পাসপোর্ট সেবায় সুশাসন: চ্যালেঞ্জ ও করণীয় শীর্ষক গবেষণা প্রতিবেদনের ওপর কিছু প্রশ্ন ও উত্তর (FAQ)

প্রশ্ন ১: টিআইবি কেন এ গবেষণাটি পরিচালনার উদ্যোগ গ্রহণ করেছে?

উত্তর: পাসপোর্ট সেবা একটি জনগুরুত্বপূর্ণ সেবাখাত যা জনশক্তি রপ্তানি, ব্যবসা বাণিজ্যের প্রসার, উন্নত দেশগুলোতে অভিবাসন, শিক্ষা, চিকিৎসা এবং বিদেশ ভ্রমনে সহায়ক ভূমিকা পালন করছে। পাসপোর্ট খাত থেকে সরকার ২০১০-১১ হতে ২০১৫-১৬ অর্থবছরে গড়ে বছর প্রতি ১১০০ কোটি টাকার রাজস্ব আহরণ করেছে। 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 ২০১৪-১৫ সালে পরিচালিত "সেবা খাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ-২০১৫" শীর্ষক জরিপে পাসপোর্ট সেবা সর্ব্বোচ্চ দুর্নীতিগ্রস্ত খাত হিসাবে চিহ্নিত হয় যেখানে বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ সেবাখাতের মধ্যে পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতাদের মধ্যে ৭৭.৭% খানা অনিয়ম, হয়রানি ও দুর্নীতির শিকার হয় এবং তাদের ৭৬.১% খানাকে ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ প্রদান করতে হয়েছে। ইতিমধ্যে কর্তৃপক্ষ কর্তৃক গৃহীত বিভিন্ন পদক্ষেপের ফলে পাসপোর্ট সেবা খাতে কিছু ইতিবাচক পরিবর্তন ঘটলেও এখনো পাসপোর্ট সেবায় নানাবিধ সমস্যা ও চ্যালেঞ্জ বিদ্যমান এবং বিভিন্ন গণ-মাধ্যমে এ সম্পর্কিত প্রতিবেদনও প্রকাশিত হয়েছে। গত ২৯ জুন ২০১৬ এ টিআইবি'র "সেবা খাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ-২০১৫" শীর্ষক প্রতিবদন প্রকাশের পর টিআইবি এবং বহিরাগমন 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 এ গবেষণাটি হাতে নেওয়া হয়। টিআইবি আশা করে বর্তমান গবেষণাটি এ সেবার মান উন্নয়ন, সংস্কার কার্যক্রমগুলো টেকসইকরণ ও দুর্নীতি প্রতিরোধে ভূমিকা রাখবে।

প্রশ্ন ২: এ গবেষণার উদ্দেশ্য কী?

উত্তর: সার্বিকভাবে বাংলাদেশে পাসপোর্ট সেবায় সুশাসন নিশ্চিতকরণে বিদ্যমান চ্যালেঞ্জসমূহ চিহ্নিত করা ও সেগুলো হতে উত্তরণের জন্য সুপারিশ প্রদান করা গবেষণার প্রধান উদ্দেশ্য। এই গবেষণার সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্য হচ্ছে:

ক. পাসপোর্ট সেবার বিভিন্ন ধাপে বিদ্যমান সমস্যা পর্যালোচনার পাশাপাশি প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ নিরূপণ করা

খ. পাসপোর্ট সেবায় অনিয়ম ও দুর্নীতির ধরন এবং মাত্রা চিহ্নিত করা।

প্রশ্ন ৩: এ গবেষণার পদ্ধতি এবং তথ্যের উৎস কী?

উত্তর: 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 সেবাগ্রহীতা জরিপ, মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার, নিবিড় সাক্ষাৎকার, দলগত আলোচনা, কেস স্টাডি এবং পর্যবেক্ষণ ব্যবহার করা হয়েছে। প্রত্যক্ষ তথ্য সংগ্রহের উৎসগুলো হল- সেবাগ্রহীতা, পাসপোর্ট অধিদপ্তরের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী (কেন্দ্রিয়, বিভাগীয় ও আঞ্চলিক কার্যালয়), এমআরপি প্রকল্পের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা, পুলিশ কর্মকর্তা-কর্মচারী (স্পেশ্যাল ব্রাঞ্চ), সাংবাদিক, কমিশন এজেন্ট/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।

প্রশ্ন ৪: এ গবেষণার সময়কাল কী?

উত্তর: এই গবেষণা কার্যক্রমটি সেপ্টেম্বর ২০১৬ হতে মে ২০১৭ সময়ের মধ্যে পরিচালিত হয়। এর মধ্যে সেবাগ্রহীতা জরিপটি ৮ নভেম্বর হতে ১৫ ডিসেম্বর ২০১৬ সময়ের মধ্যে পরিচালিত হয়েছে।

প্রশ্ন ৫: গবেষণার পরিধি কী?

উত্তর: গবেষণার পরিধি প্রথমত পাসপোর্ট সেবার সাথে সংশ্লিষ্ট ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, ব্যাংক, এসবি পুলিশ ও দালালের ভূমিকা অনুসন্ধান; দ্বিতীয়ত,পাসপোর্ট প্রক্রিয়াকরণ (পাসপোর্ট আবেদনপত্র সংগ্রহ ও পূরণ, ফি জমাদান,

আবেদনপত্র জমাদান ও যাচাই, প্রি-এনরোলমেন্ট, বায়ো-এনরোলমেন্ট, পাসপোর্ট মুদ্রণ ও বিতরণ); এবং তৃতীয়ত পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতার ভূমিকা অনুসন্ধান।

প্রশ্ন ৬: এ গবেষণায় প্রাপ্ত অনিয়ম ও দুর্নীতির তথ্য সকল ক্ষেত্রে সমানভাবে প্রযোজ্য কি-না?

উত্তর: 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 ধারনা দেয়।

প্রশ্ন ৭: সংশ্লিষ্ট অংশীজনকে অবহিত করা হয়েছিল কি?

উত্তর: গবেষণার খসড়া প্রতিবেদনটি ৩০ জুলাই, ২০১৭ তারিখে বহিরাগমন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের মহাপরিচালক ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত সভায় উপস্থাপন করা হয়। তাঁদের মূল্যবান তথ্য, অভিমত ও পরামর্শের ভিত্তিতে প্রতিবেদনটি সমৃদ্ধতর হয়েছে। উল্লেখ্য গবেষণার শুরুতে ধারণা পত্রের ওপরও অধিদপ্তরের মতামত নেওয়া হয়েছে।

প্রশ্ন ৮: এ গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফল সম্পর্কে টিআইবি'র সার্বিক পর্যবেক্ষণ কী?

উত্তর: গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফল সম্পর্কে টিআইবি'র সার্বিক পর্যবেক্ষণ হচ্ছে:

- পাসপোর্ট সেবাকে জনমুখী ও সহজীকরণে (২০১৫-১৬) সাম্প্রতিককালে গৃহীত পদক্ষেপের ফলে পূর্বের তুলনায় অনিয়ম ও দুর্নীতি হ্রাস পেলেও পাসপোর্ট সেবায় এখনো কিছু সমস্যা ও চ্যালেঞ্জ বিদ্যমান যেমন: অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ সহজবোধ্য ও ব্যবহার-বান্ধব না হওয়া, আবেদনপত্র সত্যায়ন ও প্রত্যয়নের বিধান এবং পুলিশ প্রতিবদেনে এসবি পুলিশ কর্তৃক সেবাগ্রহীতাদের হয়রানি ও দুর্নীতি উল্লেখযোগ্য।
- 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 পুরণে 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 দাড়িয়েছে যা প্রকারান্তরে এ সেবার ভাবমূর্তীকে ক্ষুণ্ন 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 সাপোর্টের ঘাটতি উল্লেখযোগ্য। এ সকল প্রাতিষ্ঠানিক সমস্যা ও সীমাবদ্ধতার কারণে পাসপোর্ট অফিসগুলো কাঙ্খিত সেবা প্রদানে ব্যর্থ হয়।

প্রশ্ন ৯: এ গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্যের আলোকে মূল সুপারিশসমূহ কী কী?

উত্তর: এ গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্যের আলোকে টিআইবি ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের পাসপোর্ট সেবার মান উন্নত, টেকসইকরণ এবং দুর্নীতি ও অনিয়মরোধে ৮টি স্বল্পমেয়াদি ও ৪টি দীর্ঘমেয়াদি নিম্নোক্ত সুপারিশ প্রণয়ন করেছে। এরমধ্যে উল্লেখযোগ্য হলো:

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 বিলম্ব 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 ব্যবস্থায় প্রবর্তন করতে হবে এবং এক্ষেত্রে নাগরিক সংগঠনগুলোকে সম্পৃক্ত করতে হবে

দীর্ঘমেয়াদি 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 পাশাপশি 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

প্রশ্ন ১০: টিআইবি কর্তৃক প্রকাশিত প্রতিবেদন কি সকলের জন্য উন্মুক্ত?

উত্তর:টিআইবি স্বপ্রণোদিত হয়ে তথ্য প্রকাশের নীতি অবলম্বন করে থাকে। টিআইবি'র কাঠামো, ব্যবস্থাপনা, কর্মকৌশল ও পরিকল্পনা, চলতি কার্যক্রম, প্রতিবেদন ও মূল্যায়ন, সকল পলিসি ডক্যুমেন্ট, বাজেট, অর্থ ও হিসাব সম্পর্কিত সকল তথ্য জনগণের জন্য উন্মুক্ত ও টিআইবি'র ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়। এছাড়া জনগণের তথ্য অধিকারের স্টেকহোল্ডার হিসেবে এবং তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুসারে টিআইবি'র তথ্য সরবরাহের জন্যে নির্ধারিত তথ্য কর্মকর্তা রয়েছেন। এই প্রতিবেদন সংক্রান্ত অতিরিক্ত আরও কিছু জানতে চাইলে ফোন বা ই-মেইলের মাধ্যমে তার সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে: ম্যানেজার, রিসোর্স অ্যান্ড ইনফরমেশন সেন্টার, ফোন ০১৭১৩০৬৫০১৬, ই-মেইল info@ti-bangladesh.org।

টিআইবি কর্তৃক প্রকাশিত 'পাসপোর্ট সেবায় সুশাসন: চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণে করণীয়' শীর্ষক গবেষণা প্রতিবেদনটির সার-সংক্ষেপ টিআইবি'র ওয়েবসাইটে (www.ti-bangladesh.org) প্রকাশ করা হয়। এছাড়া যে কেউ ই-মেইলে (info@ti-bangladesh.org) বা সরাসরি টিআইবি অফিস থেকে প্রতিবেদনটি সংগ্রহ করতে পারেন।

****