পলিসি ব্রিফ
#১৪৬-৪/২০২৪
অক্টোবর ২০২৪

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ
দুর্নীতিবিরোধী সামাজিক আন্দোলন

"নতুন বাংলাদেশ"

সড়ক-মহাসড়ক ও পরিবহন খাতে সুশাসন

নতুন বাংলাদেশ : সড়ক-মহাসড়ক ও পরিবহন খাতে সুশাসন

প্রেক্ষাপট

সরকারি চাকরির ক্ষেত্রে কোটা সংস্কারের দাবিতে শিক্ষার্থীদের বৈষম্যবিরোধী আন্দোলনের ঘটনাপ্রবাহে নজিরবিহীন রক্ত ও ত্যাগের বিনিময়ে কর্তৃত্ববাদী সরকারের পতন ঘটে। যার পরিপ্রেক্ষিতে ৮ আগস্ট ২০২৪ অন্তর্বর্তীকালীন সরকার গঠিত হয়। এই সরকারের কাছে বৈষম্যবিরোধী আন্দোলনকারী ছাত্র-জনতার মূল প্রত্যাশা একটি স্বচ্ছ, জবাবদিহিমূলক, দুর্নীতিমুক্ত ও বৈষম্যহীন "নতুন বাংলাদেশ" গড়ার উপযোগী রাষ্ট্রকাঠামো ও পরিবেশ তৈরি করা।

"নতুন বাংলাদেশে" রাষ্ট্র-সংস্কার ও জাতীয় রাজনৈতিক বন্দোবস্তের মূল অভীষ্ট হতে হবে দুর্নীতি, তথা ক্ষমতার অপব্যবহারের এই বিচারহীনতার মূলোৎপাটন করা। এই অভীষ্ট অর্জনের লক্ষ্যে দুর্নীতি প্রতিরোধ ও নিয়ন্ত্রণে দায়িত্বপ্রাপ্ত সকল প্রতিষ্ঠানের আমূল সংস্কারের পাশাপাশি দুর্নীতিবিরোধী চাহিদা জোরদার করতে গণমাধ্যমসহ সকল অংশীজন ও সাধারণ জনগণ, বিশেষ করে তরুণ প্রজন্মের সক্রিয় অংশগ্রহণের উপযোগী নিষ্কণ্টক পরিবেশ অপরিহার্য। এমন পরিবেশ তৈরিতে ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) জনগুরুত্বপূর্ণ বিভিন্ন খাত ও বিষয়ে গবেষণা, অধিপরামর্শ ও জনসম্পৃক্তামূলক কার্যক্রম পরিচালনা করছে।

টিআইবির সদ্য প্রকাশিত "সড়ক ও মহাসড়ক উন্নয়ন প্রকল্প বাস্তবায়নে সুশাসনের চ্যালেঞ্জ" শীর্ষক গবেষণায় দেখা যায়, সড়ক ও মহাসড়ক উন্নয়ন কার্যক্রমে রাজনীতিবিদ, সংশ্লিষ্ট আমলা ও ঠিকাদারের ত্রিপাক্ষিক আঁতাতের মাধ্যমে নীতিনির্ধারণ, সরকারি ক্রয়ব্যবস্থা ও উন্নয়ন প্রকল্প বাস্তবায়ন-প্রক্রিয়া করায়ত্ত, আইনের লঙ্ঘন ও অনিয়ম-দুর্নীতিসহ সুশাসনের সকল মানদণ্ডে ব্যাপক ঘাটতি বিদ্যমান। সড়ক-মহাসড়ক ও পরিবহন খাতে শৃঙ্খলা প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে নিরাপদ সড়ক নিশ্চিত করা এবং জবাবদিহি, আইনের শাসন ও ন্যায়বিচারের দাবিতে ২০১৮ সালে শিশু ও তরুণ শিক্ষার্থীদের আন্দোলনের পরিপ্রেক্ষিতে "সড়ক পরিবহণ আইন, ২০১৮" এবং পরবর্তীতে "সড়ক পরিবহণ বিধিমালা, ২০২২" প্রণয়ন করা হলেও প্রভাবশালী গোষ্ঠীর চাপে তা প্রত্যাশা অনুযায়ী কার্যকর করা সম্ভব হয়নি। সড়ক-মহাসড়ক ও পরিবহন খাতের গুরুত্ব বিবেচনায় এ খাতসংশ্লিষ্ট বিভিন্ন দপ্তর ও প্রতিষ্ঠান, ব্যক্তি মালিকানাধীন বাস পরিবহন ব্যবসা এবং সড়ক উন্নয়ন কার্যক্রম নিয়ে টিআইবি একাধিক গবেষণা সম্পন্ন করেছে। এ সব গবেষণা থেকে দেখা যায়, এ খাতে বিদ্যমান নানাবিধ সীমাবদ্ধতা, চ্যালেঞ্জ, অব্যবস্থাপনা, রাজনীতিবিদ ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষের সাথে যোগসাজশের মাধ্যমে পরিবহন মালিক ও শ্রমিক নেতাদের একাংশ কর্তৃক পরিবহন খাতে একচ্ছত্র আধিপত্য প্রতিষ্ঠা এবং বহুমুখী অনিয়ম-দুর্নীতির কারণে সমন্বিত আধুনিক ও সুশৃঙ্খল পরিবহণ-ব্যবস্থা গড়ে তোলা সম্ভব হয়নি।

সড়ক পরিবহন খাতের ওপর নিয়মিত গবেষণা ও এ সংক্রান্ত অধিপরামর্শ কার্যক্রম পরিচালনার ধারাবাহিকতায় দুর্নীতি প্রতিরোধ, সংশ্লিষ্ট সেবা কার্যক্রমে জবাবদিহি ও স্বচ্ছতা এবং সার্বিকভাবে এ খাতে সুশাসন নিশ্চিতসহ প্রয়োজনীয় সংস্কারের লক্ষ্যে টিআইবি নিচের সুপারিশমালা প্রস্তাব করছে।

সুপারিশমালা

আইনি ও প্রাতিষ্ঠানিক সংস্কার

১. সকল সরকারি কার্যক্রমে ব্যক্তিস্বার্থ চরিতার্থতা, স্বজনপ্রীতি ও অনিয়ম-দুর্নীতি প্রতিরোধে "স্বার্থের দ্বন্দ্ব আইন" প্রণয়ন করতে হবে; সড়ক-মহাসড়ক ও পরিবহন খাতসংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধানে স্বার্থের দ্বন্দ্ব পরিহার বিষয়ের প্রতিফলন নিশ্চিত করতে হবে।

২. সড়ক ও মহাসড়ক উন্নয়নসংশ্লিষ্ট কার্যক্রমে রাজনীতিবিদ, কর্মকর্তা ও ঠিকাদারদের ত্রিপাক্ষিক আঁতাত-চক্র নির্মূল করতে, বিদ্যমান অনিয়ম-দুর্নীতি প্রতিরোধ এবং পরিবহন খাতে নৈরাজ্য বন্ধ ও শৃঙ্খলা নিশ্চিতে স্বার্থের দ্বন্দ্বমুক্ত, নিরপেক্ষ ও বিশেষজ্ঞ ব্যক্তিদের সমন্বয়ে একটি টাস্কফোর্স গঠন করতে হবে। উক্ত টাস্কফোর্সের মাধ্যমে–

- সড়ক ও মহাসড়ক উন্নয়নসংশ্লিষ্ট সিদ্ধান্ত গ্রহণ-প্রক্রিয়া করায়ত্ত করা এবং প্রকল্প বাস্তবায়নের বিভিন্ন ধাপে বিদ্যমান অনিয়ম-দুর্নীতির সাথে সম্পৃক্ত রাজনীতিবিদ, কর্মকর্তা ও ঠিকাদারদের চিহ্নিত করে তাদের বিরুদ্ধে কঠোর ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।
- পাবলিক প্রকিউরমেন্ট আইন ও বিধিসহ উন্নয়ন প্রকল্প বাস্তবায়নসংশ্লিষ্ট আইন ও বিধিবিধান পর্যালোচনা করে সরকারি ক্রয়ে উন্মুক্ত প্রতিযোগিতার ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধকতা তৈরি ও প্রকল্প বাস্তবায়নে অনিয়ম-দুর্নীতির ঝুঁকি সৃষ্টি করে, এমন বিধিবিধান চিহ্নিত ও সংস্কারের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।
- সড়ক পরিবহন ব্যবসায়, টার্মিনাল ও মহাসড়কভিত্তিক চাঁদাবাজির সিন্ডিকেট এবং পরিবহন খাতের সকল ধরনের অনিয়ম-দুর্নীতি চিহ্নিত করতে হবে ও তা বন্ধ করতে কঠোর পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে।

৩. সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয় ও এর অধীনে থাকা দপ্তরসমূহের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারীর সম্পদ বিবরণী বার্ষিক ভিত্তিতে বাধ্যতামূলকভাবে প্রকাশ এবং হালনাগাদ করতে হবে। জমাকৃত সম্পদ বিবরণী যাচাইয়ের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে এবং কোনো প্রকার অসঙ্গতি পাওয়া গেলে যথাযথ আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

৪. সড়ক ও মহাসড়ক উন্নয়ন এবং সড়ক পরিবহন খাতের সকল পর্যায়ে স্বার্থের দ্বন্দ্বমুক্ত ও স্বচ্ছ-প্রক্রিয়ায় সিদ্ধান্ত-গ্রহণ, পরিকল্পনা প্রণয়ন, প্রকল্প গ্রহণ ও বাস্তবায়ন, নিয়োগ, বদলি ও পদায়ন করতে হবে।

সড়ক ও মহাসড়ক উন্নয়ন কার্যক্রমে সংস্কার

৫. উন্নয়ন প্রকল্প বাস্তবায়নের প্রতিটি ধাপে সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি-বিধান ও নির্দেশিকার কঠোর বাস্তবায়ন নিশ্চিত করতে হবে।

৬. অগ্রাধিকারের ভিত্তিতে উন্নয়ন প্রকল্প প্রস্তাব প্রণয়ন, কার্যকর মূল্যায়ন ও যথাযথ ব্যবস্থাপনা নিশ্চিতে সংশ্লিষ্ট অংশীজনদের মতামত নিয়ে প্রাসঙ্গিক আইন ও বিধি-বিধানের সাথে সামঞ্জস্য রেখে উন্নয়ন প্রকল্প প্রণয়ন, প্রক্রিয়াকরণ, অনুমোদন ও সংশোধন নির্দেশিকা সংস্কার করতে হবে।

৭. প্রকল্পসংশ্লিষ্ট সকল ধরনের ক্রয় কার্যক্রম ই-জিপি প্রক্রিয়ায় সম্পন্ন করতে হবে।

৮. স্থানীয় জনগণের মতামত নিয়ে সড়ক ও মহাসড়কের প্রকৃত অবস্থা যাচাইসাপেক্ষে রোড মাস্টার প্ল্যান অনুযায়ী উন্নয়ন প্রকল্পের অগ্রাধিকার নির্ধারণ করতে হবে।

৯. সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তরের সক্ষমতা ও সংশ্লিষ্ট সড়কের প্রয়োজনীয়তা বিবেচনা সাপেক্ষে উন্নয়ন প্রকল্প গ্রহণ করতে হবে।

১০. চলমান প্রকল্পসমূহ বিশেষ করে মেগা প্রকল্পসমূহের প্রকল্প প্রস্তাবনা ও বাজেট যাচাই-বাছাই সাপেক্ষে অপ্রয়োজনীয় বরাদ্দ চিহ্নিত করে প্রকল্প প্রস্তাব ও বাজেট সংশোধন করতে হবে।

১১. সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তরের বিভিন্ন পর্যায়ের কার্যালয়ের কাজের পরিধি বিবেচনা সাপেক্ষে জনবল কাঠামো সংস্কার করতে হবে।

১২. উন্নয়ন প্রকল্প নিরীক্ষা ও পরিবীক্ষণ কার্যক্রমকে যথাযথ গুরুত্ব দিয়ে সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহের জনবল ও কারিগরি সক্ষমতা বৃদ্ধি করতে হবে, পরিদর্শনের সংখ্যা বৃদ্ধি করতে হবে এবং সুনির্দিষ্ট পরিকল্পনার মাধ্যমে বছরব্যাপী পরিবীক্ষণ কার্যক্রম পরিচালনা করতে হবে।

১৩. দরপত্র প্রক্রিয়ায় ঠিকাদার নির্বাচন করার ক্ষেত্রে পূর্বের কাজের গুণগত মান বিবেচনায় নিতে হবে। অনিয়ম-দুর্নীতি, কাজ অসমাপ্ত রাখা, ঠিকাদারি লাইসেন্স ভাড়া দেওয়া বা অবৈধভাবে সাব-কন্ট্রাক্ট দেওয়া ইত্যাদি ক্ষেত্রে ঠিকাদারদের কালো তালিকাভুক্ত করতে হবে।

১৪. প্রকল্প-সম্পর্কিত সকল তথ্য-উপাত্ত নিয়মিতভাবে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে।

সড়ক পরিবহন খাতে শৃঙ্খলা প্রতিষ্ঠা

১৫. সংশ্লিষ্ট অংশীজন ও বিশেষজ্ঞদের সঙ্গে আলোচনা এবং জনমত যাচাই সাপেক্ষে বিদ্যমান "সড়ক পরিবহণ আইন, ২০১৮" আইন ও "সড়ক পরিবহন বিধিমালা, ২০২২" যুগোপযোগী করে সংশোধন করতে হবে। এক্ষেত্রে মন্ত্রিসভায় অনুমোদিত খসড়া "সড়ক পরিবহণ (সংশোধন) আইন, ২০২৪" বাতিল করে এই আইনে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ অন্তর্ভুক্ত করতে হবে–

- যাত্রী ও মোটরযানের জন্য বিমা বাধ্যতামূলক করা;
- পরিবহন মালিক, ও কর্মী/শ্রমিকদের জন্য সুনির্দিষ্ট আচরণবিধি প্রণয়নের বিধান করা;
- সড়ক দুর্ঘটনায় ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির জন্য পরিবহন মালিকের নিকট থেকে ক্ষতিপূরণ আদায়ের বিধান করা; এবং
- দুর্ঘটনার বিচার-প্রক্রিয়া ত্বরান্বিত করতে পৃথক ট্রাইব্যুনালের ব্যবস্থা করা।

১৬. সড়ক দুর্ঘটনার কারণ ও দায়ী ব্যক্তি চিহ্নিত করা এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে শাস্তির সুপারিশের লক্ষ্যে তদন্ত কমিটি গঠন ও কমিটির তদন্ত কার্যক্রম পরিচালনা প্রক্রিয়া আইনে সুনির্দিষ্ট করতে হবে।

১৭. সকল ধরনের প্রভাবমুক্ত থেকে বর্তমান/ সংশোধনসাপেক্ষে "সড়ক পরিবহণ আইন, ২০১৮"–এর কঠোর প্রয়োগ নিশ্চিত করতে হবে; সারা দেশে পরিবহণ মালিক, চালক, শ্রমিক, যাত্রী ও পথচারীদের ক্ষেত্রে ট্রাফিক আইনের কঠোর প্রয়োগ নিশ্চিত করতে হবে।

১৮. ঢাকা ও এর আশেপাশের এলাকার ট্রাফিক ও পরিবহণ-ব্যবস্থার উন্নয়নে ঢাকা পরিবহণ সমন্বয় কর্তৃপক্ষ, বিআরটিএ, রাজউক, সিটি করপোরেশন, ট্রাফিক পুলিশসহ সংশ্লিষ্ট অংশীজন ও বিশেষজ্ঞদের সমন্বয়ে বিদ্যমান "স্ট্রাটেজিক ট্রান্সপোর্ট প্ল্যান" সংশোধন এবং বাস্তবায়ন করতে হবে। এ ছাড়া অন্যান্য বড় শহরের জন্য "স্ট্রাটেজিক ট্রান্সপোর্ট প্ল্যান" সংশোধন বা তৈরি করতে হবে।

১৯. "জাতীয় সমন্বিত বহুমাধ্যমভিত্তিক পরিবহণ নীতিমালা, ২০১৩" এর আলোকে অন্যান্য পরিবহনের (রেল, নৌ ও বিমান) মধ্যে সমন্বয় সাধন করে সড়ক পরিবহনের ওপর চাপ কমিয়ে সড়ককে অন্তর্ভুক্তিমূলক, যাত্রী ও পথচারীবান্ধব করতে হবে।

২০. একটি স্বচ্ছ ও জবাবদিহিমূলক ব্যবস্থার অধীনে দেশের সকল রুটে নির্দিষ্ট সংখ্যক কোম্পানির (রুটভিত্তিক ফ্র্যাঞ্চাইজি) অধীনে গণপরিবহণ চলাচলের ব্যবস্থা করতে হবে। এক্ষেত্রে নির্দিষ্ট কোনো কোম্পানির হাতে যাতে পরিবহণ খাতের জিম্মিদশার সৃষ্টি না হয়, তা নিশ্চিত করতে হবে।

২১. এলাকা/শহর ও রুটভেদে যানবাহনের সংখ্যা নিয়ন্ত্রণ করতে হবে। সরকারি ও বেসরকারি উদ্যোগে গণপরিবহণের সংখ্যা বৃদ্ধি করতে হবে।

২২. ব্যক্তিমালিকানাধীন বাস কোম্পানিগুলোকে অনানুষ্ঠানিক নিয়োগ বন্ধ করে শ্রম আইন, ২০০৬ অনুযায়ী নিয়োগের শর্তাবলী, বেতন-ভাতা ও অন্যান্য সুযোগ-সুবিধা নির্ধারণপূর্বক কর্মী/শ্রমিকদের নিয়োগপত্র দিতে হবে।

২৩. শ্রমিক সংগঠন যেন দলীয় রাজনীতি ও মালিক পক্ষের স্বার্থের প্রভাবমুক্ত হয়ে শ্রমিক অধিকার অর্জনে কার্যকর ভূমিকা পালন করতে পারে এমন পরিবেশ নিশ্চিতে সরকার, রাজনৈতিক দল, মালিক ও শ্রমিক পক্ষের সমন্বিত উদ্যোগের মাধ্যমে কৌশল নির্ধারণ করতে হবে। শ্রমিক সংগঠন পরিচালনায় দলীয় রাজনীতি বন্ধ করতে হবে।

২৪. স্বল্পগতির যানবাহন বিশেষ করে বিদ্যুৎচালিত অটো-রিক্সাগুলোকে প্রাতিষ্ঠানিক নিয়ন্ত্রণ ও তদারকির আওতায় নিয়ে আসতে হবে। মহাসড়কে স্বল্পগতির যান চলাচল বন্ধে প্রজ্ঞাপন অনুযায়ী ব্যবস্থা নিতে হবে অথবা পর্যায়ক্রমে সকল মহাসড়কে পৃথক সার্ভিস লেনের ব্যবস্থা করতে হবে।

২৫. সড়কে ড্রাইভিং লাইসেন্স ব্যতীত মোটরযান চালানো কঠোরভাবে বন্ধ করতে হবে। দক্ষ চালক তৈরি করতে পরিবহণ খাতে কর্মরত লাইসেন্সবিহীন চালকদের সরকারি, বেসরকারি ও পরিবহণ মালিকদের উদ্যোগে প্রশিক্ষণ এবং যথাযথ-প্রক্রিয়ায় লাইসেন্স দেওয়ার ব্যবস্থা করতে হবে।

২৬. একটি নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে পর্যায়ক্রমে সকল ফিটনেসবিহীন মোটরযান বন্ধ করতে হবে।

২৭. রুট পারমিট ব্যতীত সড়কে মোটরযান চালানো কঠোরভাবে বন্ধ করতে হবে।

২৮. অনুমোদিত আসনের অতিরিক্ত আসন সংযোজন, হাইড্রোলিক হর্ন ব্যবহার, কালো ধোঁয়া নির্গমন নিয়ন্ত্রণে কঠোর তদারকি নিশ্চিত করতে হবে।

২৯. ট্রাফিক ব্যবস্থা উন্নয়নে জন্য যত্রতত্র বাস থামানো ও মোটরযান পার্কিং কঠোরভাবে বন্ধ করতে হবে। যাত্রী নেওয়ার জন্য শুধু নির্ধারিত স্থানে/স্টপেজে বাস থামাতে হবে। ঢাকাসহ অন্যান্য বড় শহরে পর্যাপ্ত সংখ্যক পার্কিং বে প্রতিষ্ঠা করতে হবে।

৩০. গণপরিবহণে নিয়মিত সকল ড্রাইভার ও কর্মীদের জন্য নির্ধারিত পোশাক পরিধান বাধ্যতামূলক করতে হবে।

যাত্রীবান্ধব পরিবহন সেবা নিশ্চিত করা

৩১. যাত্রী প্রতিনিধিসহ সকল অংশীজনের অংশগ্রহণের মাধ্যমে একটি স্বচ্ছ ও স্বার্থের দ্বন্দ্বমুক্ত প্রক্রিয়ায় বাস ভাড়া নির্ধারণের চর্চা প্রতিষ্ঠা করতে হবে; প্রতিবছর গণশুনানির মাধ্যমে এই ভাড়া সমন্বয় করতে হবে এবং এর কঠোর প্রয়োগ নিশ্চিত করতে হবে।

৩২. সুস্পষ্ট নীতিমালা প্রণয়নের মাধ্যমে দূরপাল্লার সকল গন্তব্যে অনলাইনে টিকেট বিক্রয় এবং সিটি সার্ভিসের জন্য ই-টিকেটিং/র‍্যাপিড পাস সেবা চালু ও তা বাস্তবায়নে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে।

৩৩. নারী, শিশু ও প্রতিবন্ধিতাসহ ব্যক্তিদের জন্য আসন নির্ধারণ, সহজে ব্যবহার উপযোগী র‍্যাম্প ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ এবং তা বাস্তবায়নে কার্যকর তদারকি নিশ্চিত করতে হবে। আসন নির্ধারণের ক্ষেত্রে ইঞ্জিনের পাশের সিট বরাদ্দ করা যাবে না।

সড়ক দুর্ঘটনা প্রতিরোধ

৩৪. সংশ্লিষ্ট সকল দপ্তরের সমন্বয়ের মাধ্যমে সড়ক দুর্ঘটনা-সম্পর্কিত একটি ডেটাবেজ প্রণয়ন করতে হবে। সড়ক দুর্ঘটনা-সম্পর্কিত গবেষণার সক্ষমতা বৃদ্ধি করতে হবে।

৩৫. সড়ক-মহাসড়কে যানবাহনের গতি নিয়ন্ত্রণ ও পর্যবেক্ষণে প্রযুক্তির ব্যবহার বৃদ্ধি করতে হবে। বেপরোয়া গতির চালকদের উপযুক্ত শাস্তি নিশ্চিত করতে হবে।

বিআরটিএ সেবা কার্যক্রমে সংস্কার

৩৬. বিআরটিএ'র মোটরযান নিবন্ধন ও ড্রাইভিং লাইসেন্স নিবন্ধনসহ সকল কার্যক্রমে ডিজিটাল প্রযুক্তির পর্যাপ্ত ও কার্যকর প্রয়োগ নিশ্চিত করতে হবে। চালক ও সহকারীদের প্রাতিষ্ঠানিক প্রশিক্ষণ ও সনদের তথ্য যাচাইয়ে একটি সমন্বিত তথ্যভাণ্ডার তৈরি ও তা নিয়মিত হালনাগাদ করে প্রকাশ করতে হবে।

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

৩৮. বিআরটিএ'র বিভিন্ন সার্কেল অফিস কর্তৃক প্রদত্ত সেবার হার এবং গ্রাহক চাহিদার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ করে জনবল, অবকাঠামো, যন্ত্রপাতি ও লজিস্টিকস নিশ্চিত করতে হবে এবং প্রয়োজনীয় বরাদ্দ দিতে হবে।

৩৯. যানবাহনের নিবন্ধন, ফিটনেস সনদ, রুট পারমিট ও ড্রাইভিং লাইসেন্স ইত্যাদি সেবার ক্ষেত্রে বিদ্যমান অনিয়ম ও দুর্নীতির জন্য দায়ী ব্যক্তিদের বিরুদ্ধে কঠোর আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। বিআরটিএ'তে গ্রাহকবান্ধব সেবা নিশ্চিতে হেল্প ডেস্ক চালু এবং দালালের দৌরাত্ম্য কমাতে সকল সার্কেল অফিসে পূর্ব ঘোষণা ছাড়া অভিযান পরিচালনা করতে হবে এবং দালালের সঙ্গে সম্পৃক্ত কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের চিহ্নিত করে শাস্তির আওতায় নিয়ে আসতে হবে।

৪০. বিআরটিএ'তে প্রাতিষ্ঠানিক সুশাসন ও প্রায়োগিক শুদ্ধাচার উন্নয়নের লক্ষ্যে কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের জন্য যুগোপযোগী নৈতিক আচরণবিধিসহ প্রাতিষ্ঠানিক শুদ্ধাচার কৌশল প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন করতে হবে।

বিআরটিসি সেবায় সংস্কার

৪১. বিআরটিসিকে একটি লাভজনক প্রতিষ্ঠানে পরিণত করতে অনিয়ম ও দুর্নীতির সাথে সম্পৃক্ত কর্মচারীদের চিহ্নিত করে তাদের বিরুদ্ধে কঠোর আইনি ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

৪২. বিআরটিসির বিকল পরিবহনগুলোর যথাযথ মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণের মাধ্যমে ঢাকাসহ প্রধান প্রধান শহরগুলোতে সিটি সার্ভিস চালু এবং সারাদেশে গণপরিবহণের ব্যবস্থা করতে হবে।

সড়ক পরিবহন খাতে অভিযোগ নিরসন-ব্যবস্থা কার্যকর করা

৪৩. সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়ের অধীন সকল প্রতিষ্ঠানে যৌন হয়রানিসহ গ্রাহক হয়রানি বন্ধ এবং অভিযোগ নিরসন-ব্যবস্থার অংশ হিসেবে 'গ্রিভেন্স রিড্রেস সিস্টেম (জিআরএস)" সহজ করাসহ বিরোধ নিষ্পত্তিতে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। এ ছাড়া জবাবদিহি নিশ্চিতে–

- গণপরিবহণে সহজে দৃষ্টিগোচর হয় এমন স্থানে চালক ও সহকারীদের ছবি, সনদ নম্বর, বাসের নিবন্ধন নম্বর, অভিযোগ করার ইমেইল/ফোন/মোবাইল/হটলাইন নম্বর এবং ভাড়ার তালিকা প্রদর্শন নিশ্চিত করতে হবে।
- সংশ্লিষ্ট সকল অফিসে অভিযোগ বাক্স স্থাপন করতে হবে। এ ছাড়া ইমেইল, ওয়েবসাইট ইত্যাদির মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণের ব্যবস্থা করতে হবে।
- অভিযোগ লিপিবদ্ধ করার রেজিস্টার সংরক্ষণ করতে হবে। দ্রুততার সঙ্গে অভিযোগগুলো নিয়ে পর্যালোচনা ও অভিযোগ সমাধানে কার্যকর-ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।
- সেবাগ্রহীতাদের আস্থা অর্জনের জন্য জমাকৃত অভিযোগ নিরসনে গৃহীত পদক্ষেপ ও ফলাফল-সম্পর্কিত হালনাগাদ তথ্য নিয়মিত ওয়েবসাইটে/নোটিশ বোর্ডে প্রকাশ করতে হবে।
- সংশ্লিষ্ট অফিসগুলোতে নিয়মিত গণশুনানির আয়োজন করতে হবে।

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)
মাইডাস সেন্টার (লেভেল ৪ ও ৫), বাড়ি-০৫, সড়ক-১৬ (নতুন) ২৭ (পুরাতন), ধানমণ্ডি, ঢাকা ১২০৯
ফোন: (+৮৮০-২) ৪১০২১২৬৭-৭০, ফ্যাক্স: (+৮৮০-২) ৪১০২১২৭২
E-mail: info@ti-bangladesh.org, Website: www.ti-bangladesh.org, Facebook: TIBangladesh