে
- বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের দালালির সাথে স্থানীয় নামধারী সাংবাদিক, পুলিশের একাংশ ও স্থানীয় প্রভাবশালী মহলের একাংশ জড়িত থাকার অভিযোগ
- দালালদের একাংশ এসবি পুলিশ এবং পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের একাংশের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করে। পাসপোর্ট প্রার্থীদের কাছ থেকে তারা যে অতিরিক্ত অর্থ গ্রহণ করে তার একটি অংশ পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারী ও এসবি পুলিশের একাংশকে প্রদান করে
- দালালদের নামে পাসপোর্ট অফিসের একাংশ কর্তৃক ভিন্ন ভিন্ন রং এর ফাইলের ব্যবহার- প্রতি কর্মদিবসে দালাল কর্তৃক জমাকৃত আবেদনপত্রের হিসাব সংরক্ষণ এবং দিন শেষে হিসাব অনুযায়ী দালালদের কাছ থেকে টাকা গ্রহণ

দালালের সহযোগিতা নেওয়ার কারণ (একাধিক উত্তর প্রযোজ্য)



“আমাদের মধ্যে অনেকে আছেন যারা দালাল ছাড়া ফরম জমা দিতে গিয়ে ব্যর্থ হয়ে পরবর্তীতে দালালের মাধ্যমে জমা দিয়েছেন। দালালের সহযোগিতা না নিলে জমাদানে নানাবিধ ভোগান্তির শিকার হতে হয়।”

একজন পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতার বক্তব্য, ০৯ জানুয়ারী ২০১৭

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবায় অনিয়ম ও দুর্নীতি

- সেবাগ্রহীতাদের ৭১.১% অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার
- গ্রামের সেবাগ্রহীতাদের মধ্যে ৭৫.৭% এবং শহরের সেবাগ্রহীতাদের মধ্যে ৬১.৭% অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার

অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হওয়ার ধরন	শতকরা হার (N= ৩৫০)
ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়া	৫৪.০%
সময়ক্ষেপণ	৩২.৩%
আত্মসাৎ ও প্রতারণা	০.৬%

- বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবায় নির্ধারিত ফি'র বাইরে অতিরিক্ত ঘুষ বা নিয়ম-বর্হিভূত অর্থ দেওয়ার গড় পরিমাণ ১৮৫৪ টাকা

সার্বিক পর্যবেক্ষণ

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সেবাগ্রহীতাদের একটি বড় অংশের দালালের সহায়তা গ্রহণে বাধ্য হওয়া: আবেদনপত্র জমাদানে পাসপোর্ট অফিস কর্তৃক ভোগান্তি ও হয়রানি করা, পাসপোর্ট অফিসের অপর্যাপ্ত সেবা, আবেদনপত্রে সত্যায়ন ও প্রত্যয়নের বিধান, পুলিশী তদন্তে হয়রানি ইত্যাদি

- দালালের সেবা নেওয়ার ক্ষেত্রে সেবার বিভিন্ন ধাপে আংশিক চুক্তি করার হার বেশি
- গ্রাম থেকে আগত ও কমশিক্ষিত সেবাগ্রহীতাদের মধ্যে দালালের সহযোগিতা নেওয়ার হার বেশি এবং অধিকহারে দুর্নীতির শিকার
- আবেদনপত্র জমাদান কাউন্টারে পূরণকৃত আবদনপত্রে ক্রটি পাওয়া গেলে এবং পাসপোর্ট গ্রহণ প্রক্রিয়ার বিভিন্ন ধাপ সম্পর্কে কর্তৃপক্ষ সেবাগ্রহীতাদের পরিপূর্ণ ধারণা দেয় না; ফলে সেবাগ্রহীতারা দালালের ওপর নির্ভরশীল হয়ে পড়ে

সেবা-বান্ধব পরিবেশ তৈরিতে বিদ্যমান অবকাঠামোগত সুযোগ-সুবিধা ও লজিস্টিকসের কার্যকর ব্যবহার ও কেন্দ্রিয় অফিসের বিভিন্ন নির্দেশনার বাস্তবায়নে ঘাটতি:

- সেবার বিভিন্ন ধাপে নারী-পুরুষ নির্বিশেষে আলাদা কাউন্টার বা কক্ষের ব্যবস্থা না করা, নারী-পুরুষের জন্য আলাদা টয়লেট ও বসার ব্যবস্থা না থাকা
- দালাল নিয়ন্ত্রনের নামে পাসপোর্ট অফিসের অভ্যন্তরে প্রবেশাধিকার সংরক্ষিত করা, গণশুনানীর কার্যকর বাস্তবায়নে সদিচ্ছার ঘাটতি, তথ্য ও পরামর্শ কেন্দ্র পুরোপুরি কার্যকর না হওয়া, বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের স্থানীয় ওয়েব পোটালে সেবা সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্যের ঘাটতি

বরিশাল পাসপোর্ট অফিসে প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা বিদ্যমান: পাসপোর্ট সেবায় ব্যবহৃত যন্ত্রপাতি অচল থাকা এবং বিকল যন্ত্রপাতি মেরামতের ক্ষেত্রে দীর্ঘসূত্রতা এবং অনুমোদিত পদের বিপরীতে জনবলের ঘাটতি বরিশাল পাসপোর্ট অফিসের সুষ্ঠু সেবা প্রদানের অন্তরায়

বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, বরিশাল কর্তৃক গৃহীত সাম্প্রতিক পদক্ষেপসমূহ

- সেবাগ্রহীতাদের সন্তুষ্টি ও সুপারিশ জানতে 'ক্লায়েন্ট স্যাটিসফেকশন রেজিস্টার' চালু
- সেবাগ্রহীতাদের একাধিক টয়লেট ব্যবহার করার সুযোগ প্রদান
- তদারকি ও নিয়ন্ত্রন ব্যবস্থা জোরদারকরণ
- অফিস প্রধানের সাথে সাধারণ সেবাগ্রহীতাদের অভিযোগ জানানোর সুযোগ সৃষ্টি
- দালাল হয়রানির বিষয়ে সতর্কতার নোটিশ
- সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ জানানো ও তথ্য প্রদানে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার মোবাইল নম্বর, নাম ও পদবী সংক্রান্ত নির্দেশিকা

সুপারিশ

স্থানীয় পর্যায়ে বাস্তবায়নযোগ্যঃ

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

সুপারিশ...

স্থানীয় পর্যায়ে বাস্তবায়নযোগ্য.....

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 করা

কেন্দ্রীয় পর্যায় হতে বাস্তবায়নযোগ্য

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

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

ধন্যবাদ