ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ
দুর্নীতিবিরোধী সামাজিক আন্দোলন

পাসপোর্ট সেবায় সুশাসন: চ্যালেঞ্জ ও করণীয়

মো. শাহ্নূর রহমান
প্রোগ্রাম ম্যানেজার, রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি

২১ আগস্ট, ২০১৭

প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা

- পাসপোর্ট একটি গুরুত্বপূর্ণ নাগরিক সেবা; একজন নাগরিকের জাতীয়তা সম্পর্কে রাষ্ট্রীয় স্বীকৃতির নিদর্শন
- জনশক্তি রপ্তানি, ব্যবসা বাণিজ্যের প্রসার এবং বিদেশ ভ্রমণে সহায়ক ভূমিকা পালন
- পাসপোর্ট খাত থেকে সরকারের ২০১০-১১ হতে ২০১৫-১৬ অর্থবছরে গড়ে বছর প্রতি ১১০০ কোটি টাকার রাজস্ব আহরণ; এ সময়ে গড় ব্যয় (উন্নয়ন ও অনুন্নয়ন) বছরে প্রায় ২৩৫ কোটি টাকা*
- পাসপোর্ট সেবায় নির্দিষ্ট অংকের ফি ছাড়াও বিভিন্ন অনিয়ম, হয়রানি ও দুর্নীতির কারণে আবেদনকারীদের বিভিন্ন পর্যায়ে অতিরিক্ত ব্যয় বহনে বাধ্য হওয়ার অভিযোগ
- 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
- পরবর্তীতে পাসপোর্ট সেবা জনমুখী ও সহজীকরণে নীতি নির্ধারণী পর্যায়ে বিভিন্ন পদক্ষেপ গ্রহণঃ 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

* ২০১০-১৬ অর্থবছর সমূহে প্রকৃত অনুন্নয়ন ব্যয় এবং বরাদ্দকৃত উন্নয়ন ব্যয়ের হিসেবে

প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা...

- এসব পদক্ষেপের ফলে পাসপোর্ট সেবা খাতে কিছু ইতিবাচক পরিবর্তন ঘটলেও পাসপোর্ট সেবায় নানাবিধ সমস্যা ও চ্যালেঞ্জ বিদ্যমান এবং এ সম্পর্কিত প্রতিবেদন বিভিন্ন গণমাধ্যমে প্রকাশিত হয়েছে
- পাসপোর্ট সেবা গ্রহণকারী খানার ৭৭.৭ শতাংশ অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার, ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ প্রদান ৭৬.১ শতাংশ (জাতীয় খানা জরিপ-২০১৫, টিআইবি)
- জাতীয় খানা জরিপ-২০১৫ প্রকাশ পরবর্তী টিআইবি এবং ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের আলোচনা সভা, পাসপোর্ট সেবায় বিদ্যমান সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ সম্পর্কে গবেষণার বিষয়টি আলোচিত
- এই গবেষণাটি পাসপোর্ট সেবার মান উন্নয়ন, সংস্কার কার্যক্রমগুলো টেকসইকরণ ও দুর্নীতি প্রতিরোধে ভূমিকা রাখবে

গবেষণার উদ্দেশ্য ও পরিধি

পাসপোর্ট সেবায় সুশাসন নিশ্চিতকরণে বিদ্যমান চ্যালেঞ্জসমূহ চিহ্নিত করা ও সেগুলো হতে উত্তরণের জন্য সুপারিশ প্রদান করা

সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্য

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

গবেষণার পরিধি

- পাসপোর্ট সেবার সাথে সংশ্লিষ্ট ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, ব্যাংক, এসবি পুলিশ ও দালালের ভূমিকা
- পাসপোর্ট প্রক্রিয়াকরণ (পাসপোর্ট আবেদনপত্র সংগ্রহ ও পূরণ, ফি জমাদান, আবেদনপত্র জমাদান ও যাচাই, প্রি-এনরোলমেন্ট, বায়ো-এনরোলমেন্ট, পাসপোর্ট মুদ্রণ ও বিতরণ)
- পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতার ভূমিকা

গবেষণা পদ্ধতি

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

- **প্রত্যক্ষ তথ্য সংগ্রহ পদ্ধতি**

তথ্যের ধরন	সংগ্রহ পদ্ধতি	তথ্যদাতা/তথ্যের ধরন
গুণগত	মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার	পাসপোর্ট অধিদপ্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারী (কেন্দ্রিয় ও স্থানীয়), এমআরপি প্রকল্পের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা, পুলিশ কর্মকর্তা-কর্মচারী (স্পেশাল ব্রাঞ্চ), ব্যাংক কর্মকর্তা-কর্মচারী, সাংবাদিক, দালাল, নিরাপত্তা প্রহরি/আনসার
	দলীয় আলোচনা	পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতা
	পর্যবেক্ষণ	কেন্দ্রিয় ও আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস, এসবি অফিস
	কেস স্টাডি	পাসপোর্ট সেবায় হয়রানি ও দুর্ভোগ, অনুকরণীয় ইতিবাচক দৃষ্টান্ত
পরিমাণগত	নমুনা জরিপ	পাসপোর্ট সেবাগ্রহীতা

- **পরোক্ষ তথ্য সংগ্রহ পদ্ধতি:** প্রবন্ধ, গবেষণা প্রতিবেদন, গণমাধ্যমে প্রকাশিত সংবাদ বিশ্লেষণ ও সংশ্লিষ্ট নথি পর্যালোচনা
- **তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও যথার্থতা:** বিভিন্ন উৎস হতে সংগৃহীত তথ্য যাচাই-বাছাই ও বিশ্লেষণ, ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের সাথে মতবিনিময় সভার মাধ্যমে নিশ্চিত করা হয়েছে

জরিপ পদ্ধতি

- বহু স্তরায়িত নমুনায়ন পদ্ধতি অনুসরণ করা হয়েছে
- জরিপকালীন সময়ে দেশের ৬৭টি পাসপোর্ট অফিসের মধ্যে বিভাগ অনুপাতে দৈবচয়নের ভিত্তিতে ২৬টি পাসপোর্ট অফিস নির্বাচন
- নির্বাচিত প্রতিটি পাসপোর্ট অফিসের মাসিক ২০টি কর্মদিবসের মধ্যে ৫টি কর্মদিবস দৈবচয়িতভাবে নির্বাচন
- নির্বাচিত কর্মদিবসগুলোতে প্রতিটি অফিস হতে এক্‌জিট পোল (**Exit Poll**) পদ্ধতির স্বীকৃত ধাপ অনুসরণে জেলা ও বিভাগভিত্তিক ৪০-৭০ জন সেবাগ্রহীতার ওপর জরিপ পরিচালনা
- দৈবচয়নের ভিত্তিতে নির্বাচিত মোট ১৪৫৩ জন সেবাগ্রহীতার ওপর জরিপ পরিচালনা
- জরিপের ক্ষেত্রে একটি কাঠামোবদ্ধ প্রশ্নপত্র ব্যবহার

গবেষণা ও জরিপের সময়কাল

- সেপ্টেম্বর ২০১৬ হতে মে ২০১৭ সময়ের মধ্যে পরিচালিত
- সেবাগ্রহীতা জরিপ ৮ নভেম্বর-১৫ ডিসেম্বর ২০১৬ সময়ের মধ্যে পরিচালিত

পাসপোর্ট সেবা জনমুখী ও সহজীকরণে সাম্প্রতিক (২০১৫-১৬) উদ্যোগসমূহ

কেন্দ্রীয়ভাবে গৃহীত উদ্যোগসমূহঃ

- সেবাগ্রহীতাদের অভিযোগ নিরসনে বিভাগীয় ও আঞ্চলিক অফিসসমূহে গণশুনানীর ব্যবস্থা
- অনলাইনে ফি জমাদানে ৫টি বেসরকারি ব্যাংককে অন্তর্ভূক্তকরণ
- 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

বিভাগীয় ও আঞ্চলিক অফিসগুলোর একাংশের গৃহীত উদ্যোগসমূহঃ

- হেল্প ডেস্কের মাধ্যমে সেবা প্রদান
- নারী ও শিশুদের জন্য পৃথক বায়ো-এনরোলমেন্টের ব্যবস্থা
- অভিযোগ নিরসনে অভিযোগ বাক্স স্থাপন

পাসপোর্ট সেবা জনমুখী ও সহজীকরণে সাম্প্রতিক (২০১৫-১৬) উদ্যোগসমূহ

বিভাগীয় ও আঞ্চলিক অফিসগুলোর একাংশের গৃহীত উদ্যোগসমূহ....

- 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 বিরুপ 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 প্রদর্শন

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

পাসপোর্ট প্রক্রিয়াকরণের ধাপসমূহ

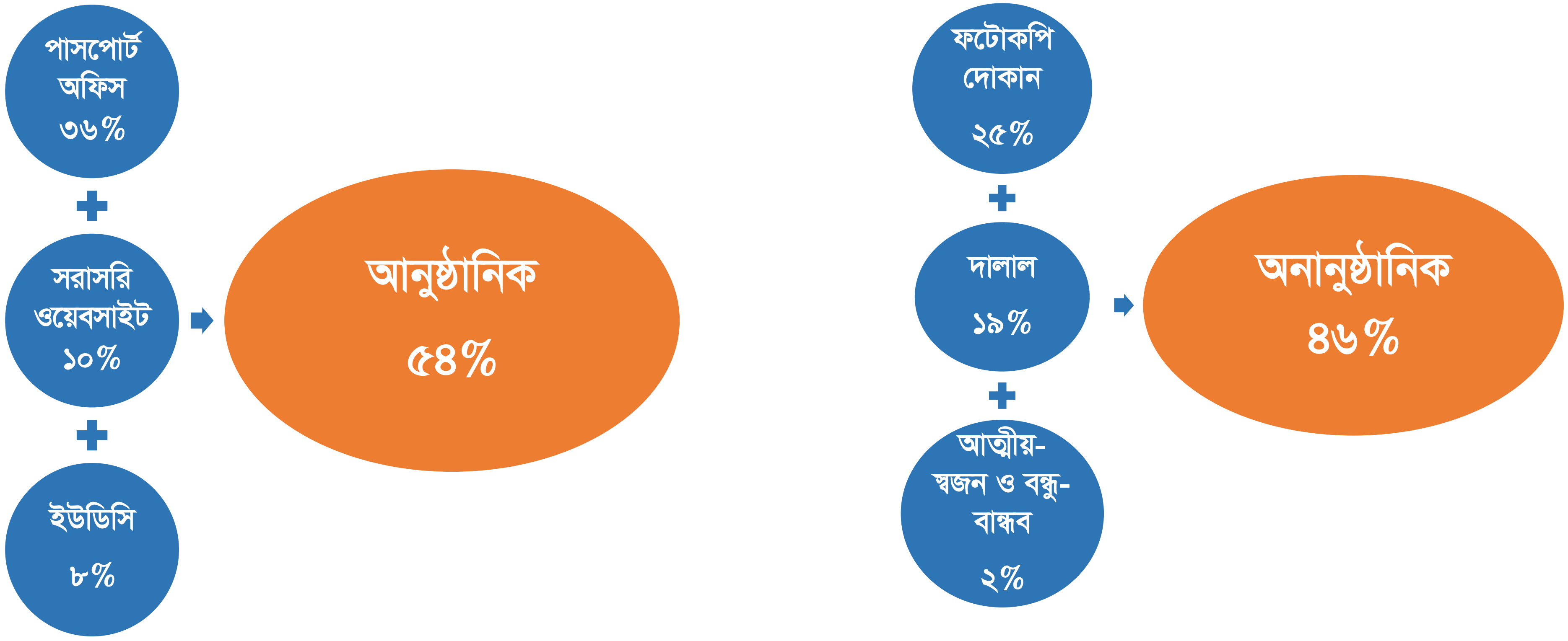
১. আবেদনপত্র সংগ্রহ
২. পাসপোর্ট ফি জমা
৩. আবেদনপত্র পূরণ
৪. আবেদনপত্র সত্যায়ন ও প্রত্যয়ন
৫. আবেদনপত্র জমাদান
৬. পাসপোর্ট অফিস কর্তৃক যাচাই ও প্রি-এনরোলমেন্ট
৭. প্রাক বিতরণ রশিদ প্রদান
৮. বায়ো-এনরোলমেন্ট
৯. মূল বিতরণ রশিদ প্রদান
১০. ডকুমেন্ট স্ক্যানিং
১১. পুলিশ প্রতিবেদন
১২. আবেদন ফি যাচাই
১৩. ফিঙ্গার প্রিন্ট যাচাই
১৪. আবেদনপত্র অনুমোদন
১৫. মুদ্রণ
১৬. আঞ্চলিক কার্যালয়ে পাসপোর্ট প্রেরণ
১৭. পাসপোর্ট গ্রহণ ও বিতরণ এসএমএস
১৮. আবেদনকারী কর্তৃক পাসপোর্ট সংগ্রহ

আবেদনকারী | ব্যাংক | পাসপোর্ট অফিস | এসবি পুলিশ

পাসপোর্ট সেবার বিভিন্ন ধাপে সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

আবেদনপত্র সংগ্রহ

- পাসপোর্ট অফিস হতে দু'টির পরিবর্তে একটি আবেদনপত্র সরবরাহ করা এবং অপরটি ফটোকপি করার পরামর্শ দেওয়া
- সেবাগ্রহীতাদের একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশের (৪৬%) অনানুষ্ঠানিক উৎস থেকে আবেদনপত্র সংগ্রহ



ব্যাংকে পাসপোর্ট ফি জমাদান

- সরকারি ব্যাংকের কিছু শাখায় বিশেষত পাসপোর্ট অফিসের নিকটবর্তী শাখাগুলোতে আবেদনকারীদের অতিরিক্ত ভিড়
- আবেদনকারীদের একাংশ নিজে পাসপোর্ট ফি জমা না দিয়ে দালালের সাহায্য নেওয়ার প্রবণতা
- ব্যাংকে জমাকৃত টাকার রশিদের সাথে আবেদনকারীর নামের পার্থক্য ও ব্যাংক স্ক্রল যাচাইয়ে বিলম্ব
- সরকারি ব্যাংকের কোনো কোনো শাখা হতে নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে স্ক্রল শীট পাসপোর্ট অফিসে প্রেরণ না করা

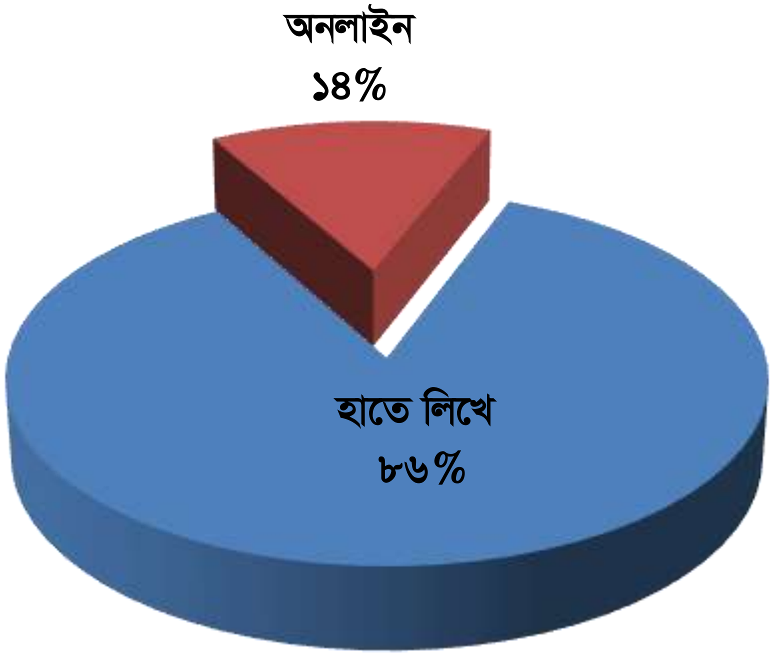
আবেদনপত্র পূরণ

- অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ ব্যবহার-বান্ধব নয়
    - ওয়েবসাইটে আবেদনপত্র পূরণের প্রয়োজনীয় তথ্যাদি আলাদা আলাদা লিংকে থাকা এবং পর্যাপ্ত তথ্যের ঘাটতি
    - নির্দেশনাবলীর কিছু অংশ বাংলায় এবং কিছু অংশ ইংরেজিতে থাকা
    - অনলাইনে 'পেশা' ঘরটিতে কিছুক্ষেত্রে সম্ভাব্য শ্রেণী বিন্যাসের অনুপস্থিতি
    - অনলাইন আবেদনে সংশ্লিষ্ট লিংক সবসময় কাজ না করা
    - অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ সত্ত্বেও প্রিন্ট কপি জমা দেওয়ার বিধান

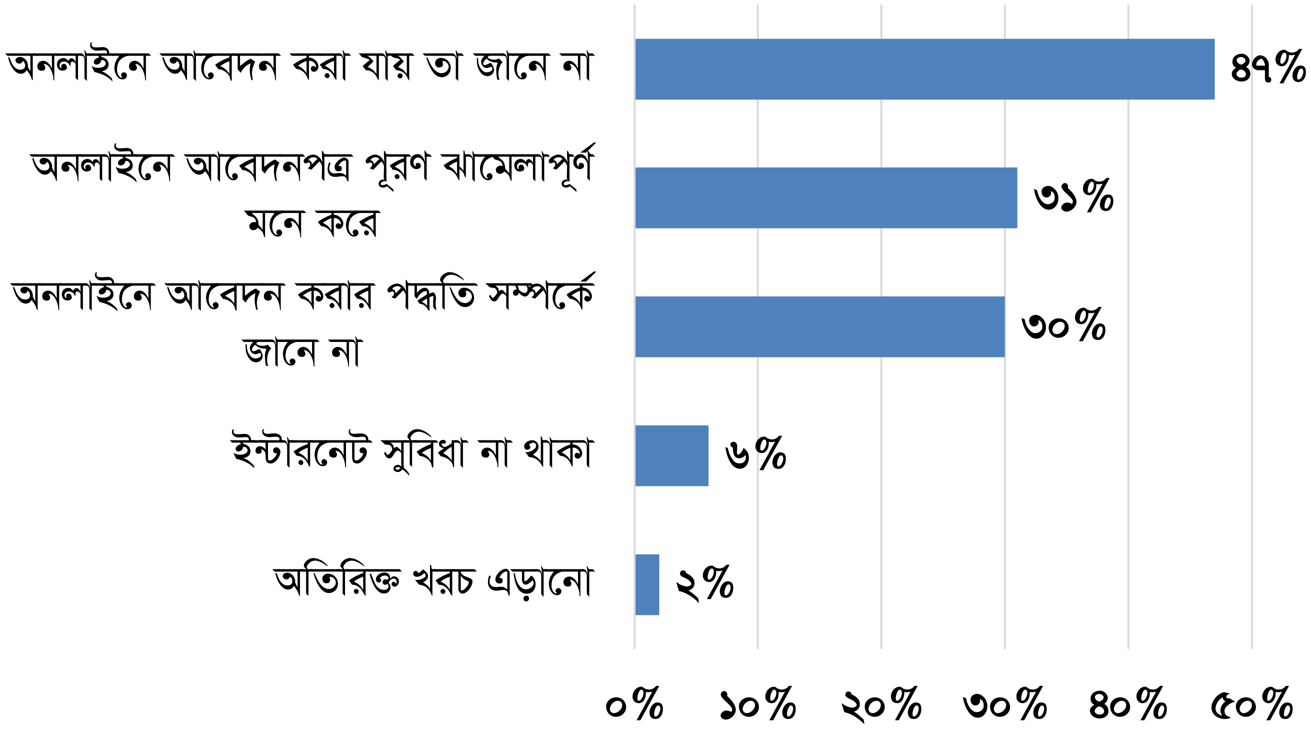
আবেদনপত্র পূরণ...

- আবেদনপত্র একটি পূরণ করে অপরটি যে ফটোকপি করা যায় এ বিষয়ে আবেদনপত্রের হার্ডকপিতে প্রয়োজনীয় নির্দেশনার অভাব
- ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার (ইউডিসি)-এর আবেদনপত্র পূরণ সেবা সম্পর্কে পর্যাপ্ত প্রচার-প্রচারণার অভাব এবং আবেদনকারীদের এ সংক্রান্ত তথ্য জানার ক্ষেত্রে ঘাটতি

পাসপোর্ট আবেদনের পদ্ধতি



অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ না করার কারণ (একাধিক উত্তর প্রযোজ্য)



আবেদনপত্র সত্যায়ন ও প্রত্যয়ন

- গ্রাম থেকে আগত আবেদনকারীদের শহর এলাকায় পরিচিত সত্যায়নকারী থাকে না
- কিছু সত্যায়নকারী কর্তৃক সত্যায়ন ক্ষমতাকে বাণিজ্যিকভাবে ব্যবহার করার প্রবণতা
- দালাল কর্তৃক ভুয়া সত্যায়নের ব্যবস্থা গড়ে ওঠা

আবেদনপত্র জমাদান

- জমাদান কাউন্টারের স্বল্পতা - আবেদনপত্র জমাদানে দীর্ঘ লাইন তৈরি
- আবেদনপত্র জমাদানে পাসপোর্ট অফিসগুলোর কর্মচারীদের একাংশ কর্তৃক হয়রানি করা

প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্ট

- প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্টে বিলম্ব
- একজন অপারেটর কর্তৃক প্রতিদিন গড়ে ৪০টির স্থলে ক্ষেত্রবিশেষে দ্বিগুণ বা তিনগুণ এনরোলমেন্ট করা
- প্রি-এনরোলমেন্টে প্রদর্শিত তথ্যাবলী অপারেটর কর্তৃক পুনঃযাচাই না করা

ডকুমেন্ট স্ক্যানিং

- আবেদনপত্র জমার বিপরীতে ডকুমেন্ট স্ক্যানিং শাখায় পর্যাপ্ত অপারেটরের ঘাটতি ও স্ক্যানারের স্বল্পতা
- সময়মত ডকুমেন্ট স্ক্যান করে সিস্টেমে আপলোডে বিলম্ব

পুলিশ প্রতিবেদন

- এসবি অফিসগুলোর একাংশ হতে অনলাইনে প্রেরণের ঘাটতি
- এসবি পুলিশের একাংশের অনলাইনে প্রতিবেদন পাঠানোর ক্ষেত্রে দক্ষতা ও প্রশিক্ষণের অভাব
- এমআরপি প্রকল্পের আওতায় পাসপোর্ট অফিস কর্তৃক এসবি অফিসগুলোতে সরবরাহকৃত যন্ত্রাংশের (কম্পিউটার, মডেম ইত্যাদি) কারিগরী সমস্যা
- পুলিশ প্রতিবেদন সংক্রান্ত বিভিন্ন সমস্যা সমাধানে এসবি পুলিশের সাথে আঞ্চলিক অফিসগুলোর সমন্বয়ের ঘাটতি

- পুলিশ ভেরিফিকেশনে অনিয়ম ও দুর্নীতি-
  - নতুন পাসপোর্ট আবেদনে সেবাগ্রহীতাদের ৭৬.২% পুলিশী তদন্তে অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হয়েছে
  - ৭৫.৩% সেবাগ্রহীতাকে ঘুষ বা নিয়ম-বর্হিভূত অর্থ দিতে হয়েছে
  - ঘুষ বা নিয়ম-বর্হিভূত অর্থ হিসেবে গড়ে ৭৯৭ টাকা দিতে হয়েছে

  - পুলিশ ভেরিফিকেশনে এসবি পুলিশ কর্তৃক আবেদনকারীদের হয়রানি করা-
    - আবেদনপত্রে অযথা ত্রুটি খুঁজে বের করার চেষ্টা
    - জঙ্গি কার্যক্রম বা অন্য রাজনৈতিক দলের সাথে সম্পৃক্ততার ভয় দেখানো
    - বাড়িতে না এসে চায়ের দোকান বা থানায় ডেকে পাঠানো
    - ঘুষ দাবী করা এবং ক্ষেত্রবিশেষে তা বিকাশের মাধ্যমে পাঠাতে বলা ইত্যাদি

মুদ্রণকৃত পাসপোর্ট আঞ্চলিক অফিসে প্রেরণ

- মুদ্রণকৃত পাসপোর্ট আঞ্চলিক অফিগুলোর একাংশে প্রেরণের ক্ষেত্রে বিলম্ব হওয়া
  - যেসব অফিসের পাসপোর্টের চাহিদা কম তাদের প্রতিদিনের মুদ্রিত পাসপোর্ট প্রতিদিন না পাঠিয়ে খরচ বিবেচনায় কয়েকদিনের পাসপোর্ট একসাথে জমিয়ে প্রেরণ করা
  - সরকারি ডাক ব্যবস্থার পদ্ধতিগত জটিলতার কারণে দেশের অভ্যন্তরে কিছু দূরবর্তী অফিসসমূহে পাসপোর্ট প্রেরণে বিলম্ব হওয়া

পাসপোর্ট বিতরণ

- পাসপোর্ট বিতরণে বিলম্ব - ২৭ শতাংশ আবেদনকারী বিতরণ রশিদে উল্লেখিত তারিখ অনুযায়ী পাসপোর্ট পাননি এবং তাদের গড়ে ১২ দিন অপেক্ষা করতে হয়েছে

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 পেতে বিলম্বের ক্ষেত্রে আবেদনকারীদের অভিজ্ঞতা

- 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
- ৫৭.০% 'বিলম্বের কারণ জানেন না' উল্লেখ করেছেন

পাসপোর্ট সেবায় দালালের দৌরাত্ম্য

- জরিপের আওতাভুক্ত প্রায় সকল পাসপোর্ট অফিসেই (অফিস অভ্যন্তরে অথবা অফিসের বাইরে) দালালের উপস্থিতি লক্ষণীয়
- দালালদের একাংশ এসবি পুলিশ এবং পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের একাংশের সাথে যোগাযোগ রক্ষা করে। পাসপোর্ট প্রার্থীদের কাছ থেকে তারা যে অতিরিক্ত অর্থ গ্রহণ করে তার একটি অংশ পাসপোর্ট অফিসের কর্মকর্তা-কর্মচারী ও এসবি পুলিশের একাংশকে প্রদান করে
- একটি পাসপোর্ট অফিসকে কেন্দ্র করে দালালদের মধ্যে এলাকাভিত্তিক যোগাযোগ বা নেটওয়ার্ক রয়েছে। এই নেটওয়ার্কের মাধ্যমে আবেদনকারীদের একাংশ দালালের কাছে আসে
- পাসপোর্ট অফিসের সাথে সম্পৃক্ত দালালদের একাংশ বিভিন্ন রাজনৈতিক দল এবং স্থানীয় প্রভাবশালীদের ছত্রছায়ায় তাদের দৌরাত্ম্য বজায় রাখে
- দালালরা দাবি করে, নির্দিষ্ট সময়ের পূর্বে পাসপোর্ট প্রদানে তারা আবেদনকারিদের সহায়তা করতে পারে। কিন্তু এ গবেষণায় দেখা যায় দালালের সহযোগিতা গ্রহণ ও সময়মত পাসপোর্ট পাওয়ার মধ্যে কোনো তাৎপর্যপূর্ণ সম্পর্ক নেই

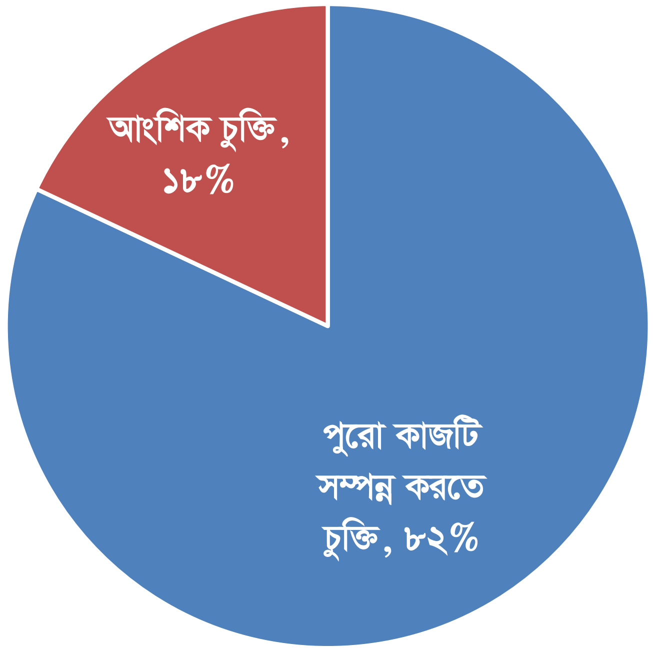
দালালের সহযোগিতা গ্রহণ ও সময়মত পাসপোর্ট পাওয়া

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

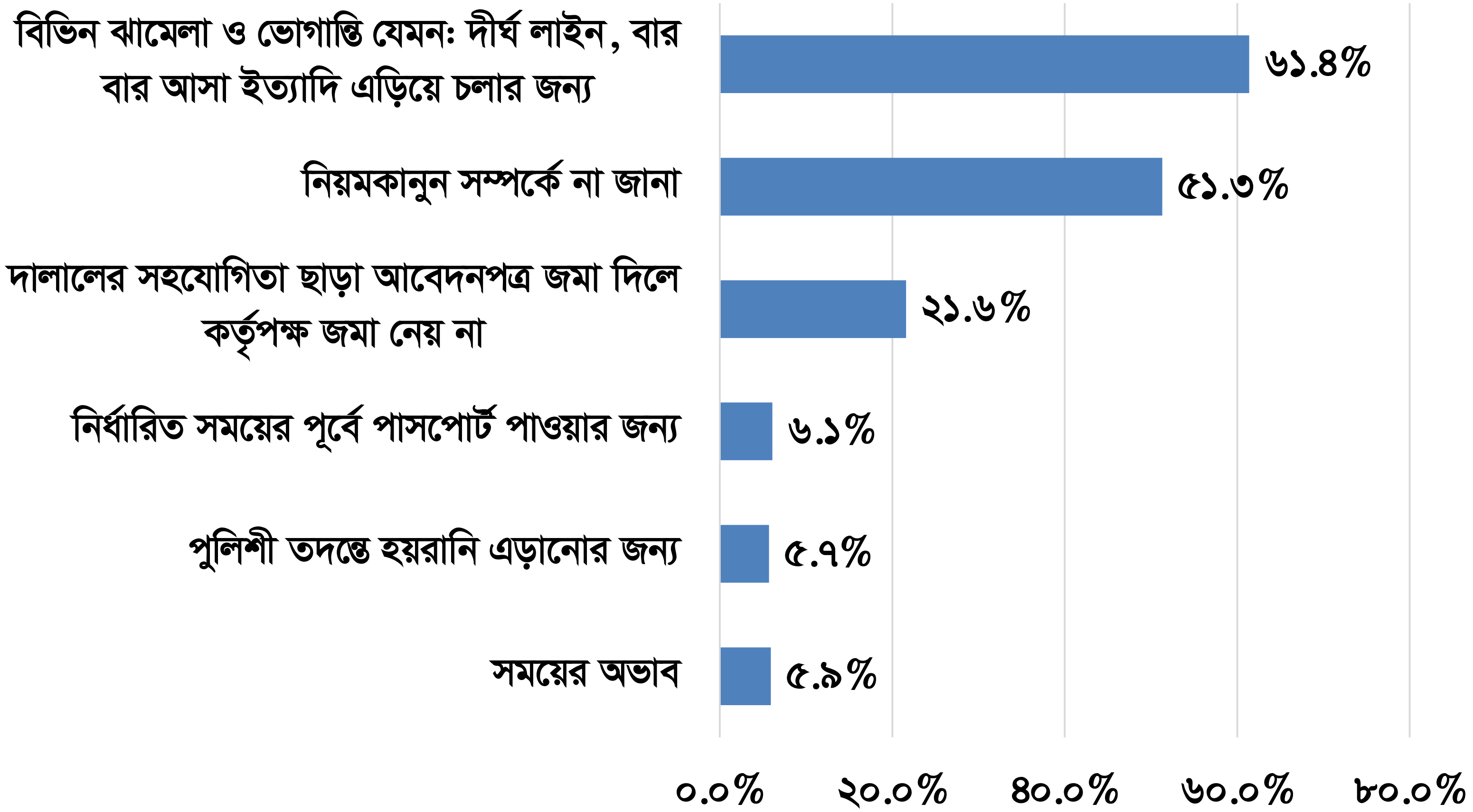
পাসপোর্ট সেবায় দালালের দৌরাত্ম্য

- আবেদনকারীদের ৪১.৭% দালাল বা অন্যের সহযোগিতা নিয়েছেন; তাদের মধ্যে ৮০% দালালের সহযোগিতা নিয়েছেন

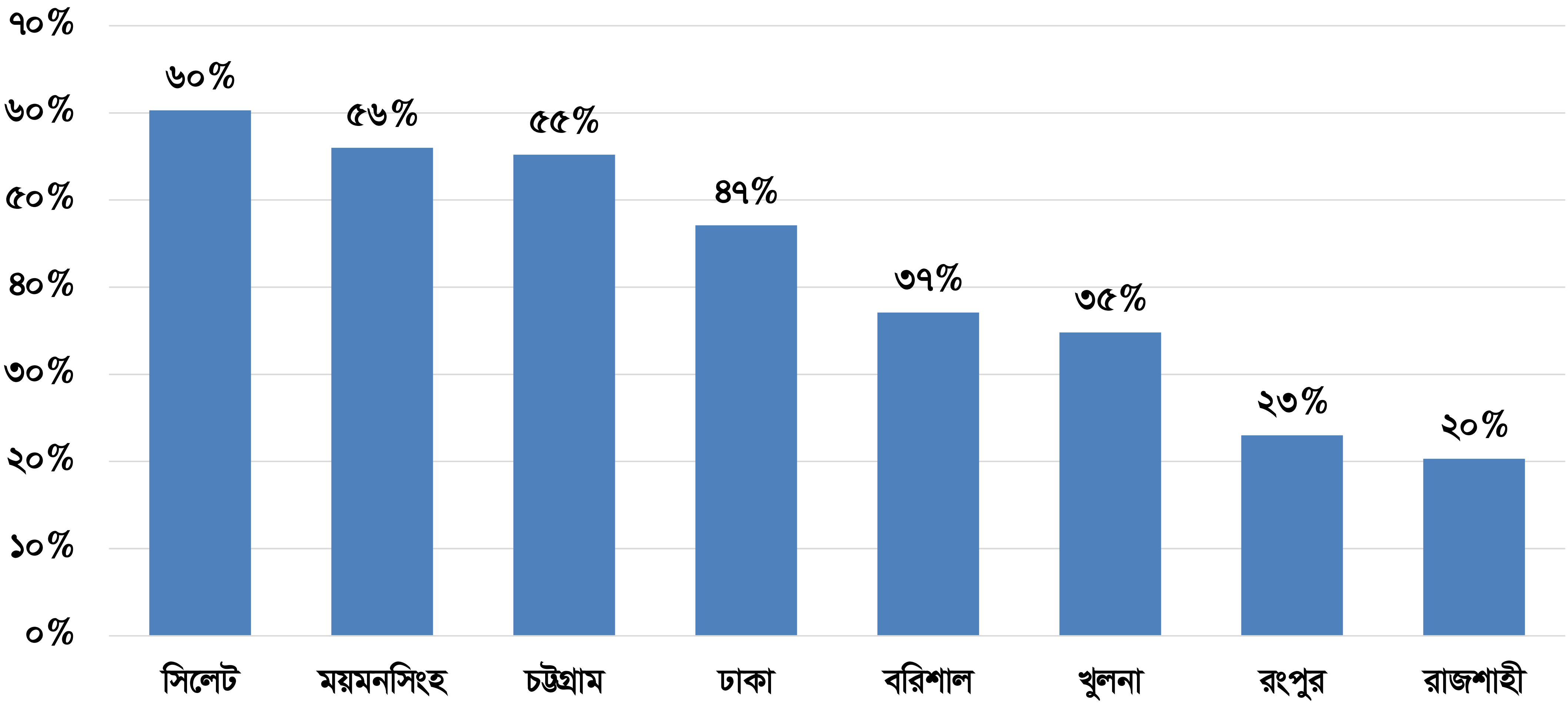
দালালের সাথে চুক্তির ধরন



দালালের সহযোগিতা গ্রহণের কারণ (একাধিক উত্তর প্রযোজ্য)



বিভাগভেদে সেবাগ্রহীতাদের মধ্যে দালালের সহযোগিতা নেওয়ার হার



পাসপোর্ট সেবায় অনিয়ম ও দুর্নীতি

- সেবাগ্রহীতাদের ৫৫.২% বিভিন্ন ধরনের অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হয়েছেন
- অনিয়ম ও দুর্নীতির ক্ষেত্রঃ আবেদনপত্র উত্তোলন, আবেদনপত্র জমাদান ও প্রি-এনরোলমেন্ট, বায়ো-এনরোলমেন্ট, পাসপোর্ট বিতরণ এবং দালালের সাথে চুক্তি

অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হওয়ার ধরন	শতকরা হার (N=১৪৫৩)
ঘুষ বা নিয়ম-বর্হিভূত অর্থ দেওয়া	৩৫.৩
সময়ক্ষেপণ	২৭.০
দায়িত্ব পালনে অবহেলা	২.৩
আত্মসাৎ ও প্রতারণা	০.২

- পাসপোর্ট অফিসের সেবায় ঘুষ বা নিয়ম-বর্হিভূত অর্থ দেওয়ার গড় পরিমান ২,২২১ টাকা

পাসপোর্ট অফিসের প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

জনবলের ঘাটতি

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

- কোনো কোনো ক্ষেত্রে ২৫% থেকে ১০০% পদোন্নতির মাধ্যমে শূন্য পদ পূরণের নিয়ম থাকলেও প্রশাসনিক জটিলতার কারনে বিদ্যমান জনবল কাঠামোর বিভিন্ন স্তরে ৯% পদ শূন্য রয়েছে
- ৪টি বিভাগীয় অফিসে (ঢাকা, চট্টগ্রাম, সিলেট ও খুলনা) পরিচালকের পদ থাকলেও শুধুমাত্র ঢাকা বিভাগীয় অফিসে ১জন পরিচালক কর্মরত আছে
- টেকনিক্যাল পদগুলোতে (সাব-অ্যাসিসটেন্ট মেইন্টেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, সাব-অ্যাসিসটেন্ট ইঞ্জিনিয়ার, কম্পিউটার অপারেটর) চাহিদার তুলনায় জনবলের ঘাটতি

জনবলের ঘাটতি

- ঢাকা মহানগরীর অফিসগুলোতে কাজের চাপ ও চাহিদা অনুযায়ী জনবলের অপ্রতুলতা - বিভাগীয় পাসপোর্ট ও ভিসা অফিস, আগারগাঁও-এ বর্তমানে দায়িত্বরত ৬ জন কর্মকর্তার প্রতিজনকে গড়ে প্রতিদিন ১৬৬৭টি আবেদনপত্রের জমা হতে নিষ্পত্তির বিভিন্ন পর্যায়ে যুক্ত থাকতে হয়

স্বাক্ষরের ধরণ	গড় সংখ্যা (প্রায়)
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= ১৬৬৭টি (প্রায়)

- অধিদপ্তরের নিজস্ব মূল্যায়ন অনুযায়ী বিদ্যমান জনবলের বাইরে আরও ৪৭৪৮জন জনবল প্রয়োজন। এ লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয় বরাবর ২০১৬ সালে জনবলের একটি সাংগঠনিক কাঠামো প্রস্তাব করা হয় যা যাচাই-বাছাই পর্যায়ে রয়েছে

অবকাঠামোগত সমস্যা

- কিছু জেলায় (ঢাকা, কুমিল্লা, চট্টগ্রাম, সিলেট, যশোর, ময়মনসিংহ) পাসপোর্টের চাহিদা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় সংখ্যক কার্যালয় বা শাখা অফিসের অভাব
- কিছু ক্ষেত্রে সংকীর্ণ আবাসিক বাড়িতে অফিস পরিচালনা করায় সেগুলো সেবাদানের জন্য উপযুক্ত না হওয়া

অফিস তদারকিতে ঘাটতি

- আঞ্চলিক অফিসগুলো বিভাগীয় অফিসের পরিচালকের মাধ্যমে তদারকি হওয়ার নিয়ম থাকলেও বাস্তবায়নে ঘাটতি - ৭টি বিভাগীয় অফিসের মধ্যে শুধুমাত্র ঢাকা বিভাগীয় অফিসে একজন পরিচালক কর্মরত রয়েছে
- কেন্দ্রিয় কার্যালয়ে কর্মরত পরিচালক/উপপরিচালকদের সপ্তাহে অন্তত একটি অফিস পরিদর্শনের নিয়ম থাকলেও তা প্রতিপালনে ঘাটতি

আঞ্চলিক অফিসগুলোর কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা ও প্রশিক্ষণের ঘাটতি

- আঞ্চলিক অফিসগুলোতে শীর্ষ কর্মকর্তাদের একাংশের পাসপোর্ট বিষয়ে পেশাগত জ্ঞান ও পর্যাপ্ত অভিজ্ঞতার ঘাটতি - কনিষ্ঠ ও স্বল্প অভিজ্ঞ কর্মকর্তার পক্ষে অনেক ক্ষেত্রে সেবা প্রদানে সৃষ্ট সমস্যার তাৎক্ষণিক সমাধান প্রদানে সমস্যা তৈরি
- প্রি-এনরোলমেন্ট ও বায়ো-এনরোলমেন্ট শাখায় কর্মরত কর্মীদের একাংশের পেশাগত দক্ষতা ও প্রশিক্ষণের ঘাটতি

সেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রদানে সীমাবদ্ধতা ও নীতিমালা প্রয়োগে চর্চার ঘাটতি

- 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 লক্ষণীয়
  - তথ্য প্রদান ও অভিযোগ গ্রহণে রেজিস্টার নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ না করা
  - তথ্য প্রদান ও অভিযোগ গ্রহণে কর্মচারীদের একাংশের স্বদিচ্ছার ঘাটতি
  - আঞ্চলিক অফিসসমূহে গণশুনানীর কার্যকর বাস্তবায়নে কর্মচারীদের একাংশের সদিচ্ছার ঘাটতি

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

সার্বিক পর্যবেক্ষণ

- 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:
    - অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ সহজবোধ্য ও ব্যবহার-বান্ধব না হওয়া, সত্যায়ন ও প্রত্যয়নের বিধান
    - পাসপোর্ট সেবা সংক্রান্ত তথ্যের ঘাটতি
    - পুলিশী তদন্তে সমস্যা ও দুর্নীতি
- পাসপোর্টের ক্রমবর্ধমান চাহিদার বিপরীতে প্রয়োজনীয় জনবল, অবকাঠামো ও লজিস্টিকসের ঘাটতি
    - পাসপোর্ট সেবার সাথে সংশ্লিষ্ট অংশীজনের সাথে সমন্বয়ের ঘাটতি
    - আঞ্চলিক অফিসগুলো তদারকিতে ঘাটতি
- পাসপোর্ট সেবায় অনলাইনে আবেদনপত্র সংগ্রহ ও পুরনে জটিলতা ও নানাবিধ চ্যালেঞ্জ থাকায় এখনো এটি জনপ্রিয় করা সম্ভব হয়নি এবং এক্ষেত্রে পাসপোর্ট অফিসের প্রচার-প্রচারণার ঘাটতি লক্ষণীয়
- উপরোক্ত সমস্যার কারণে সেবাগ্রহীতাদের একটি অংশের দালালের সহায়তা গ্রহণের প্রবণতা
- দালালের সাথে পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারীদের একাংশ ও এসবি পুলিশের একাংশের যোগসাজশের ফলে পাসপোর্ট সেবায় দুর্নীতি

সুপারিশ

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

সুপারিশ

স্বল্পমেয়াদি সুপারিশ...

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

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 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

ধন্যবাদ