পলিসি ব্রিফ

#১২৩/২০২৩

জুন ২০২৩

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ

দুর্নীতিবিরোধী সামাজিক আন্দোলন

বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ)– এর সেবা কার্যক্রমে সুশাসন : বাস্তবতা ও সুপারিশ

"সেবাখাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ" টিআইবির একটি অন্যতম প্রধান গবেষণা কার্যক্রম। ১৯৯৭ সাল থেকে টিআইবি এই জরিপ ধারাবাহিকভাবে পরিচালনা করে আসছে। এই জরিপের মূল উদ্দেশ্য বাংলাদেশের খানাগুলোর অভিজ্ঞতার ভিত্তিতে বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি সেবাখাতে দুর্নীতির প্রকৃতি ও মাত্রা নিরূপণ করা এবং জরিপের প্রাপ্ত ফলাফলের ভিত্তিতে দুর্নীতি প্রতিরোধ ও নিয়ন্ত্রণে দিক-নির্দেশনামূলক সুপারিশ প্রদান করা। ২০২১ সালের জরিপে অন্তর্ভুক্ত খানাগুলো ২০২০ সালের ডিসেম্বর থেকে ২০২১ সালের নভেম্বর পর্যন্ত সময়ে বিভিন্ন সেবাখাতে সেবা গ্রহণের সময় যেসব দুর্নীতি ও হয়রানির সম্মুখীন হয়েছে, তার ওপর তথ্য সংগ্রহ করা হয়। জরিপে বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষসহ (বিআরটিএ) মোট ১৭টি খাতের ওপর বিশ্লেষণধর্মী ফলাফল উপস্থাপন করা হয়, যা ৩১ আগস্ট ২০২২ তারিখে প্রকাশিত হয় এবং সংশ্লিষ্ট সকল অংশীজনের নিকট প্রেরণ করা হয়। পূর্ণাঙ্গ প্রতিবেদনটি টিআইবির ওয়েবসাইটে প্রকাশিত হয়েছে।[১]

বাংলাদেশে সুষ্ঠু সড়ক পরিবহন ব্যবস্থাপনা, সড়ক পরিবহন খাতে শৃঙ্খলা এবং সড়ক নিরাপত্তা নিশ্চিত করার জন্য দায়িত্বপূর্ণ প্রতিষ্ঠান হলো বিআরটিএ। বিআরটিএ'র উল্লেখযোগ্য কার্যক্রমের মধ্যে রয়েছে মোটরযান চালকদের ড্রাইভিং লাইসেন্স ইস্যু, মোটরযান রেজিস্ট্রেশন, ট্যাক্স টোকেন, ফিটনেস সনদ ও রুট পার্মিট ইস্যু, রাইডশেয়ারিং এনলিস্টমেন্ট সনদ ইস্যু ইত্যাদি যা সরাসরি সড়ক নিরাপত্তার সাথে সম্পর্কিত। বিআরটিএ'র বার্ষিক প্রতিবেদনে[২] সুশাসন প্রতিষ্ঠা, জনগণের হয়রানি হ্রাস, গ্রাহক সেবা নিশ্চিতকরণ ও জবাবদিহিতা প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে সকল কার্যক্রম পরিচালনার কথা বলা হলেও "সেবাখাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ ২০২১"-এ বিআরটিএ হতে বিভিন্ন সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে অনিয়ম ও দুর্নীতির চিত্র উঠে এসেছে।

জরিপে অংশ নেওয়া খানাসমূহের মধ্যে যেসব খানার ন্যূনতম একজন সদস্য বিআরটিএ কার্যালয় (বিভাগীয়, জেলা ও মেট্রো সার্কেল) হতে সেবা গ্রহণ করেছে, তাদের ৬৮.৩ শতাংশ দুর্নীতির শিকার হয়েছে। বিআরটিএ থেকে সেবাগ্রহীতা খানাগুলো যে ধরনের দুর্নীতির শিকার হয়েছে তার মধ্যে ঘুষের শিকার, সময়ক্ষেপণ, দালালের মাধ্যমে সেবা নিতে বাধ্য করা বা দালাল কর্তৃক হয়রানি, অসদাচরণ বা দুর্ব্যবহার উল্লেখযোগ্য।

সারণি : বিআরটিএ হতে সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে অনিয়ম ও দুর্নীতিসম্পর্কিত উল্লেখযোগ্য তথ্য

বিষয়	দুর্নীতির শিকার খানা (%)	ঘুষের শিকার খানা (%)	গড় ঘুষের পরিমাণ (টাকা)
সেবার ধরন			
ড্রাইভিং লাইসেন্স ইস্যু	৮৩.১	৬৬.০	৫,৯৫২
মোটরযানের রেজিস্ট্রেশন	৪০.৩	২৫.৭	৪,৮১৪
সেবাগ্রহণের মাধ্যম			
দালাল বা অন্য কারো মাধ্যমে	৮৩.৭	৬৮.৯	৫,৪৮৯
নিজে সেবা গ্রহণ	৪৬.৪	২৩.৩	৩,৮৩০
দুর্নীতির ধরন			
সার্বিক	৬৮.৩	৫০.২	৫,১৪৭
সময়ক্ষেপণ	৩০.১	–	–
দালালের মাধ্যমে সেবা নিতে বাধ্য করা বা দালাল কর্তৃক হয়রানি	২৫.৯	–	–
অসদাচরণ বা দুর্ব্যবহার	৬.৮	–	–

* একাধিক উত্তর প্রযোজ্য।

** সেবা গ্রহণকারী খানার মধ্যে বিশ্লেষণ করা হয়েছে।

[১] বিস্তারিত দেখুন, https://www.ti-bangladesh.org/articles/household-survey/6521

[২] বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ), সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ, সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়, সেপ্টেম্বর ২০২১, বার্ষিক প্রতিবেদন ২০২০–২১, বিস্তারিত জানতে দেখুন: http://brta.portal.gov.bd/sites/default/files/files/brta.portal.gov.bd/annual_reports/c8d0f843_d1a2_422c_b2cf_53091eb73ff9/2021-10-14-11-07-6ef3ef102029c76005cf0002de39c8a6.pdf (১৪ জুলাই ২০২২)।

[৩] "সেবাখাতে দুর্নীতি: জাতীয় খানা জরিপ" এর সবগুলো প্রতিবেদন দেখুন, https://www.ti-bangladesh.org/articles/household-survey/all এবং সড়ক পরিবহন ব্যবস্থার উপর টিআইবি'র গবেষণা প্রতিবেদন দেখুন, https://www.ti-bangladesh.org/articles/research-and-policy/506

খানা জরিপে প্রাপ্ত তথ্য-উপাত্তের বিশ্লেষণের ভিত্তিতে এবং ইতোপূর্বে সম্পাদিত টিআইবি'র বিভিন্ন গবেষণা, নাগরিক সম্পৃক্ততা ও অধিপরামর্শ কার্যক্রমের ওপর ভিত্তি করে বিআরটিএ'র সেবায় উৎকর্ষ বৃদ্ধি ও গ্রাহক হয়রানি হ্রাস, সর্বোপরি দুর্নীতি প্রতিরোধ ও সেবা কার্যক্রমে জবাবদিহি ও স্বচ্ছতা নিশ্চিতে সহায়ক হিসেবে এ পলিসি ব্রিফটি বিআরটিএ ও অন্যান্য অংশীজনের বিবেচনার জন্য উপস্থাপন করা হলো।

সুপারিশমালা

প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধি

১. বিআরটিএ'র ডিজিটাল সেবাপ্রদান ব্যবস্থাকে কার্যকর ও গ্রাহকদের হয়রানি হ্রাস করার জন্য সার্ভারের কার্যকরতার নিয়মিত তদারকির ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। বিভিন্ন নির্দেশনা ও আবেদনের জন্য প্রদত্ত লিংকসমূহ ব্যবহার এবং ফি জমা দেওয়ার ক্ষেত্রে সার্ভারের সৃষ্ট জটিলতার বিষয়টি দ্রুত সমাধান করতে হবে।

২. ড্রাইভিং লাইসেন্সের স্মার্ট কার্ড মুদ্রণ ও সরবরাহ প্রক্রিয়ায় বিদ্যমান জটিলতা নিরসন করে দীর্ঘ সময় ধরে অপেক্ষমান সেবাগ্রহীতাদের দ্রুততার সাথে কার্ড সরবরাহের ব্যবস্থা করতে হবে। নতুন আবেদনকারীদের ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে ড্রাইভিং লাইসেন্স প্রদান নিশ্চিত করতে হবে, বিলম্বের ক্ষেত্রে কারণ ব্যাখ্যাসহ এসএমএস প্রদানের মাধ্যমে পরবর্তী তারিখ জানিয়ে দিতে হবে। বিলম্বের কারণ বিশ্লেষণের ওপর ভিত্তি করে তা দূরীকরণে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

৩. ড্রাইভিং লাইসেন্স ইস্যু ও মোটরযান রেজিস্ট্রেশনের ক্ষেত্রে বায়োমেট্রিক্স প্রদান, নম্বর প্লেট ও স্মার্ট কার্ড সরবরাহ ইত্যাদি সেবা প্রদানের সময় অতিরিক্ত ভিড় এড়াতে এসএমএস–এর মাধ্যমে সেবাগ্রহীতাদের নির্দিষ্ট তারিখ ও সময় জানিয়ে দিতে হবে। এক্ষেত্রে উক্ত সময়ের জন্য বাস্তবসম্মতভাবে সেবাগ্রহীতার সংখ্যা নির্ধারণ করতে হবে।

৪. ঠিকাদার প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সংগৃহীত আবেদনকারীদের সকল তথ্য সরাসরি বিআরটিএ'র নিজস্ব সার্ভারে সংরক্ষণের ব্যবস্থা করতে হবে। একইসাথে পূর্ববর্তী সময়ে সংগৃহীত সকল গ্রাহকের তথ্য পূর্ববর্তী ঠিকাদার প্রতিষ্ঠান হতে পুনরুদ্ধার করে বিআরটিএ'র নিজস্ব সার্ভারে সংরক্ষণ করতে হবে। সংগৃহীত ব্যক্তিগত তথ্যের গোপনীয়তা ও নিরাপত্তা সর্বোচ্চ অগ্রাধিকারের ভিত্তিতে নিশ্চিত করতে হবে।

৫. বিভিন্ন সার্কেল অফিস কর্তৃক প্রদত্ত সেবার হার এবং গ্রাহক চাহিদার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ করে জনবল, অবকাঠামো ও লজিস্টিকস নিশ্চিত করতে হবে। জনবল, অবকাঠামো ও লজিস্টিকস–এর ঘাটতি দূর করার জন্য আর্থিক বরাদ্দ বাড়াতে হবে।

৬. বিআরটিএ'র সেবাগ্রহীতাগণ নির্দিষ্ট পরিমাণ ফি প্রদানপূর্বক বিভিন্ন প্রকার সেবা গ্রহণ করে থাকে। ফি'র বিনিময়ে প্রাপ্য সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে গ্রাহকের অধিকার, সম্মান ও সন্তুষ্টি নিশ্চিতকরণে অগ্রাধিকারের ভিত্তিতে প্রশিক্ষণ, নির্দেশিকা প্রণয়ন, তদারকি ইত্যাদিসহ বিভিন্ন কার্যকর পদক্ষেপের মাধ্যমে সেবার মানোন্নয়ন করতে হবে।

স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিত করা

৭. বিআরটিএ'র ডিজিটাল সেবাপ্রদান ব্যবস্থা সম্পর্কে জনগণকে অবগত করার জন্য পর্যাপ্ত প্রচারণার ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

৮. দালাল নির্ভর সেবা হ্রাস করার জন্য সেবা কার্যক্রমকে আরও সহজ করার পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে। সেবাগ্রহীতাদের সহায়তার জন্য প্রতিটি সার্কেল অফিসে সহায়তা কেন্দ্র (হেল্পডেস্ক) তৈরি করে নিম্নোক্ত সেবাসমূহ প্রদান করতে হবে এবং নিয়মিত তদারকির মাধ্যমে এর কার্যকারিতা নিশ্চিত করতে হবে।
   - বিভিন্ন সেবা গ্রহণের প্রক্রিয়া ও ফি সম্পর্কে গ্রাহকদেরকে অবহিত করা।
   - গ্রাহকদের সেবাসংক্রান্ত অভিযোগ নিরসনের ব্যবস্থা করা।
   - অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া (জিআরএস) সম্পর্কে গ্রাহকদেরকে অবহিত করা।

৯. নাগরিক সনদে সেবামূল্য-সম্পর্কিত তথ্য হালনাগাদ করে তা কার্যালয়ের একাধিক দৃষ্টিগোচর স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করতে হবে। নির্ধারিত ফি সম্পর্কে জানার জন্য সেবাগ্রহীতাদের সচেতন করতে কার্যালয়ের বিভিন্ন স্থানে সচেতনতামূলক নোটিশ প্রদর্শনের ব্যবস্থা করতে হবে।

১০. বিভিন্ন মাধ্যমে কী কী অভিযোগ করা হয়েছে এবং তার বিপরীতে কী কী পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছে তা সাপ্তাহিক ভিত্তিতে নিয়মিত ওয়েবসাইটে প্রকাশ ও হালনাগাদ করতে হবে।

১১. কেন্দ্রীয় ও সার্কেল অফিসসমূহের সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম কার্যকর করতে হবে, যেখানে সাধারণ সেবাগ্রহীতাদের সক্রিয় অংশগ্রহণ, বিশেষ করে সেবাসম্পর্কিত মতামত, পরামর্শ, অভিযোগ ইত্যাদি প্রদানের ব্যবস্থা রাখতে হবে।

১২. সড়ক পরিবহনসংশ্লিষ্ট সকল অংশীজনের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করে বিআরটিএ'র সকল সার্কেল/বিভাগীয় অফিসের উদ্যোগে নিজ নিজ এলাকায় প্রতি মাসে একটি করে গণশুনানির আয়োজন বাধ্যতামূলক করতে হবে। শুনানিতে উত্থাপিত অভিযোগ একটি নির্ধারিত সময়ের মধ্যে (দুই সপ্তাহ) নিরসনের জন্য যথোপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ ও এর বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণের জন্য ফলো-আপ করতে হবে এবং এ সম্পর্কিত তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে।

দুর্নীতি প্রতিরোধ ও শুদ্ধাচার নিশ্চিত করা

১৩. বিআরটিএ'র সেবার ক্ষেত্রে দুর্নীতির সঙ্গে জড়িত কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের চিহ্নিত করে বিদ্যমান আইন অনুযায়ী দৃষ্টান্তমূলক জবাবদিহির ব্যবস্থা নিতে হবে। কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের কর্মকাণ্ডের মূল্যায়নের ভিত্তিতে পুরস্কার বা শাস্তির ব্যবস্থা নিশ্চিত করতে হবে। দুর্নীতির দায়ে অভিযুক্ত ব্যক্তিদের শুদ্ধাচার পুরস্কার দেওয়াসহ বিভিন্নভাবে পুরস্কৃত করা বা সুরক্ষা দেওয়া হতে বিরত থাকতে হবে। এক্ষেত্রে বিভাগীয় পদক্ষেপের পাশাপাশি প্রযোজ্য ক্ষেত্রে দুর্নীতি দমন কমিশনকে (দুদক) সক্রিয় ভূমিকা পালন করতে হবে।

১৪. দালালের দৌরাত্ম্য কমাতে সকল সার্কেল অফিসে অঘোষিত অভিযান পরিচালনা করতে হবে এবং দালালের সঙ্গে সম্পৃক্ত কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের চিহ্নিত করে শাস্তির আওতায় নিয়ে আসতে হবে।

১৫. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের সাথে সামঞ্জস্য রেখে বিআরটিএ'র কর্মীদের জন্য সুদৃঢ় বিশেষায়িত "নৈতিক আচরণ বিধি" প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন করতে হবে।

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)

মাইডাস সেন্টার (লেভেল ৪ ও ৫), বাড়ি-০৫, সড়ক-১৬ (নতুন) ২৭ (পুরাতন), ধানমন্ডি, ঢাকা ১২০৯।
ফোন: (+৮৮০-২) ৪১০২১২৬৭-৭০ । ফ্যাক্স: (+৮৮০-২) ৪১০২১২৭২

info@ti-bangladesh.org www.ti-bangladesh.org TIBangladesh