

পাসপোর্ট সেবার মানোন্নয়নে করণীয়

‘সেবাখাতে দুর্নীতি: জাতীয় থানা জরিপ’ টিআইবি’র একটি অন্যতম প্রধান গবেষণা কার্যক্রম। ১৯৯৭ সাল থেকে টিআইবি এই জরিপ ধারাবাহিকভাবে পরিচালনা করে আসছে। এই জরিপের মূল উদ্দেশ্য বাংলাদেশের থানাগুলোর অভিজ্ঞতার ভিত্তিতে বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি সেবা খাতে দুর্নীতির প্রকৃতি ও মাত্রা নিরূপণ করা এবং জরিপে প্রাপ্ত ফলাফলের ভিত্তিতে দুর্নীতি প্রতিরোধ ও নিয়ন্ত্রণে দিক-নির্দেশনামূলক সুপারিশ প্রদান করা। এরই ধারাবাহিকতায় ২০১৭ সালের জরিপে অন্তর্ভুক্ত থানাগুলো জানুয়ারি থেকে ডিসেম্বর’ ২০১৭ সময়ে বিভিন্ন সেবাখাত বা প্রতিষ্ঠান থেকে সেবা গ্রহণকালে যে দুর্নীতির সন্মুখীন হয় তার ওপর তথ্য সংগ্রহ করা হয়। এ জরিপে পাসপোর্টসহ ১৫টি খাতের ওপর বিশ্লেষণধর্মী ফলাফল উপস্থাপন করা হয়, যা ৩০ আগস্ট ২০১৮ তারিখে প্রকাশিত হয়।

সুপারিশমালা

আইন ও নীতি

১. পাসপোর্ট ইস্যুর ক্ষেত্রে পুলিশ ডেরিফিকেশনের বিধান বাতিল করতে হবে। জাতীয় পরিচয়পত্র ও অপ্রাপ্তবয়স্কের ক্ষেত্রে জন্ম নিবন্ধন সনদের ওপর ভিত্তি করে পাসপোর্ট ইস্যু ব্যবস্থা প্রবর্তন করতে হবে। সকল নাগরিকের জন্য ‘বায়োমেট্রিক ডাটা ব্যাংক’ তৈরির পাশাপাশি স্মার্ট কার্ড তৈরি ও বিতরণ অবিলম্বে সম্পন্ন করতে হবে।
২. অপরাধীদের পাসপোর্ট প্রাপ্তি বন্ধ করার উদ্দেশ্যে অপরাধীদের তথ্য সংক্রান্ত ‘অপরাধী তথ্যভান্ডার’ আধুনিক ও যুগোপযোগী করার পাশাপাশি এই তথ্য ভান্ডারের সাথে পাসপোর্ট অফিস ও ইমিগ্রেশন চেকপোস্টের সংযোগ স্থাপন করতে হবে।

জরিপে অংশ নেওয়া মোট ১৫,৫৮১টি থানার মধ্যে ৭.৫ শতাংশ থানার কোনো না কোনো সদস্য ২০১৭ সালে পাসপোর্ট সেবা নিয়েছে। এদের মধ্যে ৬৭.৩ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে এবং ঘুষের শিকার হয়েছে ৫৯.৩ শতাংশ। যেসব থানা ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ দিয়েছে তাদের গড়ে ২,৮৮১ টাকা দিতে হয়েছে। এছাড়া সেবা গ্রহণকারী থানা সময়ক্ষেপণ (১৬.০%), দায়িত্ব পালনে অনীহা (৭.২%) এবং প্রতারণাসহ (২.৪%) অন্যান্য দুর্নীতির শিকার হয়েছে। ঘুষের শিকার হওয়া থানার ৭১.৫ শতাংশ ঘুষ দেওয়ার কারণ হিসেবে ‘ঘুষ না দিলে সেবা পাওয়া যায় না’ বলে উল্লেখ করেছে।

পাসপোর্ট সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে দালালের সহযোগিতা নেয়া বা না নেয়া, সেবা গ্রহণের কেন্দ্র, সেবার ধরন ইত্যাদি ভেদে দুর্নীতির শিকার হওয়া থানার হারে পার্থক্য লক্ষ্য করা যায়। যারা দালাল, পরিচিত ব্যক্তি বা আত্মীয়-স্বজন বা পাসপোর্ট অফিসের কোনো কর্মকর্তা-কর্মচারীর সহযোগিতা নিয়েছেন তাদের দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার বেশি (৮৫.৭%)। পক্ষান্তরে যারা অন্যের সহযোগিতা ছাড়া পাসপোর্ট সেবা গ্রহণ করেছে তাদের মধ্যে দুর্নীতির শিকার হওয়ার মাত্রা তুলনামূলক কম (৩১.৪%)। আঞ্চলিক (জেলা) পাসপোর্ট অফিস থেকে সেবা গ্রহণকারী থানার ৭৩.১ শতাংশ এবং বিভাগীয় পাসপোর্ট অফিস থেকে সেবা গ্রহণকারী থানার ৫৭.২ শতাংশ অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হয়েছেন। পাসপোর্টের জন্য নতুন আবেদনকারীদের ৬৯.৭ শতাংশ বিভিন্ন ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছেন, এ হার ‘রি-ইস্যু’ সেবা গ্রহণকারী থানার ক্ষেত্রে ৫৭.৮ শতাংশ। সাধারণ পাসপোর্টের জন্য আবেদনকারী থানার ৬৯.১ শতাংশ এবং জরুরী পাসপোর্টের জন্য আবেদনকারী থানার ৫৮.৭ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছেন।

এই জরিপের প্রাপ্ত ফলাফলের ভিত্তিতে এবং সংশ্লিষ্ট বিষয়ে ইতোপূর্বে সম্পাদিত বিভিন্ন গবেষণা ও অধিপরামর্শ কার্যক্রমের ওপর ভিত্তি করে পাসপোর্ট সেবা প্রদানকারী কার্যালয়সমূহে পেশাগত দায়িত্ব পালনে উৎকর্ষ বৃদ্ধি, জনআস্থা বৃদ্ধি ও সর্বোপরি পাসপোর্ট সেবার সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহিতা ও স্বচ্ছতা নিশ্চিত সহায়ক হিসেবে টিআইবি প্রণীত এ পলিসি ব্রিফটি উপস্থাপন করা হল।

৩. আবেদনপত্র সত্যায়ন ও প্রত্যয়নের বিধান বাতিল করতে হবে এবং এ লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় আইন ও বিধানে পরিবর্তন আনতে হবে।
৪. পাসপোর্টের মেয়াদ পাঁচ বছরের পরিবর্তে দশ বছর করতে আইনগত উদ্যোগ গ্রহণ ও তা দ্রুততর সময়ের মধ্যে বাস্তবায়ন করতে হবে।

প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা

৫. 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।

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

৭. পাসপোর্টের আবেদনপত্র সহজবোধ্য ও অনলাইনে আবেদনপত্র পূরণ আরও ব্যবহার-বান্ধব করতে হবে। পাসপোর্ট ফি জমা দেওয়ার

স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা

৯. পাসপোর্ট কার্যালয়ে অনিয়ম ও দুর্নীতি প্রতিরোধে প্রশাসনিক তদারকি, অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা ও পরিবীক্ষণ জোরদার করতে হবে।

১০. আবেদনকারীদের পাসপোর্ট বিতরণে ব্যর্থ হলে তা নির্ধারিত তারিখের পূর্বে যৌক্তিক কারণসহ এসএমএস-এর মাধ্যমে অবহিত করতে হবে।

১১. স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা বৃদ্ধিতে সেবাগ্রহীতা ও সেবাপ্রদানকারীদের অংশগ্রহণে সকল বিভাগ ও জেলায় গণশুনানির আয়োজন করতে হবে।

শিক্ষা

১৫. বিদ্যমান পুলিশ প্রতিবেদন সংক্রান্ত জটিলতা নিরসনে স্থানীয় পুলিশ প্রশাসনের সাথে মাসিক ভিত্তিতে সমন্বয়সভা আয়োজন নিশ্চিত করতে হবে।

১৬. পাসপোর্ট অফিসের কর্মচারীদের অফিস সময়ে নির্ধারিত পোশাকের ব্যবস্থা এবং পরিচয়পত্র ব্যবহার বাধ্যতামূলক করতে হবে।

১৭. 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।

পলিসি ব্রিফ প্রসঙ্গে

জাতীয় ও তৃণমূল পর্যায়ে নাগরিকদের দুর্নীতির বিরুদ্ধে সচেতন ও সক্রিয় করা এবং দেশে দুর্নীতিবিরোধী চাহিদা সৃষ্টির লক্ষ্যে ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) ১৯৯৬ সাল থেকে বহুবিধ গবেষণা, প্রচারণা, অ্যাডভোকেসি ও জনসম্পৃক্ততামূলক কার্যক্রম বাস্তবায়ন করেছে। জাতীয় পর্যায়ে নিবিড় অ্যাডভোকেসি কার্যক্রম গ্রহণ এবং স্থানীয় পর্যায়ে বিস্তৃত নাগরিক সম্পৃক্ততার মাধ্যমে ‘বিল্ডিং ইন্টেলিজেন্ট ব্লকস ফর ইফেক্টিভ চেইঞ্জ’ প্রকল্পটি জাতীয় ও স্থানীয় পর্যায়ে বিদ্যমান নীতি, আইন ও নিয়ম-কানুন কার্যকর প্রয়োগের ক্ষেত্রে ক্রমাগত প্রচেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে।

টিআইবি এমন এক বাংলাদেশ দেখতে চায় যেখানে সরকার, রাজনীতি, ব্যবসা-বাণিজ্য, নাগরিক সমাজ ও সাধারণ মানুষের জীবন হবে দুর্নীতির প্রভাব থেকে মুক্ত। এ লক্ষ্যে নীতি ও প্রাতিষ্ঠানিক সংস্কার অনুঘটনে টিআইবি গবেষণা কার্যক্রম ও তার ভিত্তিতে কার্যকর নীতি প্রণয়নে অ্যাডভোকেসি ও নাগরিক সম্পৃক্ততামূলক কার্যক্রম পরিচালনা করে আসছে। এরই অংশ হিসেবে ধারাবাহিক ও সমসাময়িক বিভিন্ন বিষয়ের ওপর টিআইবি পলিসি ব্রিফ প্রণয়ন করে থাকে।

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)

মাইডাস সেক্টর (লেভেল ৪ ও ৫), বাড়ি ০৫, সড়ক ১৬ (নতুন) ২৭ (পুরাতন), ধানমন্ডি, ঢাকা ১২০৯। ফোন: +৮৮০ ২ ৯১২৪৭৮৮-৮৯, ৯১২৪৭৯২
ফ্যাক্স: +৮৮০ ২ ৯১২৪৯১৫, info@ti-bangladesh.org, www.ti-bangladesh.org, www.facebook.com/TIBangladesh

ক্ষেত্রে সরকারি ও বেসরকারি ব্যাংকের পাশাপাশি মোবাইল ব্যাংকিং অন্তর্ভুক্ত করতে হবে। এছাড়াও পাসপোর্ট কার্যালয়ে ক্রেডিট ও ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে ফি জমাদান পদ্ধতি চালু করতে হবে।

৮. পাসপোর্টের আবেদনপত্র পূরণের নিয়মাবলী এবং সেবা সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন তথ্য নির্দেশিকা ও ‘সর্বাধিক জিজ্ঞাসিত প্রশ্ন ও উত্তর (FAQ)’ আকারে অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে এবং আগ্রহী জনগণকে বিনামূল্যে বিতরণ করতে হবে। এক্ষেত্রে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমকে (বিশেষ করে ফেসবুক ও ইউটিউব) কার্যকরভাবে ব্যবহার করা যেতে পারে। এছাড়াও ইউনিয়ন ডিজিটাল সেক্টর (ইউডিসি) এ পাসপোর্ট সেবা সংক্রান্ত প্রচারণা বাড়াতে হবে।

দুর্নীতি প্রতিরোধ ও শুদ্ধাচার

১২. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের সাথে সামঞ্জস্য রেখে সুদৃঢ় নৈতিক আচরণবিধি ও শুদ্ধাচার নীতি প্রণয়ন এবং সময়াবদ্ধ বাস্তবায়ন পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন করতে হবে।

১৩. পাসপোর্ট সেবায় দুর্নীতির সাথে জড়িত কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বিরুদ্ধে আইনগত ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। অনিয়ম-দুর্নীতিতে জড়িত ও অদক্ষ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য দৃষ্টান্তমূলক শাস্তি নিশ্চিতসহ নেতিবাচক প্রশোদনার পাশাপাশি কার্যসম্পাদনে দক্ষ ও সং কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য ইতিবাচক প্রশোদনা নিশ্চিত করতে হবে।

১৪. পাসপোর্ট সেবা কার্যালয় সমূহের যেসকল অসাধু কর্মকর্তা-কর্মচারীদের যোগসাজশে দালালচক্র তাদের কার্যক্রম অব্যাহত রাখছে তাদেরকে কঠোর শাস্তির আওতায় আনতে হবে। দালালদের চক্র ভেঙ্গে দিয়ে এ ধরনের সকল অবৈধ কার্যক্রম বন্ধ করতে হবে এবং এ লক্ষ্যে সেবাপ্রদানকারী ও গ্রহীতাসহ সকল পর্যায়ে প্রচার প্রচারণামূলক কার্যক্রম বাস্তবায়ন করতে হবে।