পাসপোর্ট সেবায় সুশাসন: চ্যালেঞ্জ ও করণীয়

গবেষণা ও প্রতিবেদন প্রণয়নে

মো. শাহনূর রহমান

প্রোগ্রাম ম্যানেজার- রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি

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. শাহ্‌নূর রহমান
প্রোগ্রাম ম্যানেজার- রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি

গবেষণা সহযোগী

মোহাম্মদ নূরে আলম, 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

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 টিআইবি'র রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি বিভাগের সিনিয়র প্রোগ্রাম ম্যানেজার মো. ওয়াহিদ আলম, শাহজাদা এম আকরাম ও এ এস এম জুয়েল এবং জরিপের তথ্য পুনঃবিশ্লেষণে মোহাম্মদ নূরে আলম 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 (৪র্থও ৫ম তলা), বাড়ি নং ০৫, রোড নং ১৬, ধানমন্ডি, ঢাকা-১২০৯
ফোন: ৯১২৪৭৮৮, ৯১২৪৭৯২, ফ্যাক্স: ৯১২৪৯১৫
www.ti-bangladesh.org

প্রতিবেদন প্রকাশকাল: আগস্ট ২০১৭

সূচিপত্র

	পৃষ্ঠা
অধ্যায় এক: ভূমিকা	
১.১ প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা	২
১.২ গবেষণার উদ্দেশ্য ও পরিধি	৩
১.৩ গবেষণা পদ্ধতি	৩
১.৪ গবেষণার সময়কাল ও জরিপের সময়ব্যপ্তি	৪
১.৫ তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও যথার্থতা	৪
১.৬ প্রতিবেদন কাঠামো	৪
অধ্যায় দুই: ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর: পাসপোর্ট সেবা কার্যক্রম	
২.১ ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের কার্যপরিধি	৫
২.২ পাসপোর্ট সেবা: আবেদনপত্র প্রক্রিয়াকরণ	৫
২.৩ পাসপোর্ট সেবা জনমুখী ও সহজীকরণে অধিদপ্তর কর্তৃক গৃহীত সাম্প্রতিক উদ্যোগ ও উত্তমচর্চাসমূহ	৭
অধ্যায় তিন: পাসপোর্ট সেবার বিভিন্ন ধাপে সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ	
৩.১ আবেদনপত্র সংগ্রহ	৮
৩.২ ব্যাংকে পাসপোর্ট ফি জমাদান ও ব্যাংক ফি যাচাই	৯
৩.৩ আবেদনপত্র পূরণ	৯
৩.৪ আবেদনপত্র সত্যায়ন ও প্রত্যয়ন	১০
৩.৫ আবেদনপত্র জমাদান ও পাসপোর্ট অফিস কর্তৃক যাচাই-বাছাই	১১
৩.৬ প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্ট	১২
৩.৭ ডকুমেন্ট স্ক্যানিং	১২
৩.৮ পুলিশ প্রতিবেদন	১২
৩.৯ বিদ্যমান পাসপোর্টের তথ্য পরিবর্তনে সমস্যা ও সীমাবদ্ধতা	১৪
৩.১০ মুদ্রণকৃত পাসপোর্ট আঞ্চলিক অফিসে প্রেরণ	১৪
৩.১১ পাসপোর্ট বিতরন	১৫
৩.১২ পাসপোর্ট সেবায় দালালের দৌরাত্ম্য	১৬
৩.১২.১ পাসপোর্ট করার ক্ষেত্রে সহযোগিতা গ্রহণ	১৬
৩.১২.২ দালালের সাথে সংযোগ স্থাপনের ধরণ	১৬
৩.১৩ পাসপোর্ট সেবায় অনিয়ম, হয়রানি ও দুর্নীতি	১৮
অধ্যায় চার: পাসপোর্ট অফিসের প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ	
৪.১ কাজের চাপ ও প্রয়োজন অনুযায়ী জনবলের ঘাটতি	১৯
৪.২ অবকাঠামো ও লজিস্টিকস সাপোর্টের ঘাটতি	২০
৪.৩ অফিস তদারকিতে ঘাটতি	২০
৪.৪ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা ও প্রশিক্ষণের ঘাটতি	২১
৪.৫ সেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রদানে সীমাবদ্ধতা ও নীতিমালা প্রয়োগে চর্চার ঘাটতি	২১
অধ্যায় পাঁচ: উপসংহার ও সুপারিশমালা	২২
পরিশিষ্ট	২৫

মুখবন্ধ

দুর্নীতির বিরুদ্ধে একটি কার্যকর ও টেকসই সামাজিক আন্দোলন গড়ে তুলতে ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) কাজ করছে। টিআইবি এ উদ্দেশ্য অর্জনে জাতীয় ও স্থানীয় পর্যায়ে গুরুত্বপূর্ণ বিভিন্ন খাত ও প্রতিষ্ঠান নিয়ে গবেষণা ও তার ভিত্তিতে অ্যাডভোকেসি কার্যক্রম চালিয়ে যাচ্ছে। এ ধারবাহিকতায় টিআইবি'র "সেবা খাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ-২০১৫" শীর্ষক প্রতিবদন 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।

পাসপোর্ট সেবা জনমুখী ও সহজীকরণে বিগত বছরগুলোতে বেশ কিছু উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে যেমন: পাসপোর্ট সেবার বিকেন্দ্রিকরণ- ৬৪টি জেলায় ৬৮টি পাসপোর্ট অফিস স্থাপন, মেশিন রিডেবল পাসপোর্ট ব্যবস্থা প্রবর্তন, অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণের ব্যবস্থা, সরকারি ব্যাংকের পাশাপাশি বেসরকারি ব্যাংক'কে ফি জমাদানে অন্তর্ভুক্তকরণ ইত্যাদি উল্লেখযোগ্য। এসব পদক্ষেপের ফলে পাসপোর্ট সেবা খাতে কিছু ইতিবাচক পরিবর্তন ঘটলেও পাসপোর্ট সেবায় এখনও নানাবিধ সমস্যা ও চ্যালেঞ্জ বিদ্যমান। বিশেষ করে টিআইবি কর্তৃক প্রকাশিত "সেবা খাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ-২০১৫" শীর্ষক জরিপে পাসপোর্ট সেবা শীর্ষ দুর্নীতিগ্রস্ত খাত হিসেবে চিহ্নিত হবার পর অধিদপ্তর কর্তৃক গৃহীত বিভিন্ন পদক্ষেপের ফলে পাসপোর্ট সেবায় পূর্বের তুলনায় অনিয়ম ও দুর্নীতি উল্লেখযোগ্যভাবে হ্রাস পেয়েছে। এতদসত্ত্বেও এ সেবার বিভিন্ন ধাপে এখনো বেশ কিছু সমস্যা, সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ যেমন: অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ সহজবোধ্য ও ব্যবহার-বান্ধব না হওয়া, আবেদনপত্র সত্যায়ন ও প্রত্যয়নের বিধান এবং পাসপোর্ট সেবায় পুলিশ ভেরিফিকেশন ব্যবস্থার অপব্যবহার ইত্যাদি সাধারণ সেবাগ্রহীতাদের দুর্নীতি ও হয়রানির শিকার হওয়ার অন্যতম কারণ হিসেবে অব্যহত রয়েছে। এছাড়া পাসপোর্ট সেবাকে জনমুখী ও হয়রানিমুক্ত করার ক্ষেত্রে অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত বিভিন্ন নির্দেশনার কার্যকর বাস্তবায়নে পাসপোর্ট অফিসগুলোর একাংশের চর্চার ঘাটতি বিদ্যমান। বিশেষ করে দুর্নীতির অভিযোগের প্রেক্ষিতে কার্যকর দৃষ্টান্তমূলক শাস্তি নিশ্চিতে দৃষ্টান্ত বিরল। অপরদিকে দালাল চক্রের সাথে পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ও এসবি পুলিশের একাংশের যোগসাজশের ফলে পাসপোর্ট সেবায় অনিয়ম ও দুর্নীতি অব্যাহত রয়েছে। পাসপোর্ট অফিসগুলোর কিছু প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ রয়েছে যেমনঃ পাসপোর্টের ক্রমবর্ধমান চাহিদার বিপরীতে প্রয়োজনীয় জনবল ঘাটতি, অবকাঠামো ও লজিস্টিকসের ঘাটতি, কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহিতা ও অফিস তদারকিতে ঘাটতি, পাসপোর্ট সেবার সাথে সংশ্লিষ্ট অংশীজনের সাথে সমন্বয়ের ঘাটতি, কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা ও প্রশিক্ষণের ঘাটতি উল্লেখযোগ্য। এ সকল সমস্যা ও সীমাবদ্ধতার কারণে পাসপোর্ট অফিসগুলো কাঙ্খিত মানের সেবা প্রদানে ব্যর্থ হয়। বিদ্যমান চ্যালেঞ্জসমূহ উত্তরণের জন্য টিআইবি কর্তৃপক্ষের বিবেচণার জন্য এ প্রতিবেদনে **১২** দফা সুপারিশ করছে।

গবেষণার খসড়া প্রতিবেদনটি ৩০ জুলাই, ২০১৭ তারিখে ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের মহাপরিচালক ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত সভায় উপস্থাপন করা হয়। তাঁদের মূল্যবান মতামতের ভিত্তিতে প্রতিবেদনটি সমৃদ্ধতর হয়েছে। অধিদপ্তর হতে এ ধরনের সহযোগিতা বিশেষ করে টিআইবি প্রস্তাবিত বিভিন্ন সুপারিশ অনুযায়ী কোনো কোনো ক্ষেত্রে বিভিন্ন সময়ে সুনির্দিষ্ট উদ্যোগ গ্রহণের জন্য তাঁদের আন্তরিক কৃতজ্ঞতা জ্ঞাপন করছি। এছাড়া সংশ্লিষ্ট যেসকল অংশীজন তথ্য উপাত্ত দিয়ে গবেষণাটি সম্পন্ন করতে সহায়তা করেছেন তাঁদের প্রতি আমরা আন্তরিকভাবে কৃতজ্ঞ।

গবেষণা ও প্রতিবেদন প্রণয়নের কাজটি সম্পন্ন করেছেন টিআইবি'র গবেষক মো. শাহ্‌নূর রহমান। এছাড়া টিআইবি'র রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি বিভাগসহ বিভিন্ন বিভাগের কর্মকর্তারা মতামত দিয়ে প্রতিবেদনটিকে সমৃদ্ধ করেছেন। তাঁদের সকলের কাছে আমরা আন্তরিকভাবে কৃতজ্ঞ। টিআইবি আশা করে এই প্রতিবেদনে উপস্থাপিত তথ্য, বিশ্লেষণ ও সুপারিশসমূহ পাসপোর্ট সেবায় বিরাজমান সমস্যা সমাধানে সহায়ক হবে এবং ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের পাসপোর্ট সেবাকে স্বচ্ছ ও জবাবদিহিমূলক করে তুলতে সাহায্য করবে।

এ প্রতিবেদনের যে কোনো বিষয়ে পাঠকের মূল্যবান পরামর্শ সাদরে গৃহীত হবে।

ইফতেখারুজ্জামান
নির্বাহী পরিচালক

অধ্যায়: এক
ভূমিকা

১.১ প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা

পাসপোর্ট একটি গুরুত্বপূর্ণ নাগরিক সেবা এবং একজন নাগরিকের জাতীয়তা সম্পর্কে রাষ্ট্রীয় স্বীকৃতির নিদর্শন। বৈশ্বিকভাবে পাসপোর্ট শুধুমাত্র একজন নাগরিকের জাতীয় পরিচয়ই তুলে ধরে না, এর মাধ্যমে একটি জাতির আভিজাত্য, একটি দেশের ঐতিহ্য, সংস্কৃতি ও ভাবমূর্তি ফুটে ওঠে। বাংলাদেশে পাসপোর্ট সেবাকে একটি জনগুরুত্বপূর্ণ সেবাখাত হিসেবে বিবেচনা করা হয়। এই সেবা জনশক্তি রপ্তানি, ব্যবসা বাণিজ্যের প্রসার, চিকিৎসা এবং বিদেশ ভ্রমনে 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। যেহেতু পাসপোর্ট পাওয়ার জন্য আবেদনকারীদের নির্দিষ্ট অংকের ফি প্রদান করতে হয়, এ কারণে এ সেবার মাধ্যমে সরকার প্রতিবছর উল্লেখযোগ্য পরিমান রাজস্ব আয় করে থাকে। পাসপোর্ট খাত থেকে সরকার ২০১০-১১ হতে ২০১৫-১৬ অর্থবছরে গড়ে বছর প্রতি ১১০০ কোটি টাকার রাজস্ব আহরণ করেছে এবং এ সময়ে গড় ব্যয় (উন্নয়ন ও অনুন্নয়ন) হয়েছে বছরে প্রায় ২৩৫ কোটি টাকা[১]।

পাসপোর্ট সেবায় নির্দিষ্ট অংকের ফি ছাড়াও বিভিন্ন অনিয়ম, হয়রানি ও দুর্নীতির কারনে আবেদনকারীদের বিভিন্ন পর্যায়ে অতিরিক্ত ব্যয় বহনে বাধ্য হওয়ার অভিযোগ রয়েছে। জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশনের রিপোর্ট "একুশ শতকের জনপ্রশাসন, ২০০০" এ পাসপোর্ট প্রদান প্রক্রিয়ায় কিছু সীমাবদ্ধতার কথা উল্লেখ করা হয়েছিল। এগুলো হলো পাসপোর্ট প্রক্রিয়ায় জটিলতা, কাউন্টারে লম্বা লাইন, দালাল ও প্রতারক দ্বারা হয়রানি, পাসপোর্ট প্রদানে বিলম্ব, পুলিশী তদন্ত ও দরখাস্ত সত্যায়নে অনিয়ম ও অব্যবস্থাপনা ইত্যাদি।[২] পরবর্তীতে 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[৩]। এছাড়া এ গবেষণায় উল্লেখ করা হয় পাসপোর্ট অফিসগুলো পাসপোর্টের আবেদনপত্র পূরণ ও পাসপোর্ট গ্রহণ প্রক্রিয়ার বিভিন্ন ধাপ সম্পর্কে পাসপোর্ট প্রার্থীদেরকে পরিপূর্ণ ধারনা দেয় না। ফলে কমশিক্ষিত ও গ্রাম থেকে আগত পাসপোর্ট প্রার্থীদের একটি অংশ দালালের ওপর নির্ভরশীল হয়ে পড়ে। অপরদিকে এই সংস্থার ২০১৫ সালে পরিচালিত দুর্নীতি বিষয়ক খানা 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[৪]।

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 অন্তর্ভূক্তকরণ উল্লেখযোগ্য। এ সকল পদক্ষেপসমূহের ফলে পাসপোর্ট সেবা খাতে কিছু ইতিবাচক পরিবর্তন ঘটলেও এখনো নানাবিধ সমস্যা ও চ্যালেঞ্জ বিদ্যমান এবং এ সম্পর্কিত প্রতিবেদন বিভিন্ন গণমাধ্যমে প্রকাশিত হয়েছে। দুর্নীতির বিরুদ্ধে একটি কার্যকর ও টেকসই সামাজিক আন্দোলন গড়ে তুলতে ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) কাজ করছে। টিআইবি এ উদ্দেশ্য অর্জনে জাতীয় ও স্থানীয় পর্যায়ে গুরুত্বপূর্ণ বিভিন্ন খাত ও প্রতিষ্ঠান নিয়ে গবেষণা ও তার ভিত্তিতে অ্যাডভোকেসি কার্যক্রম চালিয়ে যাচ্ছে। এ ধারবাহিকতায় টিআইবি'র "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।

[১] তথ্যসূত্র: ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, ঢাকা, ২০১৭

[২] একুশ শতকের জনপ্রশাসন, ২০০০। জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন রিপোর্ট

[৩] পাসপোর্ট সেবা: একটি ডায়াগনস্টিক স্টাডি, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ, ঢাকা, ২০০৬

[৪] সেবা খাতে দুর্নীতি, জাতীয় খানা জরিপ-২০১৫, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ, ঢাকা, ২০১৬

১.২ 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 পাসপোট বিতরণে ভূমিকা অনুযায়ী ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, সেবাগ্রহীতা, 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। 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 ধারনা দেয়।

১.৩ গবেষণা পদ্ধতি

এটি একটি মিশ্র (গুণবাচক ও পরিমাণবাচক) গবেষণা। গবেষণার উদ্দেশ্যের সাথে সামঞ্জস্য রেখে প্রত্যক্ষ ও পরোক্ষ উভয় উৎস হতে সংগৃহীত তথ্য যাচাই-বাছাই ও বিশ্লেষণ করে এ প্রতিবেদনে ব্যবহার করা হয়েছে। এই প্রতিবেদনে ব্যবহৃত তথ্যের উৎস ও তথ্য সংগ্রহের পদ্ধতি সম্পর্কে নিচে সংক্ষেপে উল্লেখ করা হলো:

১.৩.১ প্রত্যক্ষ তথ্য সংগ্রহের পদ্ধতি

১.৩.১.১ জরিপ

সেবাগ্রহীতা জরিপে Multi Stage Sampling Technique 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 এক্জিট পোল (Exit Poll) পদ্ধতির স্বীকৃত ধাপ অনুসরণে জেলা ও বিভাগভিত্তিক ৪০-৭০ জন সেবাগ্রহীতার ওপর জরিপ পরিচালনা করা হয়। চূড়ান্তভাবে দৈবচয়নের ভিত্তিতে উল্লিখিত পদ্ধতিতে নির্বাচিত মোট ১৪৫৩ জন সেবাগ্রহীতার ওপর জরিপটি পরিচালিত হয়। জরিপের ক্ষেত্রে একটি কাঠামোবদ্ধ প্রশ্নপত্র ব্যবহার করা হয়েছে।

১.৩.১.২ মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার

পাসপোর্ট সেবার বিভিন্ন ধাপে সমস্যা ও সীমাবদ্ধতা, প্রাতিষ্ঠানিক সমস্যা ও সীমাবদ্ধতা, পাসপোর্ট সেবা জনমুখী ও সহজীকরণে সাম্প্রতিককালে গৃহীত উদ্যোগ সম্পর্কে জানতে এবং প্রয়োজনীয় মতামত নেয়ার জন্য মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার গ্রহণ করা হয়েছে। তথ্যদাতাদের সাক্ষাৎকার গ্রহণে চেকলিস্ট ব্যবহার করা হয়েছে। মূখ্যতথ্যদাতাদের মধ্যে ছিলেন পাসপোর্ট অধিদপ্তরের বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা-কর্মচারী (কেন্দ্রিয় ও স্থানীয়), এমআরপি প্রকল্পের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা, ব্যাংক কর্মকর্তা-কর্মচারী, পুলিশ কর্মকর্তা-কর্মচারী (স্পেশ্যাল ব্রাঞ্চ), সাংবাদিক, কমিশন এজেন্ট/দালাল, নিরাপত্তা প্রহরি/আনসার।

১.৩.১.৩ কেস স্টাডি

পাসপোর্ট সেবায় সুশাসনগত সমস্যা ও সুশাসনের ইতিবাচক দৃষ্টান্ত তুলে ধরার জন্য প্রযোজ্যক্ষেত্রে বিষয়ভিত্তিক কেস স্টাডি করা হয়েছে।

১.৩.১.৪ পর্যবেক্ষণ

পাসপোর্ট সেবায় অবকাঠামোগত সুযোগ-সুবিধা এবং সেবা কার্যক্রম পরিচালনার কৌশল, তথ্য সরবরাহ ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা, দালালের দৌরাত্ম্য সংক্রান্ত বিষয়সমূহ জানতে কেন্দ্রিয়, বিভাগীয় ও আঞ্চলিক অফিসসহ মোট ২৬টি অফিস পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।

১.৩.২ পরোক্ষ তথ্য সংগ্রহ

পরোক্ষ তথ্যের উৎস হিসেবে পাসপোর্ট সেবা বিষয়ক প্রবন্ধ, বিভিন্ন গবেষণা প্রতিবেদন, গণমাধ্যমে প্রকাশিত সংবাদ বিশ্লেষণ ও সংশ্লিষ্ট নথি পর্যালোচনা করা হয়েছে।

১.৪ গবেষণার সময়কাল ও জরিপের সময়ব্যপ্তি

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।

১.৫ তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও যথার্থতা

এ গবেষণায় বিশ্লেষণকৃত তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও যথার্থতা যাচাইয়ে বিভিন্ন সূত্র থেকে তথ্য সংগ্রহের মধ্যে সামঞ্জস্যতা বিধান, বিভিন্ন স্তর ও পর্যায়ে ক্রসচেকিংসহ ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের সাথে মতবিনিময় সভার মাধ্যমে নিশ্চিত করা হয়েছে। অপরদিকে পরিমাণগত তথ্য অর্থাৎ জরিপ পরিচালনার সময় তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও গুণগত মান বজায় রাখতে সংশ্লিষ্ট গবেষকগণ সার্বক্ষনিক মাঠ পর্যায়ে অবস্থান করে তথ্যসংগ্রহকারীদের কাজ সরেজমিনে পর্যবেক্ষণ, পরিবীক্ষণ ও পূরণকৃত প্রশ্নপত্র পরীক্ষা-নিরীক্ষা করেন। তন্মধ্যে ২৯.৭% স্পট চেক, অ্যাকোম্পানি চেক ৩৩.৭% এবং ৫% টেলিফোন চেক করা হয়। উল্লেখ্য প্রশ্নমালা চেক শতভাগ সম্পন্ন করা হয়।

১.৬ প্রতিবেদন কাঠামো

এই গবেষণা প্রতিবেদনে মোট পাঁচটি অধ্যায় রয়েছে। প্রথম অধ্যায়ে গবেষণার প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা, উদ্দেশ্য, গবেষণা পদ্ধতি ও পরিধি আলোচনা করা হয়েছে। দ্বিতীয় অধ্যায়ে ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের সংক্ষিপ্ত পরিচিতি, কার্যাবলী, পাসপোর্ট সেবা কার্যক্রম এবং পাসপোর্ট সেবা জনমুখী ও সহজীকরণে অধিদপ্তর কর্তৃক গৃহীত সাম্প্রতিক উদ্যোগ ও উত্তমচর্চাসমূহ আলোচনা করা হয়েছে। তৃতীয় অধ্যায়ে পাসপোর্ট সেবার বিভিন্ন ধাপে বিদ্যমান সমস্যা, সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জসমূহ চিহ্নিত করার পাশাপাশি এ সেবায় অনিয়ম ও দুর্নীতির ধরণ এবং মাত্রা নিরুপণ করা হয়েছে। চতুর্থ অধ্যায়ে পাসপোর্ট সেবা কার্যক্রমে পাসপোর্ট অফিসগুলোর বিদ্যমান প্রাতিষ্ঠানিক সমস্যা, সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ তুলে ধরা হয়েছে। পঞ্চম অধ্যায়ে এই গবেষণার সার্বিক পর্যবেক্ষণসহ গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফলের ভিত্তিতে পাসপোর্ট সেবার মান উন্নত, টেকসইকরণ এবং দুর্নীতি ও অনিয়মরোধে সুপারিশ প্রদান করা হয়েছে।

অধ্যায়: দুই
ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর: পাসপোর্ট সেবা কার্যক্রম

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

২০১০ সালে ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর ইন্টারন্যাশনাল সিভিল এভিয়েশন অথরিটি (আইসিএও) এর গাইডলাইনের সাথে সঙ্গতি রেখে মেশিন রিডেবল পাসপোর্ট (এমআরপি) ও মেশিন রিডেবল ভিসা (এমআরভি) কার্যক্রম শুরু করে। এ লক্ষ্যে দেশের অভ্যন্তরে ৬৪টি জেলায় ৬৮টি আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস, প্রধান কার্যালয়, পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, ৬৫টি বাংলাদেশ মিশন ও ৭০টি এসবি/ডিএসবি অফিসে প্রয়োজনীয় যন্ত্রপাতি স্থাপন করা হয়েছে। এছাড়া প্রধান কার্যালয়ে একটি আধুনিক ডাটা সেন্টার, পার্সোনালাইজেশন সেন্টার ও যশোরে একটি আপদকালীন ডিজাস্টার রিকভারি সেন্টার স্থাপন করা হয়েছে। বর্তমানে উল্লিখিত সকল অফিসকে একই অনলাইনের আওতায় আনা হয়েছে। ফলে যেকোনো পাসপোর্ট অফিস অথবা বাংলাদেশ দূতাবাসে পাসপোর্টের/ভিসার আবেদন করা হলে তাৎক্ষণিকভাবে 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। প্রথমে ৩৪টি পাসপোর্ট অফিসে এবং দ্বিতীয় ধাপে ৩৩টি পাসপোর্ট অফিসে এ কার্যক্রম চালু হয়। এছাড়া বর্তমানে অনলাইনে পাঁচটি ব্যাংকে (ঢাকা ব্যাংক, ট্রাস্ট ব্যাংক, প্রিমিয়ার ব্যাংক, ওয়ান ব্যাংক, ব্যাংক এশিয়া) এমআরপি ফি গ্রহণ করা হচ্ছে। ২০১০ সালের এপ্রিল হতে ২০১৭ সালের ১৫ ফেব্রুয়ারি পর্যন্ত মোট ১৬৩,৯৮৭৭২টি মেশিন রিডেবল পাসপোর্ট এবং ৪,০৯,৯৫২টি মেশিন রিডেবল ভিসা ইস্যু করা হয়েছে।

২.১ ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের কার্যপরিধি

- বাংলাদেশি নাগরিকদের জন্য মেশিন রিডেবল পাসপোর্ট (সাধারণ, অফিসিয়াল ও কুটনৈতিক) ইস্যু
- বিদেশি নাগরিকদের জন্য বাংলাদেশ ভ্রমণের জন্য মেশিন রিডেবল ভিসা ইস্যু ও মেয়াদ বৃদ্ধি
- বিদেশি নাগরিকদের জন্য অন-অ্যারাইভাল ভিসা প্রদান
- বাংলাদেশিদের পাসপোর্ট ইস্যুর ক্ষেত্রে কালো তালিকা তৈরি করা
- নীতিমালা অনুযায়ী পাসপোর্ট ইস্যু স্থগিত করা/পুনর্বহাল/বাতিল করা
- বিদেশি নাগরিকদের বাংলাদেশ হতে বহির্গমনের জন্য রুট পরিবর্তন অনুমতি প্রদান
- ভিসা প্রদানের ক্ষেত্রে বিদেশীদের কালো তালিকা প্রণয়ন 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 করা

২.৩ 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 কাভার পেজে গোল্ডেন ফয়েলে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মনোগ্রাম থাকে এবং মনোগ্রামের ওপরে বাংলা ও ইংরেজিতে পাসপোট লেখা খোদিত থাকে। পাসপোর্টের কাভারটি উন্নতমানের সুতার উপাদান দিয়ে তৈরি। মেশিন রিডেবল পাসপোর্টের মেয়াদ ৫ বছর। ৫বছরের মেয়াদ শেষে নির্ধারিত ফর্মে রি-ইস্যুর আবেদন করলে পুনরায় ৫ বছরের জন্য পাসপোর্ট ইস্যু করা হয়।

নতুন পাসপোর্ট আবেদনের জন্য যেসব কাগজপত্রের প্রয়োজন হয়:

- ডিআইপি ফর্ম-১
- আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদ (১৭ডিজিটের)
- পাসপোর্ট সাইজের দুই কপি ছবি। দুটি আবেদপত্রে (প্রতিটিতে ১টি করে) সংযুক্ত করে ছবির ওপর ও ফর্মের নির্ধারিত স্থানে ফর্মে উল্লেখিত ব্যক্তি দ্বারা সত্যায়ন ও প্রত্যয়ণ করতে হয়
- প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের অনাপত্তি সনদ/সরকারি আদেশ। দাখিলকৃত আদেশের সঠিকতা যাচাইয়ের জন্য আবেদনকারীর নিয়ন্ত্রণাধীন দপ্তরের ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে অথবা পিওন বইয়ের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট পাসপোর্ট অফিসে প্রেরণ করতে হবে
- নির্ধারিত ব্যাংক বুথে (ঢাকা ব্যাংক, ব্যাংক এশিয়া, ট্রাস্ট ব্যাংক, প্রিমিয়ার ব্যাংক, ওয়ান ব্যাংক) অনলাইনে অথবা সোনালী ব্যাংক পে-স্লিপ পূরণ করে নির্ধারিত ফি জমা করতে হবে। প্রসংগত: ফি দুই ধরনের। সাধারণ ফি- ৩৪৫০টাকা (১৫ কর্ম দিবসের মধ্যে পাসপোর্ট পাওয়া যাবে), জরুরী ফি- ৬৯০০ টাকা (৭ কর্ম দিবসের মধ্যে পাসপোর্ট পাওয়া যাবে)
- আবেদনকারীর বর্তমান ঠিকানার ভিত্তিতে Jurisdiction অনুযাযী নির্ধারিত পাসপোর্ট অফিসে আবেদন করতে হয়

পাসপোর্ট রি-ইস্যুর ক্ষেত্রে যেসব কাগজপত্রের প্রয়োজন হয়:

- রি-ইস্যু ফর্ম
- বিদ্যমান পাসপোটের ফটোকপি
- তথ্য পরিবর্তনের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় দলিলাদি
- প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের অনাপত্তি সনদ/সরকারি আদেশ। দাখিলকৃত আদেশের সঠিকতা যাচাইয়ের জন্য আবেদনকারীর নিয়ন্ত্রণাধীন দপ্তরের ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে অথবা পিওন বইয়ের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট পাসপোর্ট অফিসে প্রেরণ করতে হবে
- নির্ধারিত ব্যাংক বুথে (ঢাকা ব্যাংক, ব্যাংক এশিয়া, ট্রাস্ট ব্যাংক, প্রিমিয়ার ব্যাংক, ওয়ান ব্যাংক) অনলাইনে অথবা সোনালী ব্যাংক পে-স্লিপ পূরণ করে নির্ধারিত ফি জমা করতে হবে। প্রসংগত: ফি দুই ধরনের। সাধারণ ফি- ৩৪৫০টাকা (১৫ কর্ম দিবসের মধ্যে পাসপোর্ট পাওয়া যাবে), জরুরী ফি- ৬৯০০ টাকা (৭ কর্ম দিবসের মধ্যে পাসপোর্ট পাওয়া যাবে)
- আবেদনকারীর বর্তমান ঠিকানার ভিত্তিতে Jurisdiction অনুযাযী নির্ধারিত পাসপোর্ট অফিসে আবেদন করতে হয়

উপরোক্ত কাজগুলো সম্পন্ন হলে সংশ্লিষ্ট পাসপোর্ট অফিসে এসে আবেদনপত্র জমা করতে হয়। নতুন পাসপোর্টের আবেদনপত্র 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, ফিঙ্গারপ্রিন্ট এবং স্বাক্ষর গ্রহণ করা হয়। অত:পর আবেদনকারীকে ডেলিভারি স্লিপ প্রদান করা হয়। উল্লেখ্য রি-ইস্যুর ক্ষেত্রে সরাসরি বায়ো-এনরোলমেন্ট পর্যায়ে আবেদনকারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রযোজ্যক্ষেত্রে তথ্য সংশোধন করে আবেদনকারীকে ডেলিভারী স্লিপ দেওয়া হয়।

নতুন পাসপোর্টের ক্ষেত্রে অনলাইনে আবেদনের 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 ১৫দিনের মধ্যে পাসপোর্ট অফিসে জমা দিলে শুধুমাত্র বায়ো-এনরোলমেন্ট করা হয়। ব্যাংকে না যেয়ে আবেদনকারী অনলাইনে পাসপোর্ট ফি জমা দিতে পারেন। ডেলিভারী স্লিপে পাসপোর্ট বিতরণের তারিখ উল্লেখ থাকে। আবেদনকারী "৬৯৬৯" নম্বরে এসএমএস করে অথবা অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট হতে আবেদনপত্রের অবস্থা জানতে পারেন। নির্দিষ্ট সময়ে পাসপোর্ট তৈরি হয়ে আবেদনকারীর ফর্মে উল্লেখিত মোবাইল নম্বরে "Your passport is ready" এসএমএস আসবে।

২.৪ পাসপোর্ট সেবা জনমুখী ও সহজীকরণে অধিদপ্তর কর্তৃক গৃহীত সাম্প্রতিক উদ্যোগ ও উত্তমচর্চাসমূহ

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 সন্তুষ্টি 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
- ব্রেস্টফিডিং 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
- দৃষ্টি আকর্ষণে সহায়ক ডিজিটাল ডিসপ্লের মাধ্যমে চলমান সেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রদর্শণ

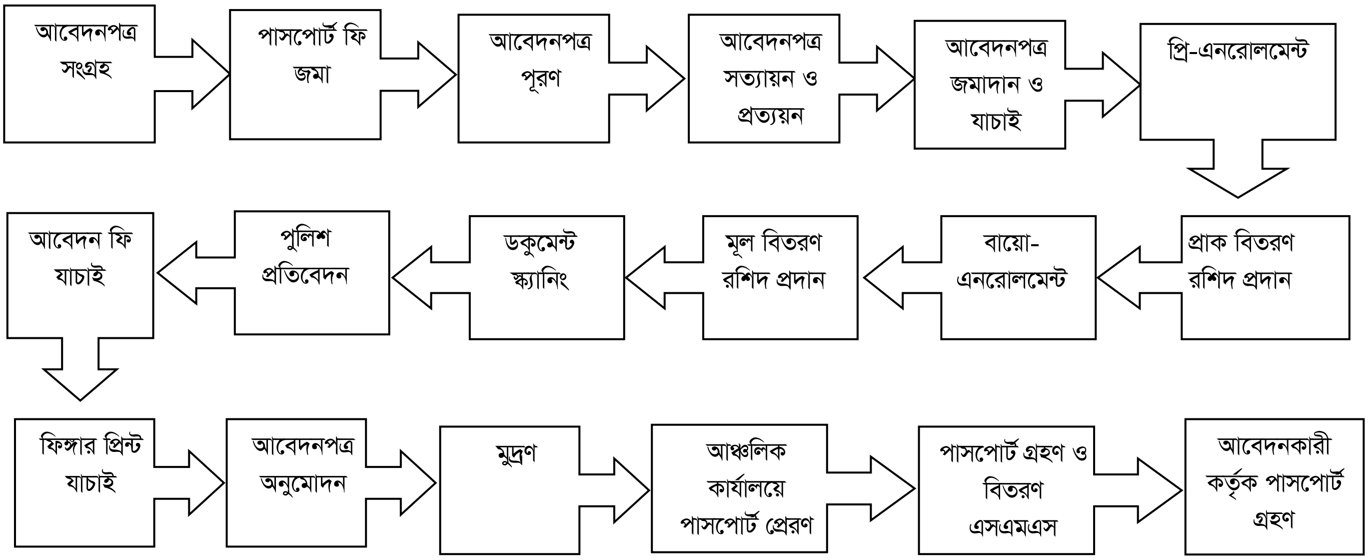
এ সকল পদক্ষেপসমূহ অনেকক্ষেত্রেই টিআইবি'র "সেবা খাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ-২০১৫" শীর্ষক জরিপের পাসপোর্ট সেবার ওপর প্রকাশিত পলিসি ব্রিফের সুপারিশমালার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ।

অধ্যায়: তিন

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 পাসপোট বিতরণ। এই ধাপগুলোতে কাজের ধরন বা ভূমিকা অনুযায়ী সেবাগ্রহীতা, পাসপোর্ট অফিস, ব্যাংক এবং এসবি পুলিশের ভূমিকা রয়েছে। নিম্নে পাসপোর্ট প্রক্রিয়াকরণের ধাপসমূহ চিত্রে দেখানো হল:

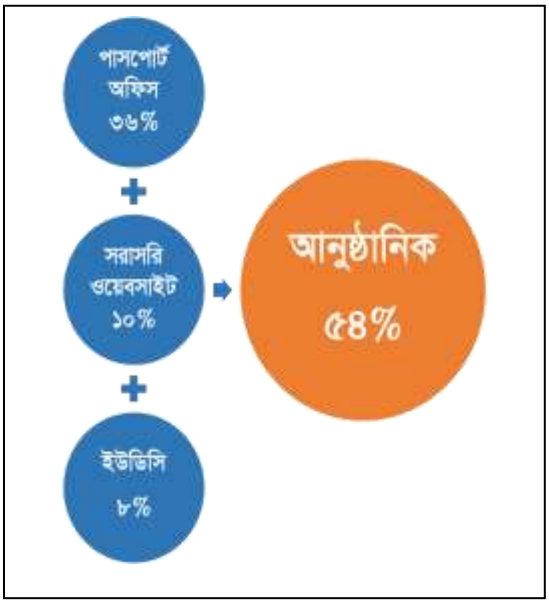
চিত্র ৩.১ : পাসপোর্ট প্রক্রিয়াকরণের ধাপসমূহ

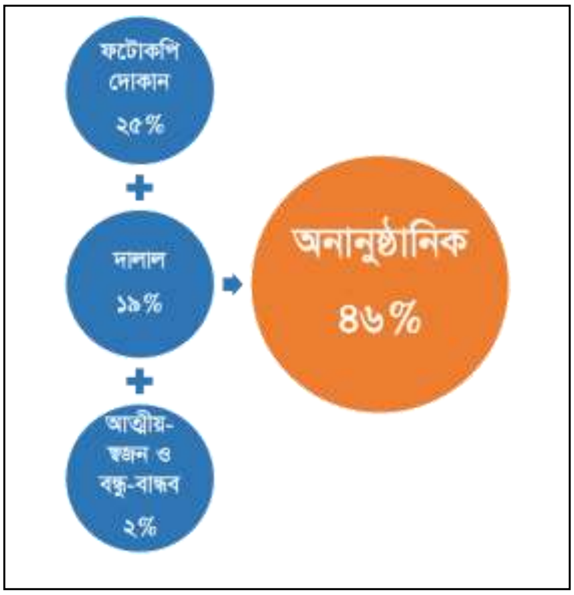


৩.১ আবেদনপত্র সংগ্রহ

পাসপোর্টের আবেদনপত্র সাধারণত দুইভাবে সংগ্রহ করা যায়- অনলাইনে তথা পাসপোর্ট অফিসের ওয়েবসাইট থেকে এবং সরাসরি পাসপোর্ট অফিস হতে। এছাড়া আবেদনকারীরা ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার (ইউডিসি), বিভিন্ন কম্পিউটার/ফটোকপির দোকান এবং দালালের কাছ থেকেও আবেদনপত্র সংগ্রহ করে থাকেন। পাসপোর্ট সেবায় আবেদনকারীদের আবেদনপত্র সংগ্রহের এই উৎসগুলোকে আমরা যদি আনুষ্ঠানিক ও অনানুষ্ঠানিক উৎস হিসেবে দুইভাগে বিশ্লেষণ করি তাহলে দেখা যায় জরিপকৃত সেবাগ্রহীতাদের ৫৪% আনুষ্ঠানিক উৎস (যেমন: ৩৬% পাসপোর্ট অফিস, ১০% সরাসরি ওয়েবসাইট ও ৮% ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার) হতে আবেদনপত্র সংগ্রহ করেছেন। অপরদিকে ৪৬% অনানুষ্ঠানিক উৎস (যেমন: ২৫% ফটোকপির দোকান, ১৯% দালাল ও ২% আত্মীয়-স্বজন ও বন্ধু-বান্ধব) হতে আবেদনপত্র সংগ্রহ করেছেন। নিয়মানুযায়ী পাসপোর্ট অফিস হতে আবেদনকারীদের দুই কপি আবেদনপত্র বিনামূল্যে সরবরাহ করার বিধান রয়েছে। কিন্তু পাসপোর্ট অফিসগুলো সাধারণত দু'টির পরিবর্তে একটি আবেদনপত্র সরবরাহ করে থাকে এবং অপরটি ফটোকপি করে নেওয়ার পরামর্শ দেয়। এরফলে অনানুষ্ঠানিক উৎস হতে আবেদনপত্র সংগ্রহ করতে যেয়ে আবেদনকারীদের একাংশের দালালের সাথে যোগাযোগের একটি ঝুঁকি তৈরি হয়। অপরদিকে আবেদনপত্র সংগ্রহে আনুষ্ঠানিক উৎসের মধ্যে ওয়েব সাইট ও ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার (ইউডিসি) এখনো জনপ্রিয় না হওয়ায় এসব উৎস হতে আবেদনপত্র সংগ্রহের হার তুলনামূলক কম। গবেষণায় পর্যবেক্ষনে দেখা গেছে পাসপোর্ট অফিসের নিকটস্থ বিভিন্ন ফটোকপি/কম্পিউটারের দোকান, চায়ের দোকান এবং দালালদের কাছে সরকারি প্রিন্টকৃত আবেদন ফরম রয়েছে এবং সেগুলো তারা আবেদনকারীদের কাছে বিক্রয় করছে। পাসপোর্ট অফিস হতে একটি আবেদনপত্র সরবরাহ করার কারণ হিসেবে আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসগুলোর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তারা আবেদন ফরমের স্বল্পতার কথা উল্লেখ করেছেন। তাঁদের মতে,

চিত্র ৩.২ : আবেদনপত্র সংগ্রহের উৎস





কেন্দ্রিয় অফিস হতে আঞ্চলিক অফিসগুলোর চাহিদামাফিক ফরম সংগ্রহ করা সম্ভব হয় না। উদাহরণস্বরূপ: আঞ্চলিক অফিসগুলো যদি ২০০০ আবেদনপত্রের জন্য আবেদন করে তাহলে ১০০০-১৫০০টি সরবরাহ করা সম্ভব হয়।

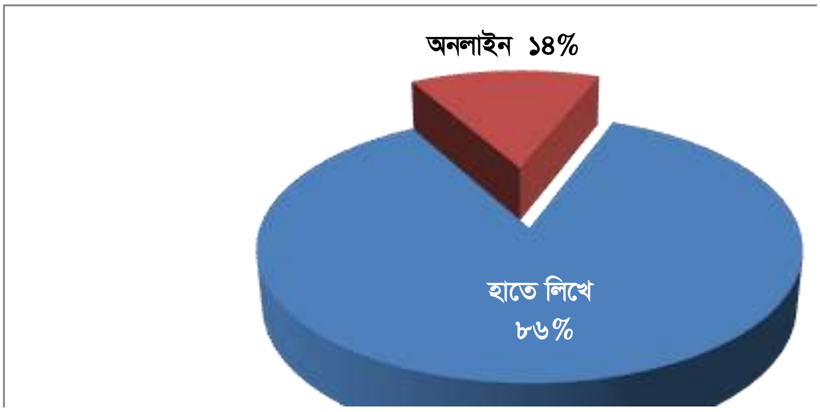
৩.২ ব্যাংকে পাসপোর্ট ফি জমাদান ও ব্যাংক ফি যাচাই

আবেদনকারী কর্তৃক ব্যাংকে পাসপোর্ট ফি জমাদানে শিথিলতা ও সচেতনতার অভাব পাসপোর্ট সেবায় একটি সমস্যা হিসেবে চিহ্নিত হয়। এক্ষেত্রে আবেদনকারীদের একাংশ কর্তৃক নিজে পাসপোর্ট ফি জমা না দিয়ে দালাল বা অপরিচিত ব্যক্তির সাহায্য নেওয়া লক্ষণীয়। আবেদন ফি নিজে জমা না দেওয়ার কারনে অনেকসময় আবেদনের স্বপক্ষে ব্যাংকে জমাকৃত টাকার রশিদের সাথে আবেদনপত্রের নামের পার্থক্য বা নামের বানান ভুল হয়ে থাকে। এক্ষেত্রে পাসপোর্ট অফিসে ব্যাংক স্ক্রল যাচাইয়ে জটিলতা তৈরি হয়। এছাড়া সরকারি সোনালী ব্যাংকের পাশাপাশি অনলাইনে ৫টি বেসরকারি ব্যাংকে ফি জমাদানের সুযোগ থাকলেও তা ব্যবহারে আবেদনকারীদের সচেতনতার ঘাটতি রয়েছে। এ কারনে সরকারি ব্যাংকের কিছু শাখায় বিশেষত পাসপোর্ট অফিসের নিকটবর্তী শাখাগুলোতে আবেদনকারীদের অতিরিক্ত ভিড় হয়ে থাকে। অপরদিকে সরকারি সোনালী ব্যাংকের কোনো কোনো শাখা হতে প্রতিদিনের ফি জমাদানের স্ক্রলশীট পাঠানোর ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ব্যাংক শাখাগুলোর শিথিলতা রয়েছে। এক্ষেত্রে কোনো কোনো শাখা হতে ২/৩ দিন পর পর স্ক্রল শীট পাসপোর্ট অফিসে প্রেরনের ফলে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পাসপোর্ট প্রক্রিয়াকরনে আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসগুলোর বিলম্ব হয়ে থাকে।

৩.৩ আবেদনপত্র পূরণ

অনলাইনে আবেদনপত্র পূরনে সমস্যা ও সীমাবদ্ধতা বিদ্যমান। আবেদনকারীদের একাংশের মতে অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ ব্যবহার-বান্ধব নয়। এক্ষেত্রে আবেদনকারীদের অভিজ্ঞতা মতে: অনলাইন আবেদনে সংশ্লিষ্ট লিংক সবসময় কাজ না করা, ওয়েবসাইটে আবেদনপত্র পূরণের প্রয়োজনীয় তথ্যাদি ভিন্ন ভিন্ন লিংকে থাকা এবং লিংকগুলোতে পর্যাপ্ত তথ্যের ঘাটতি, নির্দেশণাবলীর কিছু অংশ বাংলায় এবং কিছু অংশ ইংরেজিতে থাকা, অনলাইনে 'পেশা' ঘরটিতে কিছুক্ষেত্রে সম্ভাব্য শ্রেণী বিন্যাসের অনুপস্থিতি উল্লেখযোগ্য। অপরদিকে অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ সত্ত্বেও সত্যায়ন ও প্রত্যয়নের প্রয়োজনে পাসপোর্ট অফিসে প্রিন্ট কপি জমা দেওয়ার বিধান এবং হাতে লিখে আবেদনের ক্ষেত্রে দুই কপি আবেদনপত্র পূরণ এবং দু'টি কপিতেই সত্যায়ন ও প্রত্যয়নের বিধান আবেদনকারীদের কাছে একটি ঝামেলাযুক্ত বিষয় হয়ে দাড়িয়েছে। এক্ষেত্রে লক্ষণীয় যে আবেদনপত্র একটি পূরণ করে অপরটি যে ফটোকপি করা যায় এ বিষয়ে আবেদনপত্রের হার্ডকপিতে প্রয়োজনীয় নির্দেশণার অভাব রয়েছে।

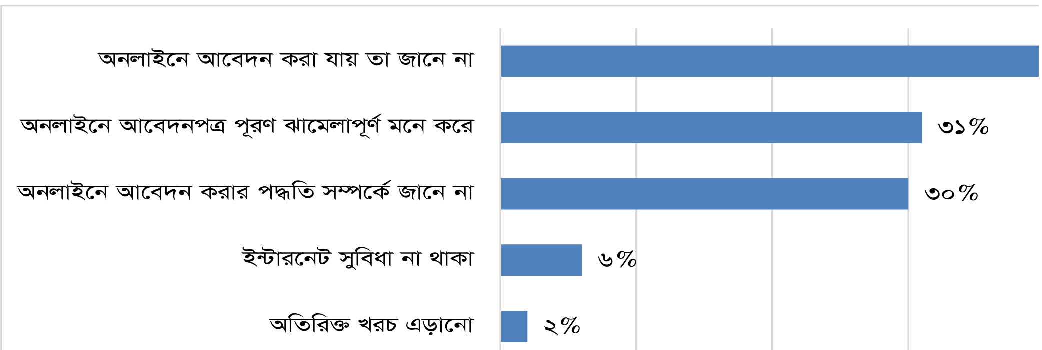
চিত্র ৩.৩: পাসপোর্ট আবেদনের পদ্ধতি



এসকল সমস্যা ও সীমাবদ্ধতার কারণে সাধারণ আবেদনকারীদের একটি বড় অংশ হাতে লিখে আবেদনপত্র পূরণ করে থাকেন। এছাড়াও ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারের অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ সেবা সম্পর্কে পর্যাপ্ত প্রচার-প্রচারণার অভাব রয়েছে এবং গ্রামাঞ্চলের আবেদনকারীদের এ সংক্রান্ত তথ্য জানার ক্ষেত্রে ঘাটতি রয়েছে। সেবাগ্রহীতা জরিপের প্রাপ্ত তথ্য অনুযায়ী আবেদনকারীদের ৮৬% হাতে লিখে এবং ১৪% অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ করেছেন। 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 করা, ৩০% অনলাইনে আবেদন করার পদ্ধতি সম্পর্কে না জানা, ৬% ইন্টারনেট সুবিধা না থাকা এবং ২% অতিরিক্ত খরচ এড়ানোর কথা উল্লেখ করেছেন। এখানে উল্লেখ্য অনলাইনে আবেদন করার পদ্ধতি না জানা বলতে আবেদনকারী অনলাইনে আবেদন করা যায় এ বিষয়ে অবগত আছেন কিন্তু কিভাবে আবেদন করতে হয় তা জানেন না। অনলাইনে ঝামেলাপূর্ণ মনে করে বলতে পূরণ করার ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট লিংক সবসময় কাজ না করা, অনলাইনে পূরণ করা সত্ত্বেও আবেদনপত্র পূনরায় প্রিন্ট করে পাসপোর্ট অফিসে জমা দেওয়া ইত্যাদিসহ উত্তরদাতা যেটিকে ঝামেলাপূর্ণ মনে করেন তা বোঝনো হয়েছে।

> "আবেদনপত্র পূরণ করে থাকি লিখিত ভাবে। অনলাইনে যে পূরণ করা যায় তা অনেকে জানে আবার অনেকে জানে না। অনলাইনে পূরণ করা শর্তেও দালালদের মাধ্যমে জমা দিতে হয় যার ফলে অনেক ঝামেলা হয়। আবার কেউ কেউ বলেন অনলাইনে পুরণ করার কারনে জমা নিতে চায় না। বার বার কর্তৃপক্ষের কাছে যেতে হয়। এতে ভোগান্তি হয়। অনলাইনে পূরণ করলে যদি পাসপোর্ট অফিসে না যেতে হত তা হলে অনলাইনে পূরণ করা যেত। কিন্তু ইন্টারনেটের দোকান থেকে টাকা দিয়ে পূরণ করে আবার পাসপোর্ট অফিসে জমা দিতে যেতে হয়। এতে একদিকে খরচ বৃদ্ধি পায়। অন্যদিকে সময়ও নষ্ট হয়। তাই আমরা লিখিতভাবে পূরণ করে থাকি"
>
> **তথ্যসূত্র: দলগত আলোচনা (পাসপোর্ট আবেদনকারী)**
> **২১ ডিসেম্বর ২০১৬**

চিত্র ৩.৪: অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ না করার কারণ



৩.৪ আবেদনপত্র সত্যায়ন ও প্রত্যয়ন

পাসপোর্ট আবেদনপত্র প্রক্রিয়াকরনে বিদ্যমান সত্যায়ন ও প্রত্যয়ন ব্যবস্থা আবেদনকারীদের জন্য একটি হয়রানির বিষয় হয়ে দাড়িয়েছে। এছাড়া এ ব্যবস্থা পাসপোর্ট সেবায় দুর্নীতি ও অনিয়মকে উৎসাহিত করছে। গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্য মতে, গ্রাম থেকে

আগত আবেদনকারীদের অনেকেরই শহর এলাকায় পরিচিত সত্যায়নকারী থাকে না। এরফলে তাদেরকে সত্যায়ন ও প্রত্যয়নের ক্ষেত্রে দালালের ওপর নির্ভরশীল হতে হয়। আবার সত্যায়নের ক্ষেত্রে আবেদনকারীদের দালালের ওপর নির্ভরশীলতার কারনে সত্যায়নকারীদের একাংশ তাদের সত্যায়ন ক্ষমতাকে বাণিজ্যিকভাবে ব্যবহার করে থাকে। এক্ষেত্রে তারা আবেদনকারীকে ঠিকমত না জেনে-শুনে নিয়ম-বহির্ভূত অর্থের বিনিময়ে আবেদনপত্র সত্যায়ন করে দেয়। পর্যবেক্ষণে দেখা যায় পাসপোর্ট অফিসগুলোর আশেপাশের দোকানপাটগুলোতে দালাল দ্বারা ভুয়া সিল বানিয়ে জাল সত্যায়ন ও প্রত্যয়ন করার ব্যবস্থা রয়েছে।

৩.৫ আবেদনপত্র জমাদান ও পাসপোর্ট অফিস কর্তৃক যাচাই-বাছাই

আবেদনপত্র জমাদানে দীর্ঘ লাইন ও জমাদানের ক্ষেত্রে পাসপোর্ট অফিসগুলোর কর্মচারীদের একাংশ কর্তৃক আবেদনকারীদের হয়রানি পাসপোর্ট সেবায় সুষ্ঠুভাবে আবেদনপত্র জমাদান প্রক্রিয়া ব্যহত করে। পাসপোর্ট অফিসগুলোর একাংশের আবেদনপত্র জমাদান কাউন্টারের স্বল্পতা, কাউন্টারে প্রয়োজন অনুযায়ী জনবলের ঘাটতি এবং লাইনে দাড়ানোর ক্ষেত্রে স্থান স্বল্পতার কারনে আবেদনকারীদের আবেদনপত্র জমাদানে সমস্যায় পড়তে হয়। যেসব অফিসে পাসপোর্ট ইস্যুর হার বেশি সেখানেই মূলত: জমাদানের ক্ষেত্রে দীর্ঘ লাইন সমস্যাটি প্রকট আকার ধারন করে থাকে।

> "আবেদনপত্র জমা দেওয়াটায় মূল কাজ। আবেদনপত্র জমা দেওয়ার পর দেখবেন উপর 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। তদবির ছাড়া যেসব আবেদনপত্র জমা পড়ে তার বেশিরভাগ জমাদান কাউন্টার অথবা উপর থেকে আসার পর ফেরত পাঠানো হয়। তবে যারা প্রভাবশালী তাদেরকে ডাটা এন্ট্রির জন্য অনুমতি দেওয়া হয়"
>
> **তথ্যসূত্র: সাক্ষাৎকার (দালাল)**
> **১৯ জানুয়ারি ২০১৭**

আবেদনপত্র জমাদানে পাসপোর্ট অফিস কর্তৃক যাচাই-বাছাইকালীন পাসপোর্ট অফিসগুলোর কর্মচারীদের একাংশ কর্তৃক সেবাগ্রহীতাদের হয়রানি করার নানান অভিযোগ রয়েছে যেমন: জমাদান কাউন্টার হতে বিভিন্ন ধরনের অযাচিত ভুল ধরা, কি ধরনে ভুল হয়েছে তা না জানিয়ে নতুন আবেদনপত্র পূরনের পরামর্শ দেওয়া, নতুন করে আবেদনপত্র পূরণ করে জমা দেওয়ার পর আবার নতুন করে ভুল ধরা ইত্যাদি। সাধারণত আবেদনপত্র জমাদানে গ্রাম থেকে আগত সাধারণ আবেদনকারীদের হয়রানি বেশি হয়ে থাকে। দলীয় আলোচনায় অংগ্রহণকারীদের মধ্যে একজন অবসরপ্রাপ্ত ব্যাংক কর্মকর্তার মতে, *"আমি নিজে ফরম 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 আমার ফরম জমা নিয়েছিল। আমি বলব, সাধারণ সেবাগ্রহীতাগণ বেশি ভোগান্তি ও হয়রানির শিকার হয়। যারা প্রভাবশালী তারা অনেক ক্ষেত্রে পার পেয়ে যান"*

> "পাসপোর্ট করতে গেলে আমাদের নানান সমস্যায় পড়তে হয়। এর মধ্যে একটি হলো ফরমের ভুল। আমরা যতভাবেই নির্ভুলভাবে ফরম পুরণ করি না কেনো আবেদনপত্র জমা কাউন্টারে জমা দিলে কর্তৃপক্ষ কোনো না কোনো ভুল বের করেন। এরপর তারা আমাদের ফরম ফেরত দেয়। কী ভুল হয়েছে জানতে চাইলে উত্তর না দিয়ে নতুন করে ফরম পূরণ করার কথা বলেন। 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 ঠিক হয়ে যাবে। আমাদের অনেকের বাড়ি দুরে হওয়ার কারণে আমরা তখন দালালের সাথে চুক্তিবদ্ধ হই। যদি দালালের সাথে চুক্তি না করে নিজে সংশোধন করে জমা দিই তাহলে অন্য ভুল বের করে আবার ফেরত দেয়"
>
> **তথ্যসূত্র:** দলগত আলোচনা (সেবাগ্রহীতা)
> ২১ ডিসেম্বর ২০১৬

অপরদিকে আবেদনকারী কর্তৃক আবেদনের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল না করা এবং অসম্পূর্ণ ও অস্পষ্ট আবেদন ফরম জমা দেওয়ার কারনেও আবেদনপত্র জমাদান প্রক্রিয়া বিলম্ব হয়ে থাকে। এছাড়া আবেদনপত্র যাচাই বাছাইয়ে আবেদনকারীদের শিক্ষাগত সনদ, জাতীয় পরিচয়পত্র ও জন্ম নিবন্ধন সনদে উল্লিখিত তথ্যের মধ্যে অসামঞ্জস্যতা ইত্যাদি সুষ্ঠু সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধকতা হিসেবে বিবেচিত হয়। পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তাদের মতে, আমাদের দেশে প্রকৃত বয়স নির্ধারণ পূর্বক জাতীয় পরিচয়পত্র ও জন্ম নিবন্ধন সনদ ইস্যু ও সংশোধনে সমস্যা রয়েছে। এরফলে দেখা যায় একজন ব্যক্তি তার বিভিন্ন কাগজপত্রে তার সুবিধা অনুযায়ী ভিন্ন ভিন্ন জন্মতারিখ বা নাম উল্লেখ করে থাকে। আবার দেখা যায় বিগত সময়ে ইস্যুকৃত জাতীয় পরিচয়পত্রে নামের বানান, ঠিকানা এবং জন্মতারিখ ভুল রয়েছে এবং এগুলো পরবর্তীতে সংশোধনের ক্ষেত্রেও একজন ব্যক্তিকে নানা ধরণের প্রক্রিয়াগত জটিলতায় পড়তে হয়। এ কারণে অনেকেই ভুল তথ্যাদি সংক্রান্ত জাতীয় পরিচয়পত্র বা জাতীয় সনদ দিয়েই পাসপোটের আবেদন করে থাকে। পরবর্তীতে যাচাই বাছাই পর্যায়ে এসব আবেদপত্রের সমস্যা হয়।

৩.৬ প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্ট

মেশিন রিডেবল পাসপোর্ট সেবায় একটি গুরুত্বপূর্ণ ধাপ হচ্ছে আবেদনকারীদের প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্ট সম্পন্ন করা। নতুন পাসপোর্টের আবেদনপত্র জমার পর আবেদনকারীদের 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, ফিঙ্গারপ্রিন্ট এবং স্বাক্ষর গ্রহণ করার নিয়ম রয়েছে। এরপরে আবেদনকারীকে চূড়ান্ত ডেলিভারি স্লিপ প্রদান করা হয়। পাসপোর্ট সেবায় প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্ট ধাপে পাসপোর্ট অফিসগুলোর একাংশের পর্যাপ্ত ওয়ার্ক স্টেশন এবং প্রয়োজন অনুযায়ী অপারেটরের অভাবে বিলম্ব 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 অধিক 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 পুনঃযাচাই করা সম্ভব হয় না। এছাড়া আইসিএও'র গাইড লাইন অনুযায়ী বায়ো-এনরোলমেন্টে সঠিক পরিমাপ ও রেজুলেশনের ছবি নেওয়ার ক্ষেত্রে বাধ্যবাধকতা রয়েছে কারণ গাইড লাইন অনুযায়ী আবেদনকারীর নির্দিষ্ট পরিমাপের মধ্যে স্বাক্ষর এবং যথাযথভাবে ফিঙ্গার প্রিন্ট গ্রহণ অপারেটরকে নিশ্চিত করতে হয়। পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তাদের মতে অধিক কাজের চাপ সত্ত্বেও ডাটা এন্ট্রির ক্ষেত্রে ভুল শুন্যের কোটায় নিয়ে আসার জন্য তারা চেষ্টা করছে। কিন্তু মাত্রাতিরিক্ত কাজের চাপে প্রি-এনরোলমেন্টে প্রদর্শিত তথ্যাবলী সঠিকভাবে টাইপ করা হয়েছে কি না তা অনেকসময় অপারেটর যাচাই করতে পারে না। অপরদিকে আবেদনকারি কর্তৃক প্রি এনরোলমেন্টে প্রদর্শিত নিজ নিজ তথ্যাবলি সঠিকভাবে টাইপ করা হয়েছে কিনা তা যাচাই ব্যর্থতার কারনেও ভুল পাসপোর্ট প্রিন্ট হয়ে থাকে। আবার অনলাইনে আবেদন ফরম পূরণকারীদের একাংশ নিজের বা পিতা-মাতা-স্বামীর পেশা সংক্রান্ত অসত্য তথ্য এন্ট্রি করেন যা পরবর্তীতে পাসপোর্ট ইস্যুতে জটিলতা তৈরি করে।

৩.৭ ডকুমেন্ট স্ক্যানিং

পাসপোর্ট প্রক্রিয়াকরণের ক্ষেত্রে একজন আবেদনকারীর আবেদনের প্রয়োজনীয় তথ্যাদি স্ক্যান করতে হয়। ডকুমেন্ট স্ক্যানিংয়ের ক্ষেত্রে 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। গবেষণায় পর্যবেক্ষণে দেখা যায় কিছু অফিসে এ শাখায় প্রয়োজন অনুযায়ী জনবল ঘাটতির কারনে আনসার সদস্যদের দিয়ে ডকুমেন্ট স্ক্যানিং করা হচ্ছে।

৩.৮ পুলিশ প্রতিবেদন

বাংলাদেশ পাসপোর্ট আদেশ, ১৯৭৩-এর ৫নং অনুচ্ছেদে পাসপোর্ট আবেদনকারীদের পুলিশ প্রতিবেদন বিষয়ে উল্লেখ করা হয়েছে। পুলিশ প্রতিবেদন প্রণয়নে দায়িত্বপ্রাপ্ত বিভাগ হচ্ছে পুলিশের বিশেষ শাখা (এসবি)। পুলিশ প্রতিবেদনের মাধ্যমে একজন আবেদনকারীর প্রদত্ত তথ্য সঠিক আছে কিনা, তিনি রাষ্ট্র বিরোধী কোন কর্মকান্ডে লিপ্ত আছে কিনা এবং তিনি বাংলাদেশের নাগরিক কি না তা যাচাই করা হয়। পুলিশ প্রতিবেদনের ক্ষেত্রে সরকারী ও আধাসরকারী প্রতিষ্ঠান এবং স্বায়ত্তশাসিত সংস্থা ও কর্পোরেশনে চাকুরীরত কর্মকর্তা-কর্মচারী এবং তাদের স্ত্রী/স্বামী ও ১৫ বছরের নীচে অপ্রাপ্তবয়স্ক সন্তানদের ক্ষেত্রে যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র জমা করলে পুলিশী তদন্ত শিথিলযোগ্য করা হয়েছে।

নতুন পাসপোর্টে আবেদনে পাসপোর্ট অফিস যেহেতু পুলিশ প্রতিবেদন ছাড়া পাসপোর্ট ইস্যু করে না তাই পুলিশী তদন্ত বিষয়টি আবেদনকারীদের কাছে একটি ঝামেলাযুক্ত বিষয় হয়ে দাড়িয়েছে। পাসপোর্ট সেবায় আবেদনকারীদের হয়রানি কমানো ও পাসপোর্ট ইস্যু সহজীকরণে ২০০৭ সালের ২২ আগস্ট সরকার পুলিশী তদন্তের বিষয়টিকে কিছুটা নমনীয় করার পদক্ষেপ গ্রহণ করে। এই লক্ষ্যে স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের বহিরাগমন শাখা হতে একটি পরিপত্র জারী করা হয়। এই পরিপত্রে জরুরী পাসপোর্টের ক্ষেত্রে ৮ দিন এবং সাধারণ পাসপোর্টের ক্ষেত্রে ১৮ দিনের মধ্যে তদন্ত সম্পন্ন করে সংশ্লিষ্ট পাসপোর্ট অফিসে প্রতিবেদন প্রেরণ নিশ্চিত করার কথা উল্লেখ করা হয়। এছাড়া নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পুলিশ প্রতিবেদন পাওয়া না গেলে জরুরী পাসপোর্ট ১১ দিনের মধ্যে এবং সাধারণ পাসপোর্ট ২১ দিনের মধ্যে পুলিশ প্রতিবেদন পেন্ডিং রেখে পাসপোর্ট ইস্যুর কথা উল্লেখ করা হয়। কিন্তু পরবর্তীতে পুলিশ প্রতিবেদন বিরুপ পাওয়া গেলে প্রতিবেদনের ভিত্তিতে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

বর্তমানে পাসপোর্ট সেবায় পুলিশ প্রতিবেদন আদান প্রদানে অনলাইন ব্যবস্থা চালু করা হয়েছে এবং এ লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট এসবি অফিসগুলোর সাথে পাসপোর্ট অফিসের অনলাইনভিত্তিক যোগাযোগ স্থাপন করা হয়েছে। গবেষণায় পাসপোর্ট অফিস ও এসবি অফিসের মধ্যে পুলিশ প্রতিবেদন সংক্রান্ত তথ্যাদি আদান প্রদানে সমস্যা ও সীমাবদ্ধতা পরিলক্ষিত হয়। পাসপোর্ট অফিসগুলোর

একাংশের মতে, পাসপোর্ট অফিস হতে অনলাইনে প্রতিবেদন পাঠানো হলেও এসবি অফিসগুলোর একাংশ হতে অনলাইনে প্রেরণের ঘাটতি রয়েছে। আবার কিছু এসবি অফিস হতে অনলাইনে প্রেরণ করা হলেও তা দেরি করে পাঠানো হয়। এক্ষেত্রে তারা প্রথমে রেজিষ্টার রক্ষণাবেক্ষণ করে এবং তারপর পাঠিয়ে থাকে। পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তাদের মতে, অনলাইনে পুলিশ প্রতিবেদন না পাওয়ার কারণে হার্ডকপির সঠিকতা নিয়ে তারা নিশ্চিত হতে পারে না। 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। গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্যমতে এসবি পুলিশের একাংশের অনলাইনে প্রতিবেদন পাঠানোর ক্ষেত্রে দক্ষতা ও প্রশিক্ষণের ঘাটতি রয়েছে। এমআরপি প্রকল্পের শুরুতে অনলাইনে পুলিশ প্রতিবেদন পাঠানোর ওপর স্পেশ্যাল ব্রাঞ্চের (এসবি) ৩২৪ জন ইন্সপেক্টরকে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়। কিন্তু প্রশিক্ষণ পরবর্তীতে তাদের একাংশকে সংশ্লিষ্ট বিভাগে কিছুদিন কাজ করার পর অন্যত্র পদায়ন করা হয়েছে।

পাসপোর্ট সেবায় পুলিশী তদন্তে এসবি পুলিশ কর্তৃক আবেদনকারীদের হয়রানি করার বিভিন্ন অভিযোগ রয়েছে যেমন: আবেদনপত্রে অযথা ত্রুটি 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-বর্হিভূত অর্থ বা ঘুষ দাবী করা এবং তা বিকাশের মাধ্যমে পাঠাতে বলা ইত্যাদি লক্ষণীয়। এই গবেষণায় সেবাগ্রহীতা জরিপের তথ্য বিশ্লেষণে দেখা যায়, নতুন পাসপোর্ট আবেদনে সেবাগ্রহীতাদের ৭৬.২% পুলিশী তদন্তে অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে এবং ৭৫.৩% কে ঘুষ বা নিয়ম-বর্হিভূত অর্থ হিসেবে গড়ে ৭৯৭ টাকা দিতে হয়েছে।

পুলিশ প্রতিবেদন সংক্রান্ত সমস্যা বা জটিলতা নিরসনে স্থানীয় পুলিশ প্রশাসনের সাথে আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসগুলোর প্রতি ৩ মাস পর পর সমন্বয় সভা করার নিয়ম আছে কিন্তু বাস্তব ক্ষেত্রে এটি করা হয় না। এ ব্যাপারে পাসপোর্ট অফিসের মতে, ডিএসবি ও সিটিএসবি'র সাথে তারা মোবাইল ফোনে যোগাযোগ রক্ষা করেন। অধিকতর গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ে সহকারী পরিচালক নিজে গিয়ে পুলিশ কর্তৃপক্ষের সাথে আলোচনা করে থাকেন।

দালালের সহায়তায় পাসপোর্ট করলে আবেদনকারীর পুলিশী তদন্ত কিছুটা নমনীয় হয়ে থাকে। এ বিষয়ে দালালদের সাথে আলাপকালে জানা যায়, যেসব আবেদনকারীর 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 অনেকসময় সরেজমিনে তদন্ত করে না। তবে তারা চেয়ারম্যান, মেম্বার বা তাদের পরিচিত কারও কাছ থেকে খবর নিয়ে থাকেন। আবার আবেদনপত্র যদি চেয়ারম্যান দ্বারা সত্যায়ন করা হয় তাহলে এসবি পুলিশের জন্য বিষয়টি আরো সহজ হয়ে যায়। কারণ সত্যায়নের পাশে ক্ষেত্রবিশেষে চেয়ারম্যানের মোবাইল নম্বর থাকে। এই নম্বরে ফোন করেও পুলিশ খোঁজ খবর নিয়ে থাকেন।

> "দেখুন এসবি অফিসের কয়েকজন কর্মকর্তার সাথে আমাদের যোগাযোগ রয়েছে। আমরা যেসব আবেদনকারীর পুলিশ ভেরিফিকেশনের দায়িত্ব নিই তাদের ডেলিভারি স্লিপের নম্বর তাদের কাছে দিয়ে দিই এবং সেই হিসাবে টাকা দিয়ে দিই। প্রতিটি পাসপোর্টের জন্য আমরা পুলিশকে ৫০০-১২০০ টাকা প্রদান করি। তাদের ভেরিফিকেশনে আসা-যাওয়ার একটি খরচ আছে। তারা অফিসে বসেই এই টাকা পেয়ে যায়। তখন তারা সত্যায়নকারীর নম্বরে ফোন করে আবেদনকারী সম্পর্কে জেনে নেন। আবার এমনও হয় আমরা টাকা দিয়েছি এদিকে পুলিশ আবেদনকারীর কাছ থেকেও টাকা নিয়েছে। এসব ক্ষেত্রে পুলিশ বেশি ঝামেলা করে না। আবেদনকারী যা দেয় তা নিয়ে চলে আসে"
>
> **তথ্যসূত্র : সাক্ষাৎকার (দালাল)**
> **১৯ জানুয়ারী ২০১৭**

পাসপোর্ট সেবায় পুলিশ প্রতিবেদন ব্যবস্থা বাধ্যতামূলক হওয়ায় এটি আবেদনকারীদের দুর্নীতি ও হয়রানির শিকার হওয়ার একটি অন্যতম মাধ্যম হিসেবে দাড়িয়েছে। পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তাদের মতে, বিদ্যমান পুলিশ প্রতিবেদন ব্যবস্থায় এসবি পুলিশ কর্তৃক অপ্রয়োজনীয় ত্রুটি-বিচ্যুতি উল্লেখ না করে পাসপোর্ট আইনের আলোকে অর্থাৎ একজন আবেদনকারী বাংলাদেশের নাগরিক কি না, তিনি রাষ্ট্র বিরোধী কোন কর্মকান্ডে লিপ্ত আছেন কি না, বিদেশ ভ্রমণে নিষেধাজ্ঞা আছে কি না ইত্যাদি মৌলিক বিষয়গুলো যাচাইপূর্বক সুস্পষ্ট রিপোর্ট দেওয়া উচিত। কিন্তু এসবি পুলিশের একাংশ তা না করে আবেদনকারীকে বাড়িতে পাওয়া যায়নি, প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সরবরাহ করেনি ইত্যাদি উল্লেখ করে পুলিশ প্রতিবেদনে আপত্তি জানিয়ে থাকে। উল্লেখ্য পুলিশ প্রতিবেদনে আপত্তি থাকায় ঢাকার তিনটি অফিসে (আগারগাঁও, যাত্রাবাড়ি এবং উত্তরা) প্রায় ১২০০০ এর অধিক আবেদনপত্র পেন্ডিং আছে[৫]। তথ্যদাতাদের মতে, পাসপোর্ট সেবায় পুলিশী তদন্ত প্রত্যাহার করা উচিত। কারণ যে রাষ্ট্রীয় নিরাপত্তা বিবেচনায় পুলিশী তদন্ত করা

[৫] তথ্যসূত্র: বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, ঢাকা, জানুয়ারী ২০১৭

হয় বিদ্যমান ব্যবস্থায় তা পূরণ করা সম্ভব হয় না, বরং বিদ্যমান পুলিশী তদন্ত ব্যবস্থা এই গুরুত্বপূর্ণ নাগরিক সেবা প্রাপ্তিতে সাধারণ পাসপোর্টপ্রার্থীদের হয়রানির কারণ হয়ে দাড়িয়েছে, যা এ সেবার ভাবমূর্তীকে প্রকারান্তরে ক্ষুণ্ন করছে। তাছাড়া একজন ব্যক্তি পাসপোর্ট পাওয়ার পর উল্লিখিত মেয়াদের মধ্যে কোনো ধরনের অপরাধমূলক কর্মকান্ড বা রাষ্ট্রবিরোধী কোনো কাজে জড়িয়ে পড়বে না এরও কোনো নিশ্চয়তা নেই। এই জন্য প্রয়োজন শক্তিশালী মনিটরিং ব্যবস্থা। এ লক্ষ্যে ন্যাশনাল ক্রিমিনাল ডাটাবেইজকে আরো অত্যাধুনিক ও যুগোপযোগী করতে হবে এবং এই ডাটাবেইজের সাথে পাসপোর্ট অফিস ও দেশের সকল ইমিগ্রেশন চেকপোস্টের সাথে সংযোগ স্থাপন করতে হবে। এতে করে চিহ্নিত কোনো অপরাধী বা দেশোদ্রোহী পাসপোর্ট পাওয়া এবং দেশ ছেড়ে পলায়ন করতে ব্যর্থ হবে।

৩.৯ বিদ্যমান পাসপোর্টের তথ্য পরিবর্তনে সমস্যা ও সীমাবদ্ধতা

বর্তমান এমআরপি ব্যবস্থায় নিজের ইচ্ছামত তথ্য পরিবর্তন করে পাসপোর্ট করার সুযোগ সীমিত। গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্যমতে, কিছু আবেদনকারীর মধ্যে শতভাগ নাম ও অন্যান্য তথ্যাবলী পরিবর্তণ করে পাসপোর্ট রি-ইস্যু করার প্রবণতা লক্ষণীয়। সাধারণত এ ধরণের পরিবর্তনের ক্ষেত্রে পাসপোর্ট অফিসকে দীর্ঘ এবং জটিল প্রক্রিয়া অনুসরণ করতে হয়। যেমন: পরিবর্তনের স্বপক্ষে প্রযোজ্যক্ষেত্রে এনআইডি/বিআরসি/এফিডেভিট/এসএসসি সার্টিফিকেট/বিবাহ/বিবাহ বিচ্ছেদ সার্টিফিকেট ইত্যাদি যাচাই বাছাই এবং পুলিশ প্রতিবেদন, প্রধান কার্যালয়ের অনুমোদন, সিস্টেমে ডকুমেন্টস আপলোড, সেন্ট্রাল রিইস্যু ইনভেস্টিগেশন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ইত্যাদি গ্রহণ করতে হয়। এরুপক্ষেত্রে অধিদপ্তরের পক্ষে আবেদনকারীদের সময়মত সেবাদান সম্ভব হয় না। আবার পূর্বের পাসপোর্টের তথ্য গোপন করে পাসপোর্টের আবেদন করলে এএফআইএস রিজেক্টেড হয়। এসব কারণে ইতোমধ্যে ঢাকাস্থ

পাসপোর্টের তথ্য পরিবর্তনে সমস্যা

নাজমা বেগম ২০১২ সালে বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, রাজশাহীতে মেশিন রিডেবল পাসপোর্ট এর জন্য আবেদন করেন। তার স্থায়ী ঠিকানা নাটোর জেলায়। কিন্তু তিনি আবেদনপত্রে সে তথ্য গোপন করায় পুলিশ প্রতিবেদনে আপত্তি থাকায় পাসপার্ট পাননি। পরবর্তীতে তিনি স্থায়ী ঠিকানা গাজীপুর এবং বর্তমান ঠিকানা কাজীপাড়া, ঢাকা উল্লেখ করে বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, আগারগাঁও-এ পুনরায় আবেদন করেন। কিন্তু আগারগাঁও পাসপোর্ট অফিসে আবেদন করার সময় তিনি পূর্ববর্তী আবেদনের তথ্য লুকানোর কারণে আগারগাঁওয়ের আবেদনপত্রটি সিস্টেমে আটকা পড়ে। দীর্ঘদিন পাসপোর্ট না পাওয়ার বিষয়টি অফিস কর্তৃপক্ষের গোচরীভূত না করে নাজমা বেগম আগস্ট ২০১৬ সালে ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের কার্যক্রমের ওপর দুর্নীতি দমন কমিশন কর্তৃক আয়োজিত গণশুনানীতে পাসপোর্ট না পাওয়ার বিষয়ে অভিযোগ তোলেন। এরপর নাজমা বেগমের আবেদন বিশেষ বিবেচনায় নিস্পত্তি করে পাসপোর্ট ইস্যু করা হয়। কিন্তু পাসপোর্ট বিতরণকালে নাজমা বেগমের পাসপোর্টে পিতার নাম ও স্থায়ী ঠিকানা সম্পূর্ণ ভুল হয়েছে বলে ধরা পড়ে। নাজমা বেগম তখন এফিডেফিট করে সঠিক পিতার নাম ও সঠিক স্থায়ী ঠিকানা গাজীপুরের স্থলে নাটোরে উল্লেখ করে পাসপোর্ট পুন:ইস্যুর জন্য আবেদন করে। পিতার নাম ও স্থায়ী ঠিকানা সম্পূর্ণ পরিবর্তণের কারণে আবেদনপত্রটি নিস্পত্তির জন্য বিধি মোতাবেক পুলিশের মতামতের জন্য প্রেরণ করা হয়। এবার পুলিশ কর্তৃপক্ষ তার বর্তমান ঠিকানা সঠিক নয় মর্মে মতামত প্রদান করেন। এভাবে নাজমা বেগম অসচেতনতা ও অজ্ঞতার কারণে সঠিক তথ্যে পাসপোর্ট পেতে জটিলতার জালে আটকা পড়েন।

তিন অফিসের প্রায় ১৪০০০ আবেদনপত্র বাতিল করা হয়েছে এবং একই কারণে প্রায় ৭০০০ আবেদনপত্র পেন্ডিং রয়েছে[৬]।

৩.১০ মুদ্রণকৃত পাসপোর্ট আঞ্চলিক অফিসে প্রেরণ

মুদ্রণকৃত পাসপোর্ট দেশের অভ্যন্তরের কিছু আঞ্চলিক অফিসে প্রেরণের ক্ষেত্রে বিলম্ব লক্ষণীয়। অনেকসময় অর্থ সাশ্রয় করতে গিয়ে এ ধরনের বিলম্ব তৈরি হয়। উদাহরণস্বরুপ: আঞ্চলিক অফিসগুলোর মধ্যে যেসব অফিসের পাসপোর্টের চাহিদা কম তাদের জন্য 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 এবং 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। যেমন: সরকারি ডাক ব্যবস্থায় খাগড়াছড়িতে পাসপোর্ট প্রেরনের ক্ষেত্রে প্রথমে চট্টগ্রামে যায় তারপর চট্টগ্রাম হতে খাগড়াছড়িতে পাঠানো হয়। এসকল পাসপোর্ট অফিসের আবেদনকারীদের মধ্যে একাংশ জরুরী ফি জমা দেওয়া সত্ত্বেও সময়মত পাসপোর্ট পায় না।

[৬] তথ্যসূত্র: বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, ঢাকা, জানুয়ারী ২০১৭

বিদেশে অবস্থিত বাংলাদেশ দূতাবাসসমূহে পূর্বে ডিপ্লোম্যাটিক ব্যাগের মাধ্যমে মাসে একবার পাসপোর্ট পাঠানো হতো। সম্প্রতি বেসরকারি আন্তর্জাতিক কুরিয়ার সার্ভিস ফেডারেল এক্সপ্রেসের মাধ্যমে বিদেশে পাসপোর্ট পাঠানোর ব্যবস্থা নেওয়া হয়েছে। বর্তমানে তিন থেকে পাঁচ দিনের মধ্যে পৃথিবীর যেকোনো দেশে পাসপোর্ট পাঠানো সম্ভব হচ্ছে।

৩.১১ পাসপোর্ট বিতরন

আবেদনকারীর পাসপোর্ট বিতরণ স্লিপে একটি তারিখ দেওয়া হয়। এই তারিখটি সাধারণত জরুরী পাসপোর্টের ক্ষেত্রে ৭ দিন এবং সাধারণ পাসপোর্টের জন্য ২১ দিন হিসাব করে দেওয়া হয়। জরিপে অন্তর্ভূক্ত ২৭% 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 থকে 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।

সারনি ৩.১ : পাসপোর্ট বিতরণে বিলম্ব

অফিস নির্ধারিত সময়ের পর বিলম্বকাল	শতকরা হার
৭ দিন পর্যন্ত	৪৪.৮
৮ - ১৪ দিন পর্যন্ত	২৫.৪
১৫ - ২১ দিন পর্যন্ত	১৪.৫
২২-৩০ দিন পর্যন্ত	১০.৯
৩১ দিন তদুর্ধ্ব	৪.৪

পাসপোর্ট অফিসগুলোতে সাধারণত সকাল ১০টা থেকে বিকাল ৫টা পর্যন্ত পাসপোর্ট বিতরণ করা হয়ে থাকে। কিছু কিছু অফিসে এই সময় দুপুর দুই'টা পর্যন্ত। নিয়ম অনুযায়ী পাসপোর্ট আবেদনকারীকে নিজে হাজির থেকে পাসপোর্ট সংগ্রহ করতে হয়। যদি কোনো কারণে আবেদনকারী হাজির না হতে পারে তাহলে "পাসপোর্ট গ্রহণের ক্ষমতা হস্তান্তর বা অথরাইজেশন লেটার" প্রদান করতে হয়। জরিপকালীন পর্যবেক্ষণে দেখা গেছে, ক্ষেত্রবিশেষে পাসপোর্ট অফিসে আবেদনকারীর অনুপস্থিতিতে দালালের কাছে পাসপোর্ট হস্তান্তর করছে।

> "দুপুরের খাবার বিরতির সময় অফিস অভ্যন্তরে একজন দালালের ঘুরাঘুরির মাত্রা বেড়ে যায়। তার হাতে আনুমানিক ৬/৭ টি ডেলিভারি স্লিপ রয়েছে। ডেলিভারি কাউন্টারের দায়িত্বে থাকা ব্যক্তি তখন খাবার বিরতিতে গেছেন। হঠাৎ দেখা যায় ঐ দালাল একজন আনসার সদস্যের সাথে পাসপোর্ট ডেলিভারি কক্ষে প্রবেশ করে। দালালের হাতে থাকা স্লিপের নম্বর মিলিয়ে আনসার সদস্য দালালের হাতে পাসপোর্ট প্রদান করে"
>
> **তথ্যসূত্র: পর্যবেক্ষণ (তথ্যসংগ্রহকারী)**
> **১৭ নভেম্বর ২০১৬**

এছাড়া পাসপোর্ট অফিসগুলোর মধ্যে যেসব অফিসে পাসপোর্ট ইস্যুর হার বেশি বিশেষত (আগারগাঁও, যাত্রাবাড়ি, কুমিল্লা) সেসব জায়গায় পাসপোর্ট বিতরণের ডেলিভারি ওয়ার্কস্টেশনে প্রয়োজন অনুযায়ী জনবলের ঘাটতি রয়েছে। এরফলে পাসপোর্ট বিতরণে বিলম্ব ঘটে। অপরদিকে কিছু পাসপোর্টপ্রার্থী আবেদনের পর নির্দিষ্ট সময়ে পাসপোর্ট গ্রহণ করে না। ঢাকার তিনটি অফিসে (আগারগাও, উত্তরা এবং যাত্রাবাড়ি) প্রায় ১৬০০০টি পাসপোর্ট দীর্ঘদিন যাবৎ বিতরণের অপেক্ষায় আছে[৭]। অফিস কর্তৃপক্ষের মতে এসব আবেদনকারীদের অনেকবার টেলিফোনে যোগাযোগ করেও পাওয়া যায়নি।

[৭] তথ্যসূত্র: বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, ঢাকা, জানুয়ারী ২০১৭

২.৫ পাসপোর্ট সেবায় দালালের দৌরাত্ম্য

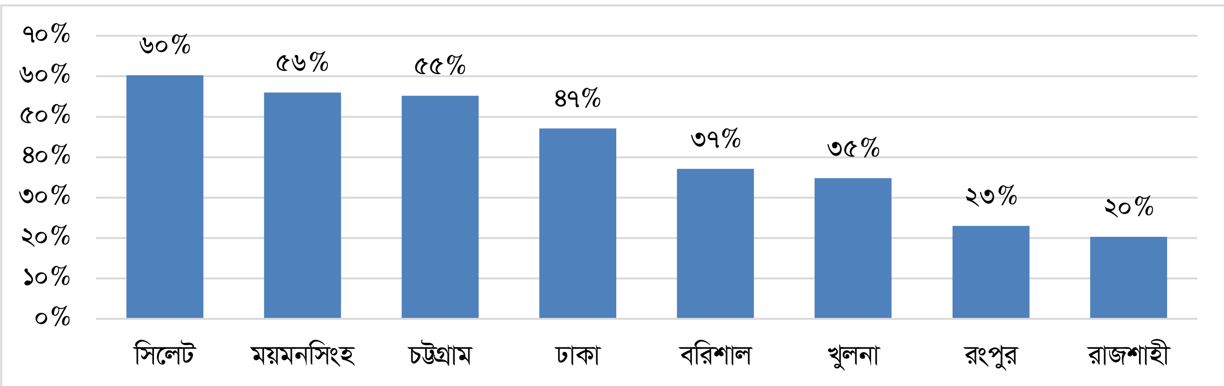
পাসপোর্ট সেবায় মধ্যস্থতাকারী হিসেবে একশ্রেণীর ব্যক্তি কাজ করে থাকে যারা স্থানীয়ভাবে দালাল বা এজেন্ট হিসেবে পরিচিত। পাসপোর্ট অফিসগুলোর প্রতিষ্ঠাকাল থেকেই দালাল বা এজেন্ট পাসপোর্ট সেবার সাথে অঙ্গাঙ্গীভাবে জড়িয়ে রয়েছে। এই গবেষণায় জরিপের আওতাভুক্ত প্রায় সকল পাসপোর্ট অফিসেই (অফিস অভ্যন্তরে অথবা অফিসের বাইরে) দালালের উপস্থিতি লক্ষণীয়। দালালরা সাধারণত পাসপোর্ট প্রার্থীদেরকে ঝামেলামুক্ত, ভোগান্তিহীন ও দ্রুততার সাথে পাসপোর্ট প্রদান করার নিশ্চয়তা দিয়ে থাকে। পাসপোর্ট অফিসের সাথে সম্পৃক্ত দালারের 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। পাসপোর্ট অফিসগুলোর একাংশের সামনে ও আশেপাশে দালালদের বিভিন্ন ধরনের ব্যবসা রয়েছে। সাধারণত তারা দালালির পাশাপাশি এসব ব্যবসা পরিচালনা করে থাকে।

> "এই পাসপোর্ট অফিসে দালালের উপস্থিতি ছিল চোখে পড়ার মত। ঢাকা মহানগরীর এই অফিসটিতে দালালের দৌরাত্ম্যে সেবাগ্রহীতা চিহ্নিত করে জরিপের তথ্য সংগ্রহ করা প্রথম দিকে আমাদের জন্য একটি চ্যালেঞ্জ ছিল। জরিপের প্রথমদিনে অফিস কর্তৃপক্ষকে আমাদের পরিচয় দেওয়ার পর সেবগ্রহীতাদের উপস্থিতি আশংকাজনকভাবে কমে যায়। এ অফিসের আশেপাশে বেশ কিছু দোকান ও হোটেল আছে। এসব জায়গায় দালালের সাথে পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারী, নিরাপত্তায় নিয়োজিত পুলিশ এবং আনসার সদস্যদের সখ্যতা সবার নজরে পড়ে। পরিস্থিতি এমন ছিল যে, প্রথমদিন গবেষণা দল দালালের সরব উপস্থিতি দেখে নার্ভাস হয়ে পড়ে।
>
> **তথ্যসূত্র: পর্যবেক্ষণ (তথ্যসংগ্রহকারী)**
> **২১ ডিসেম্বর ২০১৬**

৩.১২.১ পাসপোর্ট করার ক্ষেত্রে সহযোগিতা গ্রহণ

জরিপে অন্তর্ভূক্ত আবেদনকারীদের ৪১.৭% দালাল বা অন্যের সহযোগিতা নিয়েছেন এবং তাদের ৮০% দালালের সহযোগিতা নেওয়ার কথা উল্লেখ করেছেন। এছাড়া অতিরিক্ত অর্থের বিনিময়ে পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারীর সহযোগিতা নিয়েছেন ১২.৫%, কম্পিউটার/ফটোকপির দোকানে নিয়োজিত ব্যক্তির ৬.৭% এবং ব্যাংক কর্মচারীর ১.০% ও ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারের নিয়োজিত উদ্যোক্তার .৭% সহযোগিতা গ্রহণ করেছেন। উল্লেখ্য যে, দালাল হিসেবে কাজ করার ক্ষেত্রে পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারী, কম্পিউটার/ফটোকপির দোকান, ইউনিয়ন পরিষদ ডিজিটাল সেন্টার এবং ব্যাংক কর্মচারীদের আনুষ্ঠানিক সহযোগিতা এখানে আনা হয়নি। এ সকল ব্যক্তিবর্গের মধ্যে যারা দালাল হিসেবে টাকার বিনিময়ে কাজ করেছেন অর্থাৎ অনানুষ্ঠানিক সহযোগিতা করেছেন তাদের বিষয়টি আনা হয়েছে।

চিত্র ৩.৫: বিভাগভেদে সেবাগ্রহীতাদের মধ্যে দালালের সহযোগিতা নেওয়ার হার

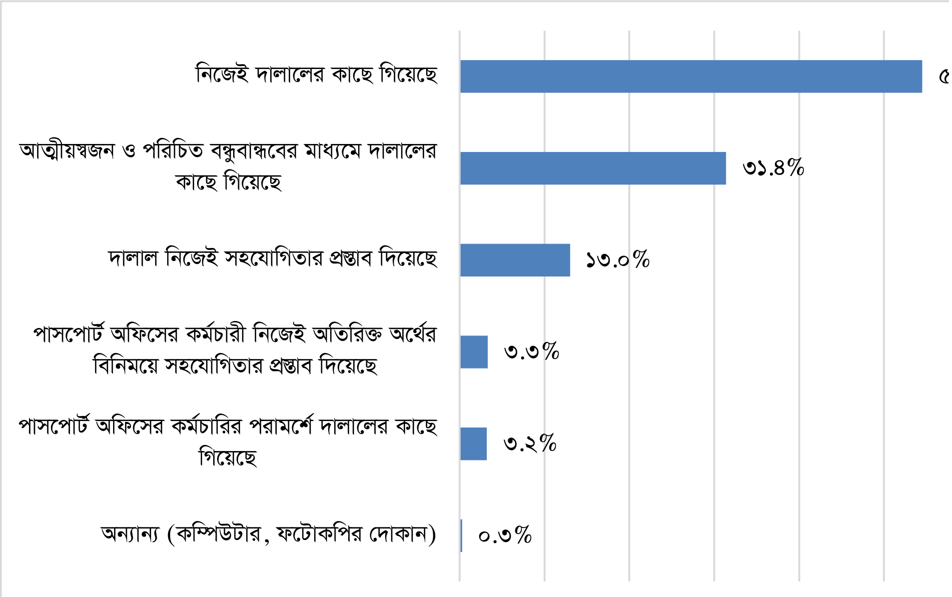


৩.১২.২ দালালের সাথে সংযোগ স্থাপনের ধরণ

সেবাগ্রহীতাদের সাথে দালালের বিভিন্ন পন্থায় যোগসূত্র স্থাপিত হয়ে থাকে। সেবাগ্রহীতাগণ মনে করেন দালালের সহায়তা না নিয়ে পাসপোর্ট করতে গেলে নানাবিধ ভোগান্তি বা হয়রানির শিকার হতে হবে। তাই তারা আগে থেকেই দালাল বা এজেন্টের সাথে

যোগাযোগ করে থাকেন। আবার যেসব সেবাগ্রহীতা দালাল বা এজেন্টের সহযোগিতা ছাড়া পাসপোর্ট করতে আসেন তারা বিভিন্ন ধরনের জটিলতার মুখোমুখি হওয়ার পর দালাল বা এজেন্টের সহযোগিতা গ্রহণ করেন।

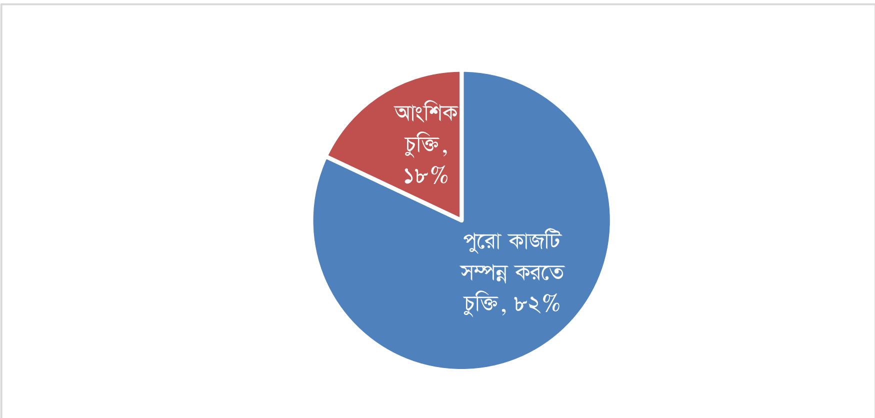
চিত্র ৩.৬: দালালের সাথে সংযোগ স্থাপনের ধরণ



জরিপে যারা দালালের সহযোগিতা নিয়েছে তাদের ৫৪.৫% নিজ উদ্যোগেই দালাল বা এজেন্টের কাছে গিয়েছেন। এছাড়া ৩১.৪% আত্মীয়স্বজন ও পরিচিত বন্ধুবান্ধবের মাধ্যমে দালালের কাছে গিয়েছেন, ১৩.০% তথ্যদাতা দালাল নিজেই সহযোগিতার প্রস্তাব দিয়েছে উল্লেখ করেছেন, ৩.০% বলেছেন পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারি নিজেই অতিরিক্ত অর্থের বিনিময়ে সহযোগিতার প্রস্তাব দিয়েছে এবং ৩.২% পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারীর পরামর্শে দালালের সহযোগিতা নিয়েছেন।

আবেদনকারীদের মধ্যে যারা দালালের সহযোগিতা নিয়েছেন তাদের সহায়তা নেওয়ার ক্ষেত্রে ভিন্নতা লক্ষণীয়। সহযোগিতা নেওয়ার ক্ষেত্রে ৮২% পুরো কাজটি সম্পন্ন করতে চুক্তি করেছেন এবং ১৮% আংশিক চুক্তি করেছেন।

চিত্র ৩.৭: দালালের সাথে চুক্তির ধরণ



জরিপে অর্ন্তভূক্ত আবেদনকারীদের মধ্যে যারা দালালের সহযোগিতা নিয়েছেন তার কারণ ব্যক্তি বিশেষে ভিন্নতর। যারা সহযোগিতা নিয়েছেন তাদের মধ্যে ৬১.৪% বিভিন্ন ঝামেলা ও ভোগান্তি যেমন- দীর্ঘ লাইন, একাধিকবার আসা ইত্যাদি এড়িয়ে চলার জন্য সহযোগিতা নিয়েছেন এবং ৫১.৩% পাসপোর্ট সেবার নিয়মকানুন সম্পর্কে না জানার কারনে সহযোগিতা নিয়েছে উল্লেখ করেছেন। এছাড়া উত্তরদাতাদের 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 অভবে সহযোগিতা গ্রহণের কথা উল্লেখ করেছেন ।

> "পুরো কাজ সম্পন্ন করে দেওয়ার চুক্তির ক্ষেত্রে আমরা ব্যাংকের ফির বাইরে ২৭০০-৩০০০ টাকা নিয়ে থাকি। এই টাকার সামান্য অংশ আমরা পেয়ে থাকি। যেমন- অফিস ১১০০ টাকা, পুলিশ ১২০০ টাকা, সত্যায়ন ২০০ টাকা, ব্যাংকে টাকা জমাদানের জন্য যাতায়াত বাবদ ৫০ টাকা এবং আবেদনপত্র লেখা ২০০ টাকা। দিন শেষে হিসাব অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার কাছে আমরা টাকা দিয়ে থাকি। তবে এই টাকা কার কার মধ্যে কত শতাংশ হিসাবে ভাগাভাগি হয় সেটা আমি সঠিকভাবে বলতে পারব না। আমরা যার মাধ্যমে কাজ করি তাকে ১০০ টাকা এবং অফিস হিসাবে ১০০০ টাকা জমা হয়"
>
> **তথ্যসূত্র : সাক্ষাৎকার (দালাল), ১৯ জানুয়ারী ২০১৭**

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। নমুনা জরিপে অর্ন্তভূক্ত উত্তরদাতাদের মধ্যে যারা দালালের সহযোগিতা নিয়েছেন তাদের ৭৫.১% সময়মত পাসপোর্ট পেয়েছেন অপরদিকে যারা দালালের সহযোগিতা নেয়নি তাদের ৭২.২% সময়মত পাসপোর্ট পেয়েছে। সুতারাং দেখা যাচ্ছে দালালের সহযোগিতা গ্রহণ করলে যে একজন আবেদনকারী পাসপোর্ট সময়মত পেয়ে থাকে এ কথা বলা যায় না। কিন্তু তা সত্বেও দেখা যায় আবেদনকারীদের একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ দালালের সহযোগিতা নিয়েছেন।

সারনি ৩.২: দালালের সহযোগিতা গ্রহণ ও সময়মত পাসপোর্ট পাওয়া

দালালের সহযোগিতা গ্রহণ	সময়মত পাসপোর্ট পেয়েছে	সময়মত পাসপোর্ট পায়নি
হ্যাঁ	৭৫.১%	২৪.৯%
না	৭২.২%	২৭.৮%

৩.১৩ পাসপোর্ট সেবায় অনিয়ম, হয়রানি ও দুর্নীতি

জরিপের অন্তর্ভূক্ত সেবাগ্রহীতাদের ৫৫.২% শতাংশ পাসপোর্ট সেবায় (আবেদনপত্র উত্তোলন, আবেদনপত্র জমাদান ও প্রি-এনরোলমেন্ট, বায়ো-এনরোলমেন্ট, পাসপোর্ট বিতরণ এবং দালালের সাথে চুক্তি) অনিয়ম, হয়রানি ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে। পাসপোর্ট সেবায় অনিয়ম হয়রানি ও দুর্নীতির ধরন বিশ্লেষণে দেখা যায় সেবাগ্রহীতাদের ৩৫.৩% নিয়মবহির্ভত অর্থ দেওয়া, ২৭.০% সময়ক্ষেপন, ২.৩ শতাংশ দায়িত্ব পালনে অবহেলা এবং ০.২ শতাংশ আত্মসাৎ ও প্রতারণার শিকার হয়েছে। পাসপোর্ট সেবায় ঘুষ বা নিয়ম-বর্হিভূত অর্থ দেওয়ার গড় পরিমান ২,২২১ টাকা

সারণি ৩.৩: পাসপোর্ট সেবায় অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হওয়ার ধরণ

অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হওয়ার ধরন	শতকরা হার
ঘুষ বা নিয়ম-বর্হিভূত অর্থ দেওয়া	৩৫.৩
সময়ক্ষেপণ	২৭.০
দায়িত্ব পালনে অবহেলা	২.৩
আত্মসাৎ ও প্রতারণা	০.২

অপরদিকে পাসপোর্ট সেবায় শুধুমাত্র পুলিশী তদন্তে (নতুন পাসপোর্ট আবেদনে) সেবাগ্রহীতাদের ৭৬.২% অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে এবং ৭৫.৩% কে ঘুষ বা নিয়ম-বর্হিভূত অর্থ হিসেবে গড়ে ৭৯৭ টাকা দিতে হয়েছে।

অধ্যায়: চার

পাসপোর্ট অফিসের প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

৪.১ কাজের চাপ ও প্রয়োজন অনুযায়ী জনবলের ঘাটতি

পাসপোর্ট সেবায় সুষ্ঠু সেবা প্রদানে পাসপোর্ট অফিসগুলোর একাংশের কাজের চাপ অনুযায়ী প্রয়োজনীয় জনবলের ঘাটতি লক্ষণীয়। পাসপোর্ট অফিসে কাজের চাপ সাধারনত অফিসগুলোর পাসপোর্ট ইস্যুর হারের ওপর নির্ভর করে। ২০১০ হতে ২০১৬ সাল পর্যন্ত দেশের ৬৮টি পাসপোর্ট অফিসে মোট ১ কোটি ২৯ লক্ষ ৪১ হাজার ৫ শত ৮৬টি পাসপোর্ট ইস্যু হয়[৮]। এর মধ্যে সবচেয়ে বেশি পাসপোর্ট ইস্যু হওয়া অফিসের মধ্যে যথাক্রমে আগারগাঁও (২২৩৬৯১২টি), কুমিল্লা (৮৬৩৭৯৬টি), মনসুরাবাদ, চট্টগ্রাম (৬০৬২৭৩টি), যাত্রাবড়ি (৫৮০৮২১টি), নোয়াখালী (৫৩২০৫৩টি), উত্তরা (৫১৭৭৯০টি), সিলেট (৪৯৭৫৬৯টি), চান্দগাও চট্টগ্রাম(৪৯১৯৭২), যশোর (৪৬০১৩২টি), ময়মনসিংহ (৩৬৫৭৯১টি), ব্রাক্ষনবাড়িয়া (৩৫৭০৫৯টি), রাজশাহী (২৬৮৭৪৯টি), চাঁদপুর (২৪৯৭৬৮টি), বরিশাল (২৪০৭৭৫টি) এবং কুষ্টিয়া (২২৬৫৭৮টি) অন্যতম। অতিরিক্ত কাজের চাপে অফিসগুলোর একাংশকে প্রতিদিন গড়ে ২ থেকে ৩ ঘন্টা অতিরিক্ত সময় কাজ করতে হয়। উল্লিখিত অফিসগুলোর মধ্যে বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, আগারগাঁও-এর প্রতিদিনের কর্মভার বিশ্লেষনে দেখা যায়- এ অফিসে প্রতিদিন গড়ে প্রায় ১৮০০টি আবেদনপত্র জমা হয় যা আবেদনকারীদের সরাসরি সাক্ষাৎকারপূর্বক যাচাই-বাছাই করে গ্রহণ করা হয়[৯]। সাক্ষাৎকারান্তে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও তথ্যাদির সমস্যাজনিত কারণে অনেক ক্ষেত্রবিশেষে আবেদনকারীকে ফেরত দিতে হয়। সে হিসেবে সাক্ষাৎকার গ্রহণের প্রকৃত সংখ্যা আরো বেশি হতে পারে। এরপর আবেদনপত্রগুলির পুলিশ প্রতিবেদনের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার স্বাক্ষরপূর্বক এসবি'তে প্রেরণ করা হয়। যার পরিমাণ দৈনিক গড়ে প্রায় ১২০০টি। আবার এসবি অফিস হতে উক্ত সমসংখ্যক আবেদনপত্রের পুলিশ প্রতিবেদন স্বাক্ষরপূর্বক গ্রহণ করা হয়। এছাড়া প্রতিদিন প্রায় ১৮০০টি আবেদন লিখিত অনুমোদন দেওয়া হয় এবং সমসংখ্যক আবেদনপত্র পাসপোর্ট প্রিন্টের জন্য কম্পিউটারে অনুমোদন দিতে হয়। এই অফিসের জন্য প্রতিদিন প্রায় গড়ে ১৮০০টি পাসপোর্ট প্রিন্ট হয় এবং সমসংখ্যক পাসপোর্টে স্বাক্ষর করতে হয়। এছাড়া পুরাতন পাসপোর্টধারীদের পুরাতন পাসপোটের তথ্য নতুন পাসপোর্টে সংযোজনপূর্বক স্বাক্ষর করতে হয়। এ অফিসে বর্তমানে দায়িত্বরত ৬জন কর্মকর্তার প্রতিজনকে উল্লিখিত কাজগুলোকে বিবেচনায় নিয়ে গড়ে প্রতিদিন ১৬৬৭টি আবেদনপত্রের জমা হতে নিষ্পত্তির বিভিন্ন পর্যায়ে স্বাক্ষরসহ যুক্ত থাকতে হয়। নিম্নে ৬জন কর্মকর্তার দৈনিক গড় কর্মভার দেওয়া হলো

সারনি ৪.১ : বিভাগীয় পাসপোর্টও ভিসা অফিস, ঢাকা-এর ৬ জন কর্মকর্তার দৈনিক গড় কর্মভার[১০]

স্বাক্ষরের ধরণ	গড় সংখ্যা
সাক্ষাৎকারপূর্বক আবেদনপত্র যাচাই-বাছাই, গ্রহণ ও স্বাক্ষর	১৮০০
পুলিশ প্রতিবেদন প্রেরণ	১২০০
পুলিশ প্রতিবেদন গ্রহণ	১২০০
আবেদনপত্র অনুমোদন	১৮০০
মুদ্রণে প্রেরণ	১৮০০
মুদ্রণকৃত পাসপোর্ট গ্রহণ	১৮০০
পুরাতন পাসপোর্ট রেকর্ড সংযোজন	৪০০
মোট স্বাক্ষর	**১০,০০০/৬= ১,৬৬৭টি প্রায়**

পাসপোর্ট সেবায় কাজের চাপ বৃদ্ধির সাথে জনবল বৃদ্ধির অপ্রতুলতা লক্ষণীয়। ১৯৮২ সালে পাসপোর্ট ইস্যুর পরিমান ছিল ১,৭৮,০০০টি এবং ২০১৫ সালে ৩৪,৫৮,৪৬৪টি যা ১৯৮২ সালের তুলনায় ১৯ গুণের বেশি। অপরদিকে ১৯৮২ সালে ৯টি আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসের সাংগঠনিক কাঠামোতে ৩২৪ জন জনবল অনুমোদন করা হয়। বর্তমানে জেলা পর্যায়ে পাসপোর্ট

[৮] তথ্যসূত্র: ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, ঢাকা, জানুয়ারী ২০১৭
[৯] তথ্যসূত্র: ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, ঢাকা, জানুয়ারী ২০১৭
[১০] তথ্যসূত্র: ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, ঢাকা, জানুয়ারী ২০১৭

অফিসের বিকেন্দ্রিকরণ এবং এমআরপি ব্যবস্থা প্রবর্তনের ফলে পূর্বের তুলনায় কাজ বহুলাংশে বৃদ্ধি পেয়েছে অথচ বিদ্যমান সাংগঠনিক কাঠামোতে পাসপোর্টের চাহিদা ও বিদ্যমান এমআরপি প্রযুক্তি ব্যবস্থাপনার সাথে সংগতি রেখে করা হয়নি।

সারণি ৪.২: ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের সাংগঠনিক কাঠামো অনুযায়ী জনবল

শ্রেণী	অনুমোদিত	কর্মরত	শুন্য পদ
১ম	১৩৩	৮২	৫১ (৩৮%)
২য়	৪৭	৩১	১৬ (৩৪%)
৩য়	৬৮৩	৬৪৭	৩৬ (৫%)
৪র্থ	৩২১	২৯৮	০১ (.৩%)
মোট	**১১৮৪**	**১০৬০**	**১০৪ (৯%)**

বিদ্যমান সাংগঠনিক কাঠামোতে জনবল রয়েছে ১১৮৪ জন কিন্তু পাসপোর্ট অফিসের চাহিদানুযায়ী বিদ্যমান জনবলের বাইরে আরও ৪৭৪৮জন 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 শুন্য রয়েছে। এর মধ্যে কোনো কোনো ক্ষেত্রে ২৫% থেকে ১০০% পদোন্নতির মাধ্যমে শুন্য পদ পূরণের নিয়ম থাকলেও প্রশাসনিক জটিলতার কারনে 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-অ্যাসিসটেন্ট মেইন্টেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, সাব-অ্যাসিসটেন্ট ইঞ্জিনিয়ার, কম্পিউটার অপারেটর ইত্যাদি) চাহিদার তুলনায় জনবলের ঘাটতি কারনে মেইনটেইনেন্স কার্যক্রম, সাপোর্ট সেন্টার, ডাটা সেন্টার, নেটওয়ার্কি সেন্টার, সিআই শাখা সহ বিভিন্ন শাখায় স্বাভাবিক কার্যক্রম ব্যহত হয়।

৪.২ অবকাঠামো ও লজিস্টিকস সাপোর্টের ঘাটতি

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। এছাড়া 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 কারনে এসব অফিসে দীর্ঘলাইন তৈরি হয় এবং সেবাগ্রহীতারা বিভিন্ন ধরনের বিড়ম্বনা ও হয়রানির শিকার হয়। উদাহরনস্বরূপ: ঢাকা শহরের প্রায় দুই কোটি মানুষের বিপরীতে বর্তমানে মাত্র ৪টি পাসপোর্ট অফিস রয়েছে। পাসপোর্ট কর্তৃপক্ষের একটি হিসাব মতে ঢাকা মহানগরীর প্রায় দুইকোটি মানুষের বিপরীতে স্থানভেদে দশটি অফিস স্থাপন করা প্রয়োজন। অপরদিকে কেন্দ্রিয় 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।

৪.৩ অফিস তদারকিতে ঘাটতি

আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস তদারকির ক্ষেত্রে ঘাটতি লক্ষণীয়। অধিদপ্তরের সাংগঠনিক কাঠামো অনুযায়ী জেলা পর্যায়ের সকল আঞ্চলিক অফিসসমূহ বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিসগুলোর মাধ্যমে নিয়ন্ত্রিত হওয়ার শর্ত থাকলেও তা প্রতিপালিত হয়নি। বর্তমানে ৭টি বিভাগীয় অফিসের মধ্যে শুধুমাত্র ঢাকা বিভাগীয় অফিসে একজন পরিচালক কর্মরত রয়েছে। অপরদিকে কেন্দ্রিয় কার্যালয় হতে আঞ্চলিক অফিসগুলো তদারকিতে ঘাটতি রয়েছে। কেন্দ্রিয় কার্যালয়ে কর্মরত পরিচালক/উপপরিচালকদের সপ্তাহে অন্তত একটি অফিস পরিদর্শনের নিয়ম থাকলেও তা পালনে ঘাটতি রয়েছে। এরফলে বিভিন্ন সময়ে অধিদপ্তর হতে সেবা সংক্রান্ত বিভিন্ন নির্দেশণা আঞ্চলিক অফিসগুলোতে সঠিকভাবে বাস্তবায়িত হচ্ছে কিনা তা অধিদপ্তরের পক্ষে নিশ্চিত করা কঠিন হয়ে পড়ে এবং সার্বিকভাবে আাঞ্চলিক অফিসগুলোর পরীবিক্ষণ ও জবাবদিহি ব্যবস্থা দুর্বল হয়। অধিদপ্তরের কর্মকর্তাদের মতে, আঞ্চলিক অফিসগুলো তাদের পক্ষে সরেজমিনে নিয়মিতভাবে মনিটরিং করা সম্ভব না হলেও কেন্দ্রিয়ভাবে সার্ভারের মাধ্যমে অফিসগুলোতে শুধুমাত্র কতটি পাসপোর্ট ইস্যু হলো এবং কতটি প্রিন্ট হলো তা জানতে পারে।

৪.৪ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা ও প্রশিক্ষণের ঘাটতি

ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরে বর্তমানে বাস্তবায়িত এমআরপি, এমআরভি ও ইমিগ্রেশন কার্যক্রম পরিচালনায় সংশ্লিষ্ট বিধি-বিধান সম্পর্কিত ধারণাসহ কারিগরী বিষয় ওতপ্রোতভাবে জড়িত। পাসপোর্ট সেবায় প্রশাসনিক জ্ঞান ও অভিজ্ঞতার ক্ষেত্রে বর্তমানে প্রযুক্তি, দক্ষতা, আইসিটি এবং ইলেক্ট্রনিক জ্ঞানের সমন্বয় রয়েছে। এ সেবায় বিভিন্ন রকমের 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। এ কাজগুলো সুষ্ঠুভাবে সম্পাদনে এ সেবার সাথে প্রত্যক্ষভাবে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পেশাগত জ্ঞান ও দক্ষতা অপরিহার্য। ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের বিভিন্ন পর্যায়ে কর্মরত জনবলের একাংশের পেশাগত জ্ঞান ও দক্ষতার ঘাটতি লক্ষণীয়। এক্ষেত্রে 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। গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্যমতে, সহকারী পরিচালকদের একাংশের বিগত সময়ে কোনো ধরনের ওরিয়েন্টশন ছাড়াই আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিসগুলোর দায়িত্ব প্রদান করা হয়েছে। এরফলে এই কনিষ্ঠ ও স্বল্প অভিজ্ঞ কর্মকর্তাদের পক্ষে অনেক ক্ষেত্রে নিজ কার্যালয়ের দায়িত্ব গ্রহণের পর সেবা সংক্রান্ত বিভিন্ন আইনী বিষয়, পাবলিক ফাংশন ডিলিংস ইত্যাদিতে সৃষ্ট সমস্যার তাৎক্ষণিক সমাধান করতে ও পেশাদারিত্বের সাথে সেবা প্রদানে বাঁধার সম্মূখীন হতে হয়। উল্লেখ্য বর্তমানে শুধুমাত্র পাসপোর্ট সেবার ওপর ওরিয়েন্টশন বিষয়ক একমাসের একটি প্রশিক্ষণ চালু করা হয়েছে যা তাদের প্রশিক্ষণ চাহিদার সবটুকু পূরণ করে না। অপরদিকে টেকনিক্যাল পদগুলোতে কর্মরতদের (যেমনঃ ডাটা এন্ট্রি কন্ট্রোল অপারেটর, ডাটা এন্ট্রি কন্ট্রোল সুপারভাইজার, সাব অ্যাসিসটেন্ট ইঞ্জিনিয়ার (কম্পিউটার), অ্যাসিসটেন্ট মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার ইত্যাদি) হার্ডওয়্যার ও সফটওয়্যার বিষয়ে প্রশিক্ষণের ঘাটতি রয়েছে। এছাড়া এমআরপি ও এমআরভি প্রক্রিয়াকরণে যেমন: ডকুমেন্ট ভেরিভিকেশন, আবেদনপত্র গ্রহণ, প্রি-এনরোলমেন্ট, বায়ো-এনরোলমেন্ট, ব্লাক লিস্ট যাচাই, পেমেন্ট ভেরিভিকেশন, এসবি/এসএসআই ক্লিয়ারেন্স, ইস্যু এপ্রোভাল, পাসপোর্ট ও ভিসা পার্সোনালাইজেশন, পাসপোর্ট অ্যাক্টিভেশন, পাসপোর্ট ডেলিভারি, রেকর্ড স্ক্যানিং, ডাটাবেইজ আপলোডিং ও রেকর্ড সংরক্ষণ ইত্যাদি বিষয়ের প্রতিটি ধাপে কর্মরত জনবলের কারিগরী জ্ঞান বৃদ্ধিতে নিয়মতান্ত্রিক প্রশিক্ষনের ব্যবস্থা করা প্রয়োজন।

৪.৫ 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, প্রতি মঙ্গলবার সেবাগ্রহীতাদের অভিযোগ নিরসনে গণশুনানীর ব্যবস্থা ইত্যাদি বিষয় বিদ্যমান থাকলেও এগুলোর কার্যকর বাস্তবায়নে পাসপোর্ট অফিসগুলোর একাংশের চর্চার ঘাটতি লক্ষণীয়। এক্ষেত্রে লক্ষণীয় বিষয়গুলো হচ্ছে:

- তথ্য প্রদান ও অভিযোগ গ্রহণে রেজিষ্টার নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ না করা
- তথ্য প্রদান ও অভিযোগ গ্রহণে কর্মচারীদের একাংশের সংবেদনশীলতা ও স্বদিচ্ছার ঘাটতি
- আঞ্চলিক অফিসসমূহে গণশুনানীর কার্যকর বাস্তবায়নে কর্মচারীদের একাংশের সদিচ্ছার ঘাটতি এবং রেজিষ্টার রক্ষণাবেক্ষণ না করা উল্লেখযোগ্য

অধ্যায়: পাঁচ
উপসংহার ও সুপারিশমালা

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 অধিদপ্তর কর্তৃক গৃহীত বিভিন্ন 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-বর্হিভূত 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-বর্হিভূত 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 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।

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

চিত্র ৫.১: সুশাসনের নির্দেশকের ভিত্তিতে বিশ্লেষণ

সুশাসনের নির্দেশক	উপ-নির্দেশক	সমস্যা
সক্ষমতা	▪ প্রয়োজনীয় জনবল ▪ দক্ষ ও প্রশিক্ষিত জনবল ▪ অবকাঠামো ও লজিস্টিকস সরবরাহ	▪ প্রয়োজন অনুযায়ী জনবলের ঘাটতি ▪ কর্মচারীদের দক্ষতা ও প্রশিক্ষণের ঘাটতি ▪ প্রয়োজনীয় অবকাঠামো ও লজিস্টিকস ঘাটতি
স্বচ্ছতা	▪ সেবা সংক্রান্ত তথ্যের সহজলভ্যতা ও উন্মুক্ততা ▪ স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ ব্যবস্থা	▪ তথ্য ও অনুসন্ধান কেন্দ্র, তথ্য প্রদান ও অভিযোগ গ্রহণে দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তির নাম ও যোগাযোগের মাধ্যম প্রায় সবগুলো পাসপোর্ট অফিসে বিদ্যমান থাকলেও এগুলোর কার্যকর বাস্তবায়নে পাসপোর্ট অফিসগুলোর একাংশের চর্চার ঘাটতি
জবাবদিহিতা	▪ তদারকি ও নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা	▪ আঞ্চলিক অফিস তদারকিতে ঘাটতি ▪ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের তদারকি ও জবাবদিহি ব্যবস্থা দুর্বল হওয়া ▪ তথ্য প্রদান ও অভিযোগ গ্রহণে রেজিস্টার নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ না করা

সংবেদনশীলতা	▪ সেবা-বান্ধব পরিবেশ ▪ ব্যবহার-বান্ধব সেবা পদ্ধতি ▪ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা	▪ আবেদনপত্র সহজবোধ্য ও অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ ব্যবহার-বান্ধবে ঘাটতি ▪ তথ্য প্রদান ও অভিযোগ গ্রহণে কর্মচারীদের একাংশের স্বদিচ্ছার ঘাটতি ▪ আঞ্চলিক অফিসসমূহে গণশুনানীর কার্যকর বাস্তবায়নে কর্মচারীদের একাংশের সদিচ্ছার ঘাটতি
শুদ্ধাচার	▪ দুর্নীতি নিয়ন্ত্রণ	▪ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের একাংশের দুর্নীতির অভিযোগ আমলে এনে কার্যকর জবাবদিহি ব্যবস্থা গড়ে তোলার ঘাটতি ▪ দালালের সাথে পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারীদের একাংশ ও এসবি পুলিশের একাংশের যোগসাজশ ▪ পাসপোর্ট সেবায় অনিয়ম ও দুর্নীতি ▪ পুলিশী তদন্তে হয়রানি ও দুর্নীতি

চিত্র ৫.২ : 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

৫.১ 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

১. 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।

২. 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।

৩. পাসপোর্ট আবেদনে প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্টের তথ্যাদি ব্যবহারে জাতীয় পরিচয়পত্রে (স্মার্ট কার্ড) সংরক্ষিত তথ্য ব্যবহার পর্যায়ক্রমে শুরু করতে হবে।

৪. পাসপোর্টের মেয়াদ পাঁচ বছরের পরিবর্তে ১০ বছর করতে হবে।

পরিশিষ্ট

১. সেবাগ্রহীতার লিঙ্গ

লিঙ্গ	শতকরা হার
নারী	১২.৭
পুরুষ	৮৭.৩
মোট	১০০.০

২. সেবাগ্রহীতার এলাকার অবস্থান

এলাকার অবস্থান	শতকরা হার
ইউনিয়ন	৬৩.৭
পৌরসভা	১৬.৯
সিটি কর্পোরেশন	১৯.৪
মোট	১০০.০

৩. সেবাগ্রহীতার বয়স

বয়স	শতকরা হার
অনূর্ধ্ব ২০	৮.৮
২১-৩০	৪৫.৭
৩১-৪০	২৫.৮
৪১-৫০	৯.০
৫১-৬০	৬.৬
৬০তদূর্ধ্ব	৪.২
মোট	১০০.০

৪. উত্তরদাতার পেশা

পেশা	শতকরা হার
সরকারি চাকরি	৩.৪
বেসরকারি চাকরি	১২.১
ব্যবসা	১৯.৭
পেশাজীবি	৩.০
প্রবাসী	৪.২
শ্রমিক	১২.৬
কৃষিকাজ	১২.৯
শিক্ষার্থী	১৩.৯
অবসরপ্রাপ্ত	৩.২
বেকার	৬.৭
গৃহিনী	৭.৮
অন্যান্য	০.৫
মোট	১০০.০

পরিশিষ্ট

৫. উত্তরদাতার শিক্ষা

শিক্ষাগত যোগ্যতা	শতকরা হার
কোনো প্রাতিষ্ঠানিক শিক্ষা নেই	৪.৭
প্রাথমিক	১৮.৯
মাধ্যমিক	৩২.১
উচ্চ মাধ্যমিক	১৮.৭
স্নাতক	১৬.৪
স্নাতকোত্তর	৯.২
মোট	১০০.০

৬. সেবাগ্রহীতাদের আবেদনকৃত পাসপোর্টের বিতরণের ধরন

আবেদনকৃত পাসপোর্টের বিতরণের ধরন	শতকরা হার
সাধারণ	৮৮.০
জরুরী	১২.০
মোট	১০০.০

৭. সেবাগ্রহীতাদের আবেদনকৃত পাসপোর্টের প্রকৃতি

আবেদনকৃত পাসপোর্টের ধরন	শতকরা হার
নতুন	৭৮.০
রি-ইস্যু	২২.০
মোট	১০০.০

৮. এলাকাভেদে দালালের সহযোগিতা নেওয়ার হার

এলাকার ধরন	দালালের সহযোগিতা নিয়েছে	দালালের সহযোগিতা নেয়নি	মোট
গ্রাম	৪৮.৭	৫১.৩	১০০.০
শহর	২৯.৬	৭০.৪	১০০.০

সহায়ক তথ্যসূত্র

১. Public Administration in Twenty First Century, The report on the Public Service reform Commission, 2000
২. Passport Delivery Service: A Diagnostic Study, Transparency International Bangladesh, 2006
৩. সেবা খাতে দুর্নীতি, জাতীয় খানা জরিপ-২০১৫, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ, ঢাকা, ২০১৬
৪. The Passport, পাসপোর্ট সেবা সপ্তাহ-২০১৭, ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, ঢাকা, ২০১৭
৫. The Passport, পাসপোর্ট সেবা সপ্তাহ-২০১৬, ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, ঢাকা, ২০১৭