



পাসপোর্ট সেবায় সুশাসন: চ্যালেঞ্জ ও করণীয়

(সার-সংক্ষেপ)

আগস্ট ২০১৭

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)
মাইডাস সেন্টার (৪র্থ ও ৫ম তলা), বাড়ি নং ০৫, রোড নং ১৬, ধানমন্ডি, ঢাকা-১২০৯
www.ti-bangladesh.org

পাসপোর্ট সেবায় সুশাসন: চ্যালেঞ্জ ও করণীয়

গবেষণা উপদেষ্টা

ড. ইফতেখারুজ্জামান

নির্বাহী পরিচালক, টিআইবি

প্রফেসর ড. সুমাইয়া খায়ের

উপদেষ্টা, নির্বাহী ব্যবস্থাপনা, টিআইবি

মোহাম্মদ রফিকুল হাসান

পরিচালক, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি বিভাগ, টিআইবি

গবেষণা তত্ত্বাবধান

মো. ওয়াহিদ আলম

সিনিয়র প্রোগ্রাম ম্যানেজার- রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি

গবেষণা ও প্রতিবেদন প্রণয়নে

মো. শাহনূর রহমান

প্রোগ্রাম ম্যানেজার- রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি

গবেষণা সহযোগী

মোহাম্মদ নূর আলম মিল্টন, ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি

মো. আলী হোসেন, সহকারী প্রোগ্রাম ম্যানেজার, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি

মহসিনা চৌধুরী, গবেষণা সহকারী, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি

বিশেষ সহযোগিতায়

মো. মাহমুদ হাসান তালুকদার, মনিরুল ইসলাম জাহিদ, মো. গোলাম মোস্তফা, মো. খোরশেদ আলম, জাফর সাদেক চৌধুরী, রবিউল ইসলাম ও আলী হোসেন

কৃতজ্ঞতা জ্ঞাপন

ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারিবৃন্দ মূল্যবান মতামত দিয়ে এই গবেষণা প্রতিবেদনটিকে সমৃদ্ধ করেছে। তাঁদের প্রতি আন্তরিক ধন্যবাদ ও কৃতজ্ঞতা। খসড়া প্রতিবেদন পর্যালোচনা ও মূল্যবান মতামত প্রদানে টিআইবির রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি বিভাগের সিনিয়র প্রোগ্রাম ম্যানেজার ওয়াহিদ আলম, শাহজাদা এম আকরাম ও এ এস এম জুয়েল এবং জরিপের তথ্য পুনঃবিশ্লেষণে মোহাম্মদ নূর আলম মিল্টন এবং ফারহানা রহমানের প্রতি কৃতজ্ঞতা। এছাড়া বিভিন্ন সময়ে গবেষণা ও অন্যান্য বিভাগের সহকর্মীরা মূল্যবান পরামর্শ প্রদান করেন। তাঁদের সকলকে জানাই আন্তরিক ধন্যবাদ।

যোগাযোগ

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)

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

ফোন: ৯১২৪৭৮৮, ৯১২৪৭৯২, ফ্যাক্স: ৯১২৪৯১৫

www.ti-bangladesh.org

প্রতিবেদন প্রকাশকাল: আগস্ট ২০১৭

পাসপোর্ট সেবায় সুশাসন: চ্যালেঞ্জ ও করণীয়

সার-সংক্ষেপ

১. প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা

পাসপোর্ট সেবা একটি জনগুরুত্বপূর্ণ সেবাখাত হিসেবে বিবেচনা করা হয়। এই সেবা জনশক্তি রপ্তানি, ব্যবসা বাণিজ্যের প্রসার, চিকিৎসা এবং বিদেশ ভ্রমণে সহায়ক ভূমিকা পালন করে থাকে। বিগত বছরগুলোতে আমাদের দেশে মধ্যপ্রাচ্য ও দক্ষিণপূর্ব এশিয়ার দেশসমূহে জনশক্তি রপ্তানি, ব্যবসা বাণিজ্যের প্রসার, উন্নত দেশগুলোতে অভিবাসন, শিক্ষা, চিকিৎসা ও ভ্রমণের জন্য পাসপোর্টের চাহিদা অনেক বেড়েছে। পাসপোর্ট সেবায় আবেদনকারীদের নির্দিষ্ট অংকের ফি প্রদান করতে হয় ফলে এ সেবার মাধ্যমে সরকার প্রতিবছর উল্লেখযোগ্য পরিমাণ রাজস্ব আহরণ করে থাকে। পাসপোর্ট খাত থেকে সরকার ২০১০-১১ হতে ২০১৫-১৬ অর্থবছরে গড়ে বছর প্রতি ১১০০ কোটি টাকার রাজস্ব আহরণ করেছে^১। পাসপোর্ট সেবায় নির্দিষ্ট অংকের ফি ছাড়াও বিভিন্ন অনিয়ম, হয়রানি ও দুর্নীতির কারণে আবেদনকারীদের বিভিন্ন পর্যায়ে অতিরিক্ত ব্যয় বহনে বাধ্য হওয়ার অভিযোগ রয়েছে। ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) কর্তৃক ২০০৬ সালের পাসপোর্ট সেবা সংক্রান্ত গবেষণায় এ সেবায় প্রক্রিয়াগত জটিলতা, সেবার মান, অবকাঠামো ও জনবল সমস্যা, দালালের দৌরাত্ম্য, পুলিশী তদন্তে অনিয়ম ও দুর্নীতি এ খাতে সুশাসন প্রতিষ্ঠায় অন্যতম প্রতিবন্ধক হিসেবে চিহ্নিত হয়^২। এছাড়া টিআইবি কর্তৃক ২০১৪-১৫ সালে পরিচালিত “সেবা খাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ-২০১৫” শীর্ষক জরিপে পাসপোর্ট সেবা সর্বোচ্চ দুর্নীতিগ্রস্ত খাত হিসাবে চিহ্নিত হয় যেখানে বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ সেবাখাতের মধ্যে পাসপোর্ট সেবাহীতাদের মধ্যে ৭৭.৭% খানা অনিয়ম, হয়রানি ও দুর্নীতির শিকার হয় এবং তাদের ৭৬.১% খানাকে ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ প্রদান করতে হয়েছে।

পাসপোর্ট সেবা জনমুখী ও সহজীকরণে বিগত সময়ে নীতি নির্ধারণী পর্যায়ে (২০১০-১৫) বেশ কিছু পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছে। এসব পদক্ষেপের মধ্যে উল্লেখযোগ্য হল: পাসপোর্ট সেবার বিকেন্দ্রিকরণ- ৬৪টি জেলায় পাসপোর্ট অফিস স্থাপন, মেশিন রিডেবল পাসপোর্ট ব্যবস্থা প্রবর্তন, অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণের ব্যবস্থা, সরকারি ব্যাংকের পাশাপাশি বেসরকারি ব্যাংককে ফি জমাদানে অন্তর্ভুক্তকরণ উল্লেখযোগ্য। উল্লিখিত পদক্ষেপসমূহের ফলে পাসপোর্ট সেবা খাতে কিছু ইতিবাচক পরিবর্তন ঘটলেও এখনো পাসপোর্ট সেবায় নানাবিধ সমস্যা ও চ্যালেঞ্জ বিদ্যমান এবং এ সম্পর্কিত প্রতিবেদন বিভিন্ন গণ-মাধ্যমে প্রকাশিত হয়েছে। টিআইবি বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা বৃদ্ধিতে স্থানীয় ও জাতীয় পর্যায়ের চাহিদার ভিত্তিতে গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনা করেছে। এ ধারাবাহিকতায় টিআইবির “সেবা খাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ-২০১৫” শীর্ষক প্রতিবেদন প্রকাশের পর টিআইবি এবং ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের মধ্যে পাসপোর্ট সেবার মান উন্নয়ন, অনিয়ম ও দুর্নীতি প্রতিরোধ বিষয়ক এক মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভায় উভয়ের মতামতের প্রেক্ষিতে পাসপোর্ট সেবায় বিদ্যমান সমস্যা ও সুশাসনের চ্যালেঞ্জ চিহ্নিতকরণ এবং তা থেকে উত্তরণের জন্য বর্তমান গবেষণাটি হাতে নেওয়া হয়। টিআইবি আশা করে বর্তমান গবেষণাটি এ সেবার মান উন্নয়ন, সংস্কার কার্যক্রমগুলো টেকসইকরণ ও দুর্নীতি প্রতিরোধে ভূমিকা রাখবে।

২. গবেষণার উদ্দেশ্য ও পরিধি

পাসপোর্ট সেবায় সুশাসন নিশ্চিতকরণে বিদ্যমান চ্যালেঞ্জসমূহ চিহ্নিত করা ও সেগুলো হতে উত্তরণের জন্য সুপারিশ প্রদান করা। এছাড়া সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্য হচ্ছে:

- পাসপোর্ট সেবার বিভিন্ন ধাপে বিদ্যমান সমস্যা পর্যালোচনার পাশাপাশি প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ নিরূপণ করা
- পাসপোর্ট সেবায় অনিয়ম ও দুর্নীতির ধরন এবং মাত্রা চিহ্নিত করা

এই গবেষণায় পাসপোর্ট প্রক্রিয়াকরণের বিভিন্ন ধাপে যেমন: আবেদনপত্র উত্তোলন, আবেদনপত্র পূরণ, ব্যাংকে ফি জমাদান, আবেদনপত্র জমাদান ও প্রি-এনরোলমেন্ট, বায়ো-এনরোলমেন্ট, ডকুমেন্ট স্ক্যানিং, পুলিশ প্রতিবেদন, আবেদন ফি যাচাই, আবেদনপত্র অনুমোদন, পাসপোর্ট মুদ্রণ ও আঞ্চলিক অফিসে প্রেরণ এবং পাসপোর্ট বিতরণে ভূমিকা অনুযায়ী ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, সেবাহীতা, ব্যাংক, এসবি পুলিশ এবং দালালের ভূমিকা আলোচনা করা হয়েছে। এছাড়া পাসপোর্ট সেবায় সুশাসন আলোচনার ক্ষেত্রে সুশাসনের বিভিন্ন নির্দেশকের (সক্ষমতা, স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা, সংবেদনশীলতা এবং শুদ্ধাচার) ওপর ভিত্তি করে তথ্য সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ করা হয়েছে।

^১ ২০১৭ সালের ২১ আগস্ট ঢাকায় টিআইবির সম্মেলন কক্ষে সাংবাদিক সম্মেলনের মাধ্যমে উপস্থাপিত গবেষণা প্রতিবেদনের সার-সংক্ষেপ।

^২ তথ্যসূত্র: ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, ঢাকা, ২০১৭

^৩ পাসপোর্ট সেবা: একটি ড্যাগনস্টিক স্টাডি, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ, ঢাকা, ২০০৬

উল্লেখ্য এই গবেষণায় প্রাপ্ত অনিয়ম ও দুর্নীতির তথ্য ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী এবং অংশীজনের ক্ষেত্রে সমানভাবে প্রযোজ্য নয়, তবে এটি পাসপোর্ট সেবায় চলমান সমস্যা, সীমাবদ্ধতা এবং অনিয়ম ও দুর্নীতির ধরন সম্পর্কে একটি ধারণা দেয়।

১.৩ গবেষণা পদ্ধতি

এটি একটি মিশ্র (গুণগত ও পরিমাণগত) গবেষণা। গবেষণার উদ্দেশ্যের সাথে সামঞ্জস্য রেখে প্রত্যক্ষ ও পরোক্ষ উভয় উৎস হতে সংগৃহীত তথ্য যাচাই-বাছাই ও বিশ্লেষণ করা হয়েছে। প্রত্যক্ষ তথ্য সংগ্রহের পদ্ধতি হিসেবে সেবাহ্রীতা জরিপ, মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার, নিবিড় সাক্ষাৎকার, দলগত আলোচনা, কেস স্টাডি এবং পর্যবেক্ষণ ব্যবহার করা হয়েছে। প্রত্যক্ষ তথ্য সংগ্রহের উৎসগুলো হল- সেবাহ্রীতা, পাসপোর্ট অধিদপ্তরের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী (কেন্দ্রীয়, বিভাগীয় ও আঞ্চলিক কার্যালয়), এমআরপি প্রকল্পের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা, পুলিশ কর্মকর্তা-কর্মচারী (স্পেশ্যাল ব্রাঞ্চ), সাংবাদিক, দালাল এবং নিরাপত্তা প্রহরি/আনসার। পরোক্ষ তথ্যের উৎস হিসেবে পাসপোর্ট সেবা বিষয়ক প্রবন্ধ, বিভিন্ন গবেষণা প্রতিবেদন, গণমাধ্যমে প্রকাশিত সংবাদ বিশ্লেষণ ও সংশ্লিষ্ট নথি পর্যালোচনা করা হয়েছে। এই গবেষণা কার্যক্রমটি সেপ্টেম্বর ২০১৬ হতে মে ২০১৭ সময়ের মধ্যে পরিচালিত হয়। এর মধ্যে সেবাহ্রীতা জরিপটি ৮ নভেম্বর হতে ১৫ ডিসেম্বর ২০১৬ সময়ের মধ্যে পরিচালিত হয়েছে।

সেবাহ্রীতা জরিপে বহু স্তরায়িত নমুনায়ন পদ্ধতি অনুসরণ করা হয়েছে। এক্ষেত্রে জরিপকালীন সময়ে দেশের ৬৭টি পাসপোর্ট অফিসের মধ্যে বিভাগ অনুপাতে দৈবচয়নের ভিত্তিতে ২৬টি পাসপোর্ট অফিস নির্বাচন করা হয়। এরপর নির্বাচিত প্রতিটি অফিসের মাসিক ২০টি কর্মদিবসের মধ্যে ৫টি কর্মদিবস দৈবচয়িতভাবে নির্বাচন করা হয়। নির্বাচিত কর্মদিবসগুলোতে প্রতিটি অফিস হতে একজিট পোল (Exit Poll) পদ্ধতির স্বীকৃত ধাপ অনুসরণে জেলা ও বিভাগভিত্তিক ৪০-৭০ জন সেবাহ্রীতার ওপর জরিপ পরিচালনা করা হয়। চূড়ান্তভাবে উল্লিখিত দৈবচয়ন পদ্ধতিতে নির্বাচিত মোট ১৪৫৩ জন সেবাহ্রীতার ওপর জরিপটি পরিচালিত হয়। জরিপের ক্ষেত্রে একটি কাঠামোবদ্ধ প্রশ্নপত্র ব্যবহার করা হয়েছে।

গবেষণার ফলাফল

২. পাসপোর্ট সেবার বিভিন্ন ধাপে সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

একটি পাসপোর্ট প্রক্রিয়াকরণের ক্ষেত্রে বেশ কয়েকটি ধাপ বা পর্যায় রয়েছে। এগুলো হল আবেদনপত্র উত্তোলন, আবেদনপত্র পূরণ, ব্যাংকে ফি জমাদান, আবেদনপত্র জমাদান ও প্রি-এনরোলমেন্ট, বায়ো-এনরোলমেন্ট, ডকুমেন্ট স্ক্যানিং, পুলিশ প্রতিবেদন, আবেদন ফি যাচাই, আবেদনপত্র অনুমোদন, পাসপোর্ট মুদ্রণ ও আঞ্চলিক অফিসে মুদ্রণকৃত পাসপোর্ট প্রেরণ এবং পাসপোর্ট বিতরণ। এই ধাপগুলোতে কাজের ধরন বা ভূমিকা অনুযায়ী সেবাহ্রীতা, পাসপোর্ট অফিস, ব্যাংক এবং এসবি পুলিশের ভূমিকা রয়েছে। নিম্নে পাসপোর্ট প্রক্রিয়াকরণের এ সকল ধাপে সমস্যা, সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ আলোচনা করা হল:

২.১ আবেদনপত্র সংগ্রহ

জরিপকৃত সেবাহ্রীতাদের ৫৪% আনুষ্ঠানিক উৎস (যেমন: ৩৬% পাসপোর্ট অফিস, ১০% সরাসরি ওয়েবসাইট ও ৮% ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার) হতে আবেদনপত্র সংগ্রহ করেছে। অপরদিকে ৪৬% আনুষ্ঠানিক উৎস (যেমন: ২৫% ফটোকপি দোকান, ১৯% দালাল ও ২% আত্মীয়-স্বজন ও বন্ধু-বান্ধব) হতে আবেদনপত্র সংগ্রহ করেছে। নিয়মানুযায়ী পাসপোর্ট অফিস হতে আবেদনকারীদের দুই কপি আবেদনপত্র বিনামূল্যে সরবরাহ করার বিধান রয়েছে। কিন্তু পাসপোর্ট অফিসগুলো সাধারণত দুটির পরিবর্তে একটি আবেদনপত্র সরবরাহ করে থাকে এবং অপরটি ফটোকপি করে নেওয়ার পরামর্শ দেয়। এর ফলে আনুষ্ঠানিক উৎস হতে আবেদনপত্র সংগ্রহ করতে যেয়ে আবেদনকারীদের একাংশের দালালের সাথে যোগাযোগের একটি ঝুঁকি তৈরি হয়। অপরদিকে আবেদনপত্র সংগ্রহে আনুষ্ঠানিক উৎসের মধ্যে ওয়েব সাইট ও ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার (ইউডিসি) এখনো জনপ্রিয় না হওয়ায় এসব উৎস হতে আবেদনপত্র সংগ্রহের হার তুলনামূলক কম।

২.২ ব্যাংকে পাসপোর্ট ফি জমাদান ও ব্যাংক ফি যাচাই

আবেদনকারী কর্তৃক নিজে ব্যাংকে পাসপোর্ট ফি জমাদানে শিথিলতা ও সচেতনতার অভাব পাসপোর্ট সেবায় একটি সমস্যা হিসেবে চিহ্নিত হয়। এক্ষেত্রে আবেদনকারীদের একাংশ নিজে পাসপোর্ট ফি জমা না দিয়ে দালাল বা অপরিচিত ব্যক্তির সাহায্য নেওয়ার প্রবণতা লক্ষণীয়। আবেদন ফি নিজে জমা না দেওয়ায় অনেকসময় আবেদনের স্বপক্ষে ব্যাংকে জমাকৃত টাকার রশিদের সাথে আবেদনপত্রের নামের পার্থক্য বা নামের বানান ভুল হয়ে থাকে। এরফলে পাসপোর্ট অফিস কর্তৃক ব্যাংক স্ক্রল যাচাইয়ে জটিলতা তৈরি হয়। আবার সোনালী ব্যাংকের কোনো কোনো শাখা হতে প্রতিদিনের ফি জমাদানের স্ক্রলশীট নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে না পাঠানোর কারণে আঞ্চলিক অফিসগুলোতে পাসপোর্ট প্রক্রিয়াকরণ বিলম্বিত হয়ে থাকে। এছাড়া সোনালী ব্যাংকের পাশাপাশি অনলাইনে ৫টি বেসরকারি ব্যাংকে ফি জমাদানের সুযোগ থাকলেও তা ব্যবহারে আবেদনকারীদের সচেতনতার ঘাটতি রয়েছে। এ কারণে সরকারি ব্যাংকের কিছু শাখায় বিশেষত পাসপোর্ট অফিসগুলোর নিকটবর্তী শাখাতে আবেদনকারীদের অতিরিক্ত ভিড় হয়ে থাকে।

২.৩ আবেদনপত্র পূরণ

অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণে সমস্যা ও সীমাবদ্ধতা বিদ্যমান। আবেদনকারীদের একাংশের মতে অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ ব্যবহার-বান্ধব নয়। এক্ষেত্রে আবেদনকারীদের অভিজ্ঞতা মতে: অনলাইন আবেদনে সংশ্লিষ্ট লিংক সবসময় কাজ না করা, ওয়েবসাইটে আবেদনপত্র পূরণের প্রয়োজনীয় তথ্যাদি ভিন্ন ভিন্ন লিংকে থাকা এবং লিংকগুলোতে পর্যাপ্ত তথ্যের ঘাটতি, নির্দেশাবলীর কিছু অংশ বাংলায় এবং কিছু অংশ ইংরেজিতে থাকা, অনলাইনে ‘পেশা’ ঘরটিতে কিছুক্ষেত্রে সম্ভাব্য শ্রেণী বিন্যাসের অনুপস্থিতি উল্লেখযোগ্য। অপরদিকে অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ সত্ত্বেও সত্যায়ন ও প্রত্যয়নের প্রয়োজনে পাসপোর্ট অফিসে প্রিন্ট কপি জমা দেওয়ার বিধান এবং হাতে লিখে আবেদনের ক্ষেত্রে দুই কপি আবেদনপত্র পূরণ এবং দু’টি কপিতেই সত্যায়ন ও প্রত্যয়নের বিধান আবেদনকারীদের কাছে একটি ঝামেলাযুক্ত বিষয় হয়ে দাঁড়িয়েছে। এক্ষেত্রে লক্ষণীয় যে আবেদনপত্র একটি পূরণ করে অপরটি যে ফটোকপি করা যায় এ বিষয়ে আবেদনপত্রের হার্ডকপিতে প্রয়োজনীয় নির্দেশণার অভাব রয়েছে। সেবাহীনতা জরিপে আবেদনকারীদের একটি বড় অংশ (৮৬%) হাতে লিখে আবেদনপত্র পূরণ করেছেন, ১৪% অনলাইনে পূরণ করেছেন। অপরদিকে অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ না করার কারণ হিসেবে আবেদনকারীরা একাধিক উত্তর প্রদান করেছেন। এক্ষেত্রে আবেদনকারীদের ৪৭% অনলাইনে আবেদন করা যায় তা জানে না, ৩১% অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ ঝামেলাপূর্ণ মনে করে, ৩০% অনলাইনে আবেদন করার পদ্ধতি সম্পর্কে না জানা, ৬% ইন্টারনেট সুবিধা না থাকা এবং ২% অতিরিক্ত খরচ এড়ানোর কথা উল্লেখ করেছেন।

২.৪ আবেদনপত্র সত্যায়ন ও প্রত্যয়ন

পাসপোর্ট আবেদনপত্র প্রক্রিয়াকরনে বিদ্যমান সত্যায়ন ও প্রত্যয়ন ব্যবস্থা আবেদনকারীদের জন্য একটি হয়রানির বিষয় হয়ে দাঁড়িয়েছে। এছাড়া সত্যায়ন ও প্রত্যয়ন ব্যবস্থা সেবায় অনিয়ম ও দুর্নীতিকে উৎসাহিত করছে। সাধারণত গ্রাম থেকে আগত আবেদনকারীদের অনেকেরই শহর এলাকায় পরিচিত সত্যায়নকারী থাকে না। এরফলে তাদেরকে সত্যায়ন ও প্রত্যয়নের প্রয়োজনে দালালের ওপর নির্ভরশীল হতে হয়। আবার সত্যায়নের ক্ষেত্রে আবেদনকারীদের দালালের ওপর নির্ভরশীলতার কারণে সত্যায়নকারীদের একাংশ তাদের সত্যায়ন ক্ষমতাকে বাণিজ্যিকভাবে ব্যবহার করে থাকে।

২.৫ আবেদনপত্র জমাদান ও পাসপোর্ট অফিস কর্তৃক যাচাই-বাছাই

আবেদনপত্র জমাদানে দীর্ঘ লাইন ও জমাদানের ক্ষেত্রে পাসপোর্ট অফিসগুলোর কর্মচারীদের একাংশ কর্তৃক আবেদনকারীদের হয়রানি সৃষ্টিভাবে আবেদনপত্র জমাদান প্রক্রিয়া ব্যাহত করে। যেসব অফিসে পাসপোর্ট ইস্যুর হার বেশি সেখানে মূলত: জমাদানের ক্ষেত্রে দীর্ঘ লাইন সমস্যাটি প্রকট আকার ধারণ করে থাকে। পাসপোর্ট অফিস কর্তৃক আবেদনপত্র যাচাই-বাছাইকালীন অফিসগুলোর কর্মচারীদের একাংশ কর্তৃক সাধারণ সেবাহীনতাদের হয়রানি করার অভিযোগ রয়েছে। যেমন: জমাদান কাউন্টার হতে বিভিন্ন ধরনের অযাচিত ভুল ধরা, কি ধরনের ভুল হয়েছে তা না জানিয়ে নতুন আবেদনপত্র পূরণের পরামর্শ দেওয়া, নতুন করে আবেদনপত্র পূরণ করে জমা দেওয়ার পর আবার নতুন করে ভুল ধরা ইত্যাদি উল্লেখযোগ্য।

২.৬ প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্ট

পাসপোর্ট সেবায় আবেদনকারীদের প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্টে দীর্ঘ সময় অপেক্ষা একটি সমস্যা হিসেবে চিহ্নিত হয়। এক্ষেত্রে পাসপোর্ট অফিসগুলোর একাংশের পর্যাপ্ত ওয়ার্ক স্টেশন এবং প্রয়োজন অনুযায়ী অপারেটরের অভাব লক্ষণীয়। আইসিএও-এর গাইড লাইন অনুযায়ী একজন অপারেটরের পক্ষে একদিনে সর্বোচ্চ ৪০টি প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্ট করা সম্ভব বলে মনে করা হয়। কিন্তু পাসপোর্ট অফিসগুলোর একাংশের কাজের চাপে প্রতিদিন গড়ে ৪০টির স্থলে ক্ষেত্রবিশেষে একজন অপারেটরকে দ্বিগুণ বা তিনগুণ পর্যন্ত এনরোলমেন্ট করতে হয়। এরফলে মাত্রাতিরিক্ত কাজের চাপে অপারেটরদের স্বাভাবিক কাজে ব্যাঘাত ঘটে এবং প্রি-এনরোলমেন্টে প্রদর্শিত তথ্যাবলী অপারেটর কর্তৃক পুন:যাচাই করা সম্ভব হয় না।

২.৭ ডকুমেন্ট স্ক্যানিং

ডকুমেন্ট স্ক্যানিং-এ পাসপোর্ট অফিসগুলোর একাংশের সমস্যা ও সীমাবদ্ধতা লক্ষণীয়। যেসব অফিসে অতিরিক্ত আবেদনপত্র জমা হয় সেসব জায়গায় আবেদনপত্র জমার বিপরীতে স্ক্যানিং শাখায় পর্যাপ্ত অপারেটরের ঘাটতি এবং স্ক্যানারের স্বল্পতা রয়েছে। এরফলে সময়মত ডকুমেন্ট স্ক্যান করে সিস্টেমে আপলোডে বিলম্ব হয়ে থাকে।

২.৮ পুলিশ প্রতিবেদন

পাসপোর্ট সেবায় নতুন পাসপোর্টে আবেদনে পুলিশ প্রতিবেদন ব্যবস্থা সাধারণ আবেদনকারীদের হয়রানি ও দুর্নীতির শিকার হওয়ার একটি অন্যতম মাধ্যম হয়ে দাঁড়িয়েছে। সেবাহীনতা জরিপে, নতুন পাসপোর্ট আবেদনে সেবাহীনতাদের ৭৬.২% পুলিশী তদন্তে অনিয়ম ও দুর্নীতির

শিকার হয়েছে এবং ৭৫.৩% কে ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে। অপরদিকে পুলিশ প্রতিবেদন প্রণয়নে এসবি পুলিশ কর্তৃক আবেদনকারীদের হয়রানি করার অভিযোগ রয়েছে যেমন: আবেদনপত্রে অথবা ট্রাফি খুঁজে বের করার চেষ্টা, আবেদনকারীদের জঙ্গি কার্যক্রম বা অন্য রাজনৈতিক দলের সাথে সম্পৃক্ততার ভয় দেখানো, বাড়িতে না এসে চায়ের দোকান বা থানায় ডেকে পাঠানো, নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ বা ঘুষ দাবী করা এবং ক্ষেত্রবিশেষে তা বিকাশের মাধ্যমে পাঠাতে বলা ইত্যাদি। পাসপোর্ট অফিস ও এসবি অফিসের মধ্যে পুলিশ প্রতিবেদন সংক্রান্ত তথ্যাদি আদান প্রদানে সমস্যা ও সীমাবদ্ধতা পরিলক্ষিত হয়। এক্ষেত্রে পাসপোর্ট অফিস হতে অনলাইনে আবেদনকারীর তথ্যাদি পাঠানো হলেও এসবি অফিসগুলোর একাংশ হতে প্রতিবেদন অনলাইনে প্রেরণের ঘাটতি রয়েছে। আবার কিছু এসবি অফিস হতে অনলাইনে প্রেরণ করা হলেও তা দেরি করে পাঠানো হয়। এর ফলে পাসপোর্ট প্রক্রিয়াকরণ বিলম্বিত হয়ে থাকে। অপরদিকে এসবি পুলিশ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের মতে, প্রতিবেদন অনলাইনে পাঠানোর ক্ষেত্রে তারা কিছু কারিগরী সমস্যার সম্মুখীন হন যেমন- অনলাইনে সংশ্লিষ্ট লিংক সবসময় কাজ না করা, অনলাইনে পাঠানোর জন্য এমআরপি প্রকল্পের আওতায় সরবরাহকৃত যন্ত্রাংশ বিকল থাকা এবং এগুলোর কারিগরি সমস্যা সমাধানে পাসপোর্ট অফিসের সময়মত সাড়াদানের ঘাটতি উল্লেখযোগ্য। অপরদিকে পুলিশ প্রতিবেদন সংক্রান্ত বিভিন্ন সমস্যা নিরসনে স্থানীয় পুলিশ প্রশাসনের সাথে আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসগুলোর প্রতি ৩ মাস পর পর সময়সভা করার নিয়ম থাকলেও বাস্তব ক্ষেত্রে এটি করা হয় না।

২.৯ মুদ্রণকৃত পাসপোর্ট আঞ্চলিক অফিসে প্রেরণ

মুদ্রণকৃত পাসপোর্ট আঞ্চলিক অফিসগুলোর একাংশে প্রেরণের ক্ষেত্রে বিলম্ব লক্ষণীয়। অনেকসময় অর্থ সাশ্রয় করতে গিয়ে এ ধরনের বিলম্ব তৈরি হয়। উদাহরণস্বরূপ: আঞ্চলিক অফিসগুলোর মধ্যে যেসব অফিসের পাসপোর্টের চাহিদা কম তাদের গড়ে প্রতিদিন ৪/৫টি পাসপোর্ট মুদ্রণ হয়। প্রতিদিনের মুদ্রিত পাসপোর্ট প্রতিদিন পাঠানোর নিয়ম থাকলেও খরচের কথা বিবেচনা করে তা না পাঠিয়ে কয়েকদিনের পাসপোর্ট একসাথে জমিয়ে প্রেরণ করা হয়। এর কারন হিসেবে পাসপোর্ট কর্তৃপক্ষ ১০০টি পাসপোর্ট ধারণ ক্ষমতাসম্পন্ন ব্যাগের মূল্য, প্রেরণ খরচ সাশ্রয়ী হয় না বলে দাবি করে। অপরদিকে সরকারি ডাক ব্যবস্থার পদ্ধতিগত জটিলতার কারনেও দেশের অভ্যন্তরে কিছু দূরবর্তী অফিসসমূহে পাসপোর্ট প্রেরণে বিলম্ব হয়ে থাকে।

২.১০ পাসপোর্ট বিতরণ

জরিপে ২৭.০% সেবাগ্রহীতার বিতরণ স্লিপের নির্ধারিত তারিখে পাসপোর্ট পেতে বিলম্ব হয়েছে এবং তাদের গড়ে ১২ দিন অপেক্ষা করতে হয়েছে। এছাড়া তাদের অপেক্ষার সময় বিশ্লেষণে দেখা যায় তাদের ৪৪.৮% সাত দিন পর্যন্ত, ২৫.৪% আট থেকে চৌদ্দ দিন পর্যন্ত, ১৪.৫% পনের থেকে একুশ দিন পর্যন্ত, ১০.৯% বাইশ থেকে ত্রিশ দিন পর্যন্ত এবং ৪.৪% একত্রিশ দিন তদুর্ধ্ব সময় অপেক্ষা করতে হয়েছে। অপরদিকে বিলম্বের কারণ হিসেবে তাদের অভিজ্ঞতা অনুযায়ী ৩৭.৩% উল্লেখ করেছেন ‘কর্তৃপক্ষ বলেছে ঢাকা থেকে পাসপোর্ট আসেনি’, ১৩.৭% ‘পুলিশী তদন্ত রিপোর্ট না আসা’ উল্লেখ করেছেন, ২.৩% ‘সার্ভারের সমস্যা’ উল্লেখ করেছেন এবং ৫৭.০% ‘বিলম্বের কারণ জানেন না’ উল্লেখ করেছেন।

৩. পাসপোর্ট সেবায় দালালের দৌরাত্ম্য

পাসপোর্ট সেবায় মধ্যস্থতাকারী হিসেবে একশ্রেণীর ব্যক্তি কাজ করে থাকে যারা স্থানীয়ভাবে দালাল হিসেবে পরিচিত। পাসপোর্ট অফিসগুলোর প্রতিষ্ঠাকাল থেকেই দালালরা পাসপোর্ট সেবার সাথে অঙ্গাঙ্গীভাবে জড়িয়ে রয়েছে। এই গবেষণায় জরিপের আওতাভুক্ত প্রায় সকল পাসপোর্ট অফিসেই (অফিস অভ্যন্তরে অথবা অফিসের বাইরে) দালালের উপস্থিতি লক্ষণীয়। দালালরা সাধারণত পাসপোর্ট প্রার্থীদেরকে বামেলামুক্ত, ভোগান্তিহীন ও দ্রুততার সাথে পাসপোর্ট প্রদান করার নিশ্চয়তা দিয়ে থাকে। পাসপোর্ট অফিসের সাথে সম্পৃক্ত দালালের একাংশ বিভিন্ন রাজনৈতিক দল এবং স্থানীয় প্রভাবশালীদের ছত্রছায়ায় তাদের দৌরাত্ম্য বজায় রাখে। তারা এসবি পুলিশ এবং পাসপোর্ট অফিসের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করে। পাসপোর্ট আবেদনকারীদের কাছ থেকে তারা যে অতিরিক্ত অর্থ গ্রহণ করে তার একটি অংশ পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তা কর্মচারী ও এসবি পুলিশের একাংশকে প্রদান করে। একটি পাসপোর্ট অফিসকে কেন্দ্র করে দালালদের মধ্যে এলাকাভিত্তিক যোগাযোগ বা নেটওয়ার্ক থাকে। এই নেটওয়ার্কের মাধ্যমে আবেদনকারীদের একাংশ দালালের কাছে আসে। এছাড়া পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারীদের একাংশ স্থানীয় হওয়ার কারণে তাদের মাধ্যমেও কিছু সেবাগ্রহীতা সহযোগিতার জন্য তাদের কাছে আসেন বলে দালালরা উল্লেখ করেছেন। সেবাগ্রহীতাদের প্রদত্ত তথ্য অনুযায়ী কিছু পাসপোর্ট অফিসে দালালের সহযোগিতা ছাড়া আবেদনপত্র জমাদানে হয়রানি ও ভোগান্তির শিকার হতে হয় এবং ক্ষেত্র বিশেষে আবেদনপত্র জমা না নিয়ে দালালের মাধ্যমে আসার জন্য সরাসরি বলা হয়। জরিপকৃত সেবাগ্রহীতাদের ৪১.৭% দালাল বা অন্যের সহযোগিতা নিয়েছেন এবং তাদের ৮০% দালালের সহযোগিতা নেওয়ার কথা উল্লেখ করেছেন। আবেদনকারীদের দালালের সহায়তা নেওয়ার ক্ষেত্রে ভিন্নতা লক্ষণীয়। দালালের সহায়তা নেওয়ার ক্ষেত্রে ৮২% পুরো কাজটি সম্পন্ন করতে চুক্তি করেছেন এবং ১৮% আংশিক চুক্তি করেছেন। অপরদিকে আবেদনকারীদের মধ্যে যারা দালালের সহযোগিতা নিয়েছেন তার কারণ ব্যক্তি বিশেষে ভিন্নতর। যারা সহযোগিতা নিয়েছেন তাদের ৬১.৪% বিভিন্ন বামেলা ও ভোগান্তি যেমন- দীর্ঘ লাইন, একাধিকবার আসা ইত্যাদি এড়িয়ে চলার জন্য, ৫১.৩% পাসপোর্ট সেবার নিয়মকানুন সম্পর্কে না জানার কারনে, ২১.৬% দালালের সহযোগিতা ছাড়া আবেদনপত্র জমা দিলে কর্তৃপক্ষ জমা নেয় না, ৬.১% নির্ধারিত সময়ের পূর্বে পাসপোর্ট পাওয়ার জন্য, ৫.৭% পুলিশী তদন্তে হয়রানি

এড়ানোর জন্য এবং ৫.৯% সময়ের অভাবে সহযোগিতা গ্রহণের কথা উল্লেখ করেছেন। দালালরা দাবি করে, নির্দিষ্ট সময়ের পূর্বে পাসপোর্ট প্রদানে তারা আবেদনকারীদের সহায়তা করতে পারে কিন্তু এ গবেষণায় দেখা যায় দালালের সহযোগিতা গ্রহণ ও সময়মত পাসপোর্ট পাওয়ার মধ্যে কোনো তাৎপর্যপূর্ণ সম্পর্ক নেই। জরিপকৃত সেবাপ্রার্থীদের মধ্যে যারা দালালের সহযোগিতা নিয়েছেন তাদের ৭৫.১% সময়মত পাসপোর্ট পেয়েছেন অপরদিকে যারা দালালের সহযোগিতা নেয়নি তাদের ৭২.২% সময়মত পাসপোর্ট পেয়েছেন। সুতরাং দেখা যাচ্ছে দালালের সহযোগিতা গ্রহণ করলে যে একজন আবেদনকারী পাসপোর্ট সময়মত পেয়ে থাকে এ কথা বলা যায় না। কিন্তু তা সত্ত্বেও আবেদনকারীদের একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ দালালের সহযোগিতা নিয়েছেন।

৪. পাসপোর্ট সেবায় অনিয়ম, হয়রানি ও দুর্নীতি

জরিপের অন্তর্ভুক্ত সেবাপ্রার্থীদের ৫৫.২% পাসপোর্ট সেবায় (আবেদনপত্র উত্তোলন, আবেদনপত্র জমাদান ও প্রি-এনরোলমেন্ট, বায়ো-এনরোলমেন্ট, পাসপোর্ট বিতরণ এবং দালালের সাথে চুক্তি) অনিয়ম, হয়রানি ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে। অনিয়ম হয়রানি ও দুর্নীতির ধরন বিশ্লেষণে দেখা যায় সেবাপ্রার্থীদের ৩৫.৩% নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়া, ২৭.০% সময়ক্ষেপন, ২.৩ শতাংশ দায়িত্ব পালনে অবহেলা এবং ০.১ শতাংশ প্রতারণার শিকার হয়েছে। পাসপোর্ট অফিসের সেবায় ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ দেওয়ার গড় পরিমাণ ২,২২১ টাকা। এছাড়া পাসপোর্ট সেবায় শুধুমাত্র পুলিশী তদন্তে (নতুন পাসপোর্ট আবেদনে) সেবাপ্রার্থীদের ৭৬.২% অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে এবং ৭৫.৩% কে ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ দিতে হয়েছে। ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ হিসেবে হিসেবে গড়ে ৭৯৭ টাকা দিতে হয়েছে।

৫. পাসপোর্ট অফিসের প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

৫.১ কাজের চাপ ও প্রয়োজন অনুযায়ী জনবলের ঘাটতি

পাসপোর্ট সেবায় কাজের চাপ বৃদ্ধির সাথে জনবল বৃদ্ধির অপ্রতুলতা লক্ষণীয়। জেলা পর্যায়ে পাসপোর্ট অফিসের বিকেন্দ্রিকরণ এবং এমআরপি ব্যবস্থা প্রবর্তনের ফলে পূর্বের তুলনায় কাজ বহুলাংশে বৃদ্ধি পেলেও এর সাথে সংগতি রেখে জনবল বৃদ্ধি করা হয়নি। বিদ্যমান সাংগঠনিক কাঠামোতে জনবল রয়েছে ১১৮৪ জন কিন্তু পাসপোর্ট অধিদপ্তরের প্রাক্কলন অনুযায়ী বিদ্যমান জনবলের বাইরে আরও ৪৭৪৮ জন জনবল প্রয়োজন। এ লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয় বরাবর ২০১৬ সালে জনবলের একটি সাংগঠনিক কাঠামো প্রস্তাব করা হয়েছে যা যাচাই-বাছাই পর্যায়ে রয়েছে। অপরদিকে বিদ্যমান জনবল কাঠামোর বিভিন্ন পর্যায়ে বর্তমানে ৯% পদ শূন্য রয়েছে। এর মধ্যে কোনো কোনো ক্ষেত্রে ২৫% থেকে ১০০% পদোন্নতির মাধ্যমে শূন্য পদ পূরণের নিয়ম থাকলেও প্রশাসনিক জটিলতার কারণে তা সম্ভব হয়নি। জনবল ঘাটতির কারণে ৪টি বিভাগীয় অফিসে (ঢাকা, চট্টগ্রাম, সিলেট ও খুলনা) পরিচালকের পদ থাকলে তা পূরণ করা সম্ভব হয় নি। বর্তমানে শুধুমাত্র ঢাকা বিভাগীয় অফিসে ১জন পরিচালক কর্মরত আছে। অপরদিকে টেকনিক্যাল পদগুলোতে (বিশেষত: সাব-অ্যাসিস্টেন্ট মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, সাব-অ্যাসিস্টেন্ট ইঞ্জিনিয়ার, কম্পিউটার অপারেটর ইত্যাদি) চাহিদার তুলনায় জনবলের ঘাটতি কারণে মেইনটেইনেন্স কার্যক্রম, সাপোর্ট সেন্টার, ডাটা সেন্টার, নেটওয়ার্কিং সেন্টার, সিআই শাখা সহ বিভিন্ন শাখায় স্বাভাবিক কার্যক্রম ব্যাহত হয়।

৫.২ অবকাঠামো ও লজিস্টিকস সাপোর্টের ঘাটতি

পাসপোর্ট অফিসগুলোর একাংশের (বিশেষত: ঢাকা, কুমিল্লা, চট্টগ্রাম, সিলেট, ময়মনসিংহ ইত্যাদি) পাসপোর্টের চাহিদানুযায়ী প্রয়োজনীয় সংখ্যক কার্যালয় বা শাখা অফিস না থাকায় অফিসগুলোর পক্ষে আবেদনকারীদের সুষ্ঠু সেবাদান কঠিন হয়ে পড়ে। অতিরিক্ত ভীড়ের কারণে এসব অফিসে দীর্ঘলাইন তৈরি হয় এবং সেবাপ্রার্থীরা বিভিন্ন ধরনের বিড়ম্বনা ও হয়রানির শিকার হয়। এছাড়া পাসপোর্ট অফিসগুলোর একাংশের অবকাঠামোগত সমস্যা বিদ্যমান। বর্তমানে আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসগুলোর মধ্যে ৩৪টি ভাড়া করা ভবনে অবস্থিত। এ অফিসগুলোর মধ্যে কিছু অফিস (যেমন: যাত্রাবাড়ি পাসপোর্ট অফিস) সংকীর্ণ আবাসিক বাড়িতে পরিচালিত হওয়ায় সেবাদানে সমস্যা তৈরি হয়। অপরদিকে কেন্দ্রীয় এবং বিভাগীয় অফিস কর্তৃক আঞ্চলিক অফিসগুলো তদারকিতে যানবাহনের অভাব রয়েছে। বর্তমানে অধিদপ্তরের ১০টি যানবাহনের মধ্যে ৪টি অকেজো হয়ে পড়ে আছে। অধিদপ্তর হতে প্রতিটি আঞ্চলিক অফিসের জন্য একটি কর্পোরেট মোবাইল নম্বর প্রদান করা হয়েছে কিন্তু মোবাইল ফোনের খরচ বাবদ বরাদ্দ রাখা হয় নি। এক্ষেত্রে এই ব্যয় সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাকে বহন করতে হয়।

৫.৩ অফিস তদারকিতে ঘাটতি

আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস তদারকির ক্ষেত্রে ঘাটতি লক্ষণীয়। অধিদপ্তরের সাংগঠনিক কাঠামো অনুযায়ী জেলা পর্যায়ের আঞ্চলিক অফিসসমূহ বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিসগুলোর মাধ্যমে নিয়ন্ত্রিত হওয়ার শর্ত থাকলেও তা জনবল ঘাটতির কারণে সম্পূর্ণভাবে বাস্তবায়িত হয়নি। অপরদিকে কেন্দ্রীয় কার্যালয় হতে আঞ্চলিক অফিসগুলো তদারকিতে ঘাটতি রয়েছে। কেন্দ্রীয় কার্যালয়ে কর্মরত পরিচালক/উপপরিচালকদের সপ্তাহে অন্তত একটি অফিস পরিদর্শনের নিয়ম থাকলেও কর্মকর্তাদের কাজের চাপে তা প্রতিপালন সম্ভব হয় না। এরফলে বিভিন্ন সময়ে অধিদপ্তর হতে সেবা সংক্রান্ত বিভিন্ন নির্দেশনা আঞ্চলিক অফিসগুলোতে সঠিকভাবে বাস্তবায়িত হচ্ছে কিনা তা অধিদপ্তরের পক্ষে নিশ্চিত করা কঠিন হয়ে পড়ে। সার্বিকভাবে আঞ্চলিক অফিসগুলোর পরীক্ষণ ও জবাবদিহি ব্যবস্থা দুর্বল হয়।

৫.৪ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা ও প্রশিক্ষণের ঘাটতি

পাসপোর্ট সেবায় বর্তমানে প্রশাসনিক জ্ঞানের পাশাপাশি প্রযুক্তি, দক্ষতা, আইসিটি এবং ইলেক্ট্রনিক জ্ঞানের সম্পর্ক রয়েছে। এ কারণে এ সেবার সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীদের উল্লিখিত পেশাগত জ্ঞান ও দক্ষতা অপরিহার্য। আঞ্চলিক অফিসগুলোর শীর্ষ কর্মকর্তাদের একাংশের পাসপোর্ট বিষয়ে পেশাগত জ্ঞান ও পর্যাপ্ত অভিজ্ঞতার ঘাটতি রয়েছে। সাধারণত আঞ্চলিক অফিসগুলোর শীর্ষ কর্মকর্তা হিসেবে একজন সহকারী পরিচালককে পদায়ন করা হয় যিনি একজন কনিষ্ঠ কর্মকর্তা হিসেবে এই অধিদপ্তরে যোগদান করেন। নতুন যোগদানের পর সহকারী পরিচালকদের জন্য বুনিয়াদি প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা নেই। এরফলে তাদের সেবা সংক্রান্ত বিভিন্ন আইনী বিষয়, পাবলিক ফাংশন ডিলিংস ইত্যাদিতে সৃষ্ট সমস্যার তাৎক্ষণিক সমাধানে পেশাদারিত্বের সাথে সেবা প্রদানে বাঁধার সম্মুখীন হতে হয়।

৫.৫ সেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রদানে সীমাবদ্ধতা ও নীতিমালা প্রয়োগে চর্চার ঘাটতি

পাসপোর্ট সেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রদানে প্রায় সকল পাসপোর্ট অফিসে তথ্য ও অনুসন্ধান কেন্দ্র, তথ্য প্রদান ও অভিযোগ গ্রহণে দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তির নাম ও যোগাযোগের মাধ্যম, ফেসবুক পেইজে অভিযোগ ও সমস্যা সম্পর্কে মন্তব্য করার সুযোগ তৈরি, সেবাগ্রহীতাদের অভিযোগ নিরসনে গণশুনানীর ব্যবস্থা বিদ্যমান থাকলেও এগুলোর কার্যকর বাস্তবায়নে পাসপোর্ট অফিসগুলোর একাংশের চর্চার ঘাটতি লক্ষণীয়। এক্ষেত্রে তথ্য প্রদান ও অভিযোগ গ্রহণে রেজিস্টার নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ না করা, তথ্য প্রদান ও অভিযোগ গ্রহণে কর্মচারীদের একাংশের সংবেদনশীলতা ও স্বদৃষ্টির ঘাটতি, আঞ্চলিক অফিসসমূহে গণশুনানীর কার্যকর বাস্তবায়নে কর্মচারীদের একাংশের সদিচ্ছার ঘাটতি উল্লেখযোগ্য।

৬. সার্বিক পর্যবেক্ষণ

টিআইবি'র “সেবা খাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ-২০১৫” শীর্ষক জরিপে পাসপোর্ট সেবা শীর্ষ দুর্নীতিগ্রস্ত খাত হিসেবে চিহ্নিত হবার পর পাসপোর্ট সেবাকে জনমুখী ও সহজীকরণে সাম্প্রতিককালে (২০১৬-২০১৭) অধিদপ্তর কর্তৃক বেশ কিছু পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছে। কেন্দ্রীয়ভাবে গৃহীত উদ্যোগসমূহের মধ্যে রয়েছে: সেবাগ্রহীতাদের অভিযোগ নিরসনে বিভাগীয় ও আঞ্চলিক অফিসসমূহে গণশুনানীর ব্যবস্থা, অনলাইনে ফি জমাদানে ৫টি বেসরকারি ব্যাংককে অন্তর্ভুক্তকরণ, পাসপোর্ট বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধিতে “পাসপোর্ট সেবা সপ্তাহ” উদযাপন, বিদেশে বাংলাদেশী মিশনসমূহে দ্রুততম সময়ে পাসপোর্ট পাঠাতে কুরিয়ার সার্ভিসের প্রচলন, উন্নত সেবা প্রদানে উৎসাহিত করার জন্য কর্মকর্তা কর্মচারীদের মধ্যে “শ্রেষ্ঠ কর্মকর্তা-কর্মচারী” পুরস্কারের ব্যবস্থা, সেবাগ্রহীতাদের সুপারিশ ও সম্বৃষ্টি জানাতে “ক্লায়েন্ট স্যাটিসফেকশন রেজিস্টার” চালু করা উল্লেখযোগ্য। অপরদিকে পাসপোর্ট সেবায় সেবাগ্রহীতা পর্যায়ে বিভাগীয় ও আঞ্চলিক অফিসগুলোর একাংশের গৃহীত উদ্যোগসমূহ হল:

- হেল্প ডেস্কের মাধ্যমে সেবা প্রদান
- নারী ও শিশুদের জন্য পৃথক বায়ো-এনরোলমেন্টের ব্যবস্থা
- অভিযোগ নিরসনে অভিযোগ বাক্স স্থাপন
- ফেসবুক আইডি খোলা এবং ফেসবুক পেজের মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ ও তা নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া চালুকরণ
- ব্রেস্টিফিডিং কর্ণার
- অসুস্থ, বৃদ্ধ ও প্রতিবন্ধীদের জন্য পৃথক কাউন্টার এবং হুইল চেয়ারের ব্যবস্থা
- আবেদনকারীর Automated Fingerprint ID System (AFIS), Demography, Re-issue investigation, ফি জমাদান ও পুলিশ প্রতিবেদন বিষয়ে সমস্যা বা বিরূপ প্রতিবেদন জানাতে এসএমএস ব্যবস্থা
- সেবা সংক্রান্ত তথ্য নির্দেশিকা, কক্ষের নাম্বার সম্বলিত নির্দেশনা এবং দালালের হয়রানি বিষয়ে সতর্কতার নোটিশ

উল্লিখিত পদক্ষেপসমূহ অনেকক্ষেত্রেই টিআইবি'র “সেবা খাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ-২০১৫” শীর্ষক জরিপের পাসপোর্ট সেবার ওপর প্রকাশিত পলিসি ব্রিফের সুপারিশমালার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ। এ সকল পদক্ষেপের ফলে পাসপোর্ট সেবায় পূর্বের তুলনায় অনিয়ম ও দুর্নীতি হ্রাস পেয়েছে। উল্লেখ্য ২০১৫ সালে উল্লিখিত জরিপে পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতাদের মধ্যে ৭৭.৭% খানা অনিয়ম, হয়রানি ও দুর্নীতির শিকার হয় এবং তাদের ৭৬.১% খানাকে ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ প্রদান করে। বর্তমান গবেষণায় জরিপকৃত সেবাগ্রহীতাদের ৫৫.২% অনিয়ম, হয়রানি ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে এবং সেবাগ্রহীতাদের ৩৫.৩% নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ প্রদান করতে হয়েছে। এতদসত্ত্বেও এ সেবার বিভিন্ন ধাপে এখনো বেশ কিছু সমস্যা, সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ বিদ্যমান। যেমন: অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ সহজবোধ্য ও ব্যবহার-বান্ধব না হওয়া, আবেদনপত্র সত্যায়ন ও প্রত্যয়নের বিধান এবং পুলিশ প্রতিবেদনে এসবি পুলিশ কর্তৃক সেবাগ্রহীতাদের হয়রানি ও দুর্নীতি উল্লেখযোগ্য। জরিপে নতুন পাসপোর্ট আবেদনে সেবাগ্রহীতাদের ৭৬.২% পুলিশী তদন্তে অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে এবং তাদের ৭৫.৩% কে ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভূত দিতে হয়েছে। পাসপোর্ট সেবাকে জনমুখী ও হয়রানিমুক্ত করার ক্ষেত্রে অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত বিভিন্ন

নির্দেশনার কার্যকর বাস্তবায়নে পাসপোর্ট অফিসগুলোর একাংশের চর্চার ঘাটতি বিদ্যমান। এক্ষেত্রে লক্ষণীয় যে পাসপোর্ট সেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রদানে বিভিন্ন ব্যবস্থা প্রায় সকল পাসপোর্ট অফিসে বিদ্যমান থাকলেও এগুলোর কার্যকর প্রয়োগে ঘাটতি রয়েছে। এছাড়া পাসপোর্ট সেবায় অনলাইনে আবেদনপত্র সংগ্রহ ও পূরণে জটিলতা ও নানাবিধ চ্যালেঞ্জ থাকায় এখনো এটি জনপ্রিয় করা সম্ভব হয়নি এবং এক্ষেত্রে পাসপোর্ট অফিসের প্রচার-প্রচারণার ঘাটতি লক্ষণীয়। এরফলে সেবাগ্রহীতাদের একটি অংশের দালালের সহায়তা গ্রহণের প্রবণতা লক্ষণীয়। অপরদিকে দালালের সাথে পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারীদের একাংশ ও এসবি পুলিশের একাংশের যোগসাজশের ফলে পাসপোর্ট সেবায় অনিয়ম ও দুর্নীতি সংগঠিত হয়। অপরদিকে পাসপোর্ট সেবায় পুলিশ প্রতিবেদন ব্যবস্থা সাধারণ সেবাগ্রহীতাদের দুর্নীতি ও হয়রানির শিকার হওয়ার একটি অন্যতম কারন হয়ে দাঁড়িয়েছে যা প্রকারান্তরে এ সেবার ভাবমূর্ত্তিকে ক্ষুণ্ণ করছে। পাসপোর্ট সেবার বিভিন্ন ধাপে এ সকল সমস্যা ও সীমাবদ্ধতার ছাড়াও পাসপোর্ট অফিসগুলোর কিছু প্রাতিষ্ঠানিক চ্যালেঞ্জ ও সীমাবদ্ধতা রয়েছে যেমন: পাসপোর্টের ক্রমবর্ধমান চাহিদার বিপরীতে প্রয়োজনীয় জনবল, অবকাঠামো ও লজিস্টিকসের ঘাটতি, পাসপোর্ট সেবার সাথে সংশ্লিষ্ট অংশীজনের সাথে সমন্বয়ের ঘাটতি, আঞ্চলিক অফিসগুলো তদারকিতে ঘাটতি, কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা ও প্রশিক্ষণের ঘাটতি এবং অবকাঠামো ও লজিস্টিকস পাসপোর্টের ঘাটতি উল্লেখযোগ্য। এ সকল প্রাতিষ্ঠানিক সমস্যা ও সীমাবদ্ধতার কারণে পাসপোর্ট অফিসগুলো কাজিত সেবা প্রদানে ব্যর্থ হয়।

এই গবেষণায় পাসপোর্ট সেবায় সুশাসন বিশ্লেষণের ক্ষেত্রে বিভিন্ন নির্দেশকের মধ্যে সক্ষমতা, স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা, সংবেদনশীলতা এবং শুদ্ধাচারকে বিবেচনায় আনা হয়েছে। নিম্নে উল্লিখিত সুশাসনের নির্দেশকের ভিত্তিতে বিদ্যমান পাসপোর্ট সেবায় সুশাসনের ঘাটতির কারণ, ফলাফল ও প্রভাব দেখানো হল:

চিত্র ১ : পাসপোর্ট সেবায় সুশাসনের ঘাটতির কারণ, ফলাফল ও প্রভাব

কারণ	ফলাফল	প্রভাব
- প্রয়োজনীয় জনবল, অবকাঠামো, লজিস্টিকসের ঘাটতি - কর্মচারীদের দক্ষতা ও প্রশিক্ষণের ঘাটতি - আবেদনপত্র পূরণ ব্যবহার-বান্ধব না হওয়া, সত্যায়ন ও প্রত্যয়নের বিধান - সেবা সংক্রান্ত তথ্যের ঘাটতি - আঞ্চলিক অফিস তদারকির ঘাটতি - অংশীজনের মধ্যে সমন্বয়ের ঘাটতি - কর্মকর্তা-কর্মচারীদের একাংশের দুর্নীতির অভিযোগ আমলে এনে কার্যকর জবাবদিহি ব্যবস্থা গড়ে তোলার ঘাটতি - পুলিশ ভেরিফিকেশনে জবাবদিহিতা ও পেশাদারিত্বের ঘাটতি	- সেবাগ্রহীতাদের হয়রানি - পাসপোর্ট অফিসগুলোতে অতিরিক্ত ভীড় ও দীর্ঘ লাইন - পাসপোর্ট পেতে বিলম্ব - অনলাইন আবেদনে নিরুৎসাহিত হওয়া - আবেদনকারীদের দালালের ওপর নির্ভরশীলতা - পুলিশ ভেরিফিকেশনে হয়রানি ও দুর্নীতি - কর্মকর্তা-কর্মচারীদের একাংশের দালালদের সাথে যোগসাজশে অনিয়ম ও দুর্নীতিতে জড়িয়ে পড়া	- সেবাগ্রহীতাদের আর্থিক ক্ষতি - পাসপোর্ট সেবার ওপর আস্থার ঘাটতি - অভিবাসন, চিকিৎসা, ব্যবসা-বাণিজ্য, বিদেশ ভ্রমণ বাধাগ্রস্ত হওয়ার ঝুঁকি

৭. সুপারিশমালা

এই গবেষণার প্রাপ্ত ফলাফলের ভিত্তিতে ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের পাসপোর্ট সেবার মান উন্নত, টেকসইকরণ এবং দুর্নীতি ও অনিয়মরোধে নিম্নোক্ত সুপারিশ প্রণয়ন করছে:

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ

১. পাসপোর্টের আবেদনপত্র সহজবোধ্য ও অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ আরও ব্যবহার-বান্ধব করতে হবে। পাসপোর্ট ফি জমা দেওয়ার ক্ষেত্রে সরকারি ও বেসরকারি ব্যাংকের পাশাপাশি মোবাইল ব্যাংকিং অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।
২. পাসপোর্টের আবেদনপত্র পূরণের নিয়মাবলী এবং সেবা সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন তথ্য নির্দেশিকা ও সর্বাধিক জিজ্ঞাসিত প্রশ্ন ও উত্তর আকারে অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে এবং আগ্রহী জনগণকে বিনামূল্যে বিতরণ করতে হবে। ইউডিসিগুলোতে পাসপোর্ট সেবা সংক্রান্ত প্রচারণা বাড়াতে হবে।
৩. আবেদনপত্র সত্যায়ন ও প্রত্যয়নের বিধান বাতিল করতে হবে।

৪. বিদ্যমান পুলিশ প্রতিবেদন সংক্রান্ত জটিলতা নিরসনে স্থানীয় পুলিশ প্রশাসনের সাথে মাসিক ভিত্তিতে সমন্বয়সভা আয়োজন নিশ্চিত করতে হবে।
৫. আবেদনকারীদের পাসপোর্ট বিতরণে ব্যর্থ হলে তা নির্ধারিত তারিখের পূর্বে যৌক্তিক কারণসহ এসএমএস-এর মাধ্যমে অবহিত করতে হবে।
৬. পাসপোর্ট অফিস ও এসবি পুলিশের যেসব অসাধু কর্মচারীদের যোগসাজশে দালালচক্র তাদের কার্যক্রম অব্যাহত রাখছে তাদেরকে শাস্তির আওতায় আনতে হবে। দালালের সহযোগিতা নেওয়ার বিরুদ্ধে প্রচারণা চালাতে হবে।
৭. পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারীদের অফিস সময়ে নির্ধারিত পোশাকের ব্যবস্থা এবং পরিচয়পত্র ব্যবহার বাধ্যতামূলক করতে হবে।
৮. পাসপোর্ট অফিসের সেবার মান যাচাই ও সেবার মান উন্নতিকল্পে একটি নির্দিষ্ট সময় অন্তর সেবার মান মূল্যায়ন ব্যবস্থা প্রবর্তন করতে হবে এবং এক্ষেত্রে নাগরিক সংগঠনগুলোকে সম্পৃক্ত করতে হবে।

দীর্ঘমেয়াদী সুপারিশ

৯. সারাদেশে চাহিদার সাথে সংগতি রেখে পাসপোর্ট কার্যালয়গুলোতে জনবল, অবকাঠামো ও লজিস্টিকসের সরবরাহ ও এর সুষ্ঠু ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করতে হবে। যেসব এলাকায় পাসপোর্টের চাহিদা বেশি সেসব এলাকায় প্রয়োজন অনুযায়ী পাসপোর্ট কার্যালয়ের শাখা অফিস বাড়াতে হবে।
১০. পাসপোর্ট ইস্যুর ক্ষেত্রে 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 পাশাপাশি এই তথ্য ভান্ডারের সাথে পাসপোর্ট অফিস ও ইমিগ্রেশন চেকপোস্টের সংযোগ স্থাপন করতে হবে।
১১. পাসপোর্ট আবেদনে প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্টের তথ্যাদি ব্যবহারে জাতীয় পরিচয়পত্রে (স্মার্ট কার্ড) সংরক্ষিত তথ্য ব্যবহার পর্যায়ক্রমে শুরু করতে হবে।
১২. পাসপোর্টের মেয়াদ পাঁচ বছরের পরিবর্তে ১০ বছর করতে হবে।