



দুর্নীতি প্রতিরোধে দুর্নীতি দমন কমিশন পরিচালিত গণশুনানি: কার্যকরতা, চ্যালেঞ্জ ও করণীয়

সার-সংক্ষেপ

৫ নভেম্বর ২০১৭

দুর্নীতি প্রতিরোধে দুর্নীতি দমন কমিশন পরিচালিত গণশুনানি: কার্যকরতা, চ্যালেঞ্জ ও করণীয়

গবেষণা উপদেষ্টা

ড. ইফতেখারুজ্জামান

নির্বাহী পরিচালক, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ

অধ্যাপক ড. সুমাইয়া খায়ের

উপদেষ্টা - নির্বাহী ব্যবস্থাপনা, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ

মোহাম্মদ রফিকুল হাসান

পরিচালক - গবেষণা ও পলিসি, ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ

গবেষণা ও প্রতিবেদন প্রণয়ন

মো. ওয়াহিদ আলম, সিনিয়র প্রোগ্রাম ম্যানেজার - গবেষণা ও পলিসি

মো. রেযাউল করিম, প্রোগ্রাম ম্যানেজার - গবেষণা ও পলিসি

মো. শহিদুল ইসলাম, ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার - গবেষণা ও পলিসি

বিশেষ সহযোগিতায়

মো. মাহমুদ হাসান তালুকদার, মো. মনিরুল ইসলাম জাহিদ, মো. গোলাম মোস্তফা, মো. খোরশেদ আলম, জাফর সাদেক চৌধুরী, মো. রবিউল ইসলাম, মো. আলী হোসেন

কৃতজ্ঞতা

এই গবেষণাটি দুর্নীতি দমন কমিশনের সম্মানিত চেয়ারম্যান, কমিশনারদ্বয় ও কর্মকর্তাদের মূল্যবান মতামত ও সহযোগিতায় সমৃদ্ধ হয়েছে। মাঠ পর্যায়ে তথ্য সংগ্রহ ও জড়িপ কাজ তত্ত্বাবধান এবং এ সংশ্লিষ্ট কাজে সহায়তার জন্য সংশ্লিষ্ট সচেতন নাগরিক কমিটি (সনাক) পর্যায়ে কর্মরত টিআইবি'র সহকর্মীবৃন্দ তথ্য সংগ্রহ ও মাঠ পরিদর্শনে উল্লেখযোগ্য ভূমিকা রেখেছেন। এছাড়াও গবেষণা ও পলিসি বিভাগের সহকর্মীরা এই গবেষণার বিভিন্ন পর্যায়ে মূল্যবান মতামত ও ফিডব্যাক প্রদান করেছেন। তাদের সকলের প্রতি রইল আন্তরিক কৃতজ্ঞতা।

যোগাযোগ

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ

মাইডাস সেন্টার (পঞ্চম ও ষষ্ঠ তলা)

বাড়ি # ৫, সড়ক # ১৬ (নতুন), ২৭ (পুরাতন), ধানমন্ডি, ঢাকা ২০১৯

ফোন: (+৮৮০-২) ৯১২৪৭৮৮, ৯১২৪৭৮৯

ফ্যাক্স: (+৮৮০-২) ৯১২৪৭৯১৫

ই-মেইল: info@ti-bangladesh.org

ওয়েবসাইট: www.ti-bangladesh.org

দুর্নীতি প্রতিরোধে দুর্নীতি দমন কমিশন পরিচালিত গণশুনানি: কার্যকরতা, চ্যালেঞ্জ ও করণীয়

সার-সংক্ষেপ*

১. প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা

গণশুনানি একটি বহুপাক্ষিক প্রক্রিয়া যেখানে সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের সামনে সেবাহ্রীতা বা অংশীজন কর্তৃক সুনির্দিষ্ট সমস্যা উপস্থাপন এবং তা সমাধানকল্পে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণের ক্ষেত্র তৈরি হয়। পৃথিবীর বিভিন্ন দেশে সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা ও সামাজিক দায়বদ্ধতা বৃদ্ধির মাধ্যমে সেবার মান উন্নয়ন ও দুর্নীতি প্রতিরোধে গণশুনানি একটি কার্যকর মাধ্যম হিসেবে গ্রহীত হয়েছে। বাংলাদেশে দুর্নীতি প্রতিরোধ ও সেবার মান উন্নয়নে গণশুনানির কার্যকরতা বিবেচনা করে দুর্নীতি দমন কমিশন (দুদক) ২০১৪ সালে ডিসেম্বর থেকে বিভিন্ন সেবা খাতের ওপর গণশুনানি আয়োজন শুরু করে।

উপনিবেশিক শাসন ব্যবস্থার প্রভাব ও পর্যাপ্ত প্রশাসনিক সংস্কারের অভাবে বাংলাদেশে অদক্ষ, অসংবেদনশীল ও দুর্নীতিগ্রস্ত সেবাপ্রদানের প্রবণতা লক্ষ করা যায়। এদেশে সরকারি সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে জনগণকে অনাকাঙ্খিত অর্থ ব্যয় এবং বারবার যাওয়ার পাশাপাশি অতিরিক্ত বিলম্ব ও হয়রানির শিকার হওয়ার উদাহরণ রয়েছে। দুর্নীতির ওপর জাতীয় খানা জরিপ-২০১৫ এর তথ্য অনুযায়ী ৬৭.৮ শতাংশ খানা সরকারি ও বেসরকারি সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে দুর্নীতি ও অনিয়মের শিকার হয়েছে।

অন্যদিকে এদেশের আইনি ও নীতিকাঠামোতে একটি জবাবদিহিমূলক, সংবেদনশীল ও দুর্নীতিমুক্ত সেবাপ্রদানের ভিত্তি রচনা করা হয়েছে। সংবিধানে [ধারা ৭(১)] জনগণকে প্রজাতন্ত্রের সকল ক্ষমতার মালিক বলা হয়েছে। সপ্তম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা ও জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলে দুর্নীতিমুক্ত সেবাপ্রদান, সরকারি সেবায় সংস্কৃতি নিরসন ব্যবস্থা এবং নাগরিক পুনর্নিবেশ (ফিডব্যাক) ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠার কথা বলা হয়েছে। এ লক্ষ্যে দুদক তার পঞ্চ-বার্ষিকী কৌশলগত পরিকল্পনা ২০১৭-২০২১ - তে দুর্নীতিমুক্ত সেবাপ্রদান নিশ্চিত করতে গণশুনানি আয়োজনের ওপর গুরুত্বারোপ করেছে। এছাড়াও সরকারি অফিসে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও দুর্নীতি প্রতিরোধে বিভিন্ন সেবাখাতে গণশুনানি আয়োজনের জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ থেকে ১ জুন, ২০১৪ একটি অফিস আদেশ জারি করা হয়। পরবর্তীতে, দুর্নীতি দমন ও সেবার মান উন্নয়নে দুদক ২০১৪ সালের ১৫ ডিসেম্বর থেকে টিআইবি'র সাথে যৌথভাবে কোনো কোনো ক্ষেত্রে এককভাবে বিভিন্ন সেবা খাত ও প্রতিষ্ঠানের ওপর গণশুনানি আয়োজন শুরু করে। দুর্নীতি প্রতিরোধ, হয়রানি হ্রাস ও সেবার মান উন্নয়নে এই গণশুনানি কতটা সফল এবং এর বাস্তবায়নে কোন ধরনের কৌশলগত ঘাটতি আছে কিনা তা মূল্যায়নের দাবি রাখে। অধিকন্তু, আয়োজিত গণশুনানিগুলোর ওপর এখন পর্যন্ত কোনো গবেষণা বা মূল্যায়ন করা হয় নি। এ প্রেক্ষাপটে দুদক পরিচালিত গণশুনানির কার্যকরতা ও চ্যালেঞ্জ চিহ্নিতকরণে টিআইবি এই গবেষণা হাতে নিয়েছে।

২. গবেষণার উদ্দেশ্য

এই গবেষণার প্রধান উদ্দেশ্য হলো সেবাখাতে দুর্নীতি প্রতিরোধে দুদক পরিচালিত গণশুনানির ভূমিকা পর্যালোচনা করা। এই গবেষণার সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যগুলো হলো-

১. দুর্নীতি ও অনিয়ম সংক্রান্ত সংক্ষেপে নিরসনে গণশুনানির কার্যকরতা পর্যবেক্ষণ করা।
২. অভিযোগ সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানসমূহে গণশুনানির প্রভাব তুলে ধরা।
৩. গণশুনানি কার্যক্রম আয়োজন ও বাস্তবায়ন প্রক্রিয়ায় চ্যালেঞ্জসমূহ চিহ্নিত করা।
৪. গণশুনানির কার্যকরতা বৃদ্ধিতে সুপারিশ প্রণয়ন করা।

* নভেম্বর ৫, ২০১৭ তারিখে টিআইবি'র সম্মেলন কক্ষে উপস্থাপিত গবেষণা প্রতিবেদনের সার-সংক্ষেপ।

৩. গবেষণার পরিধি

২০১৬ সালের ডিসেম্বর পর্যন্ত দুদক মোট ৩৫টি গণশুনানি আয়োজন করে যার মধ্যে ২০১৪ সালে একটি, ২০১৫ সালে পাঁচটি এবং ২০১৬ সালে ২৯টি গণশুনানি অনুষ্ঠিত হয়। গণশুনানি অনুষ্ঠিত হওয়ার পর ছয়মাস অতিবাহিত হয়েছে এমন গণশুনানি গবেষণার জন্য বিবেচনা করা হয়েছে। প্রাপ্ত তথ্যে দেখা যায় যে ডিসেম্বর ২০১৪ থেকে জুন ২০১৬ পর্যন্ত মোট ১৭টি গণশুনানি অনুষ্ঠিত হয়। তবে এদের মধ্যে ময়মনসিংহের মুজাগাছা, নড়াইল সদর, রাজশাহীর চারঘাট, পিরোজপুরের ভাণ্ডারিয়ায় - এই চারটি স্থানে অনুষ্ঠিত শুনানির অভিযোগকারী সংক্রান্ত পর্যাণ্ড তথ্য, যেমন- নাম, ঠিকানা, ফোন নম্বর ইত্যাদি না থাকায় জরিপভুক্ত করা যায় নি। এমতাবস্থায়, চূড়ান্তভাবে গবেষণা উপযোগী গণশুনানির সংখ্যা দাঁড়ায় ১৩টি।

৪. গবেষণা পদ্ধতি

মিশ্র পদ্ধতি অনুসরণে এ গবেষণা পরিচালনা করা হয়েছে। গবেষণার ক্ষেত্রে গুণগত ও পরিমাণগত উভয় পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়েছে। পরিমাণগত পদ্ধতির অংশ হিসেবে অভিযোগকারী ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের ওপর দু'টি পৃথক জরিপ পরিচালনা করা হয়। অভিযোগকারীদের জরিপে ১৩টি গণশুনানিতে লক্ষিত ২৯৯ জন অভিযোগ উত্থাপনকারীর মধ্যে ১৯৫ জনের সাক্ষাৎকার গ্রহণ করা হয়েছে। প্রতিষ্ঠানের জরিপের ক্ষেত্রে অভিযোগ সংশ্লিষ্ট ৫৯টি প্রতিষ্ঠানের মধ্য থেকে ৫১টি প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধিদের সাক্ষাৎকার গ্রহণ করা হয়েছে। উভয় জরিপের ক্ষেত্রে ভুল ঠিকানা, ফোন নম্বর না থাকা এবং কর্মকর্তাদের না পাওয়ার কারণে লক্ষিত সকল তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার গ্রহণ করা সম্ভব হয় নি। তথ্য সংগ্রহের ক্ষেত্রে দু'টি ভিন্ন আধা-কাঠামোবদ্ধ প্রশ্নপত্র ব্যবহার করা হয়।

গুণগত তথ্য সংগ্রহের ক্ষেত্রে মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার ও কেস স্টাডিসহ কিছু গুণগত পদ্ধতির টুলস ব্যবহার করা হয়েছে। মুখ্য তথ্যদাতা হিসেবে গণশুনানি আয়োজন ও বাস্তবায়নে জড়িত ব্যক্তি ও প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তারা হলো - জেলা প্রশাসক, অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক, উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা, দুদকের কমিশনার ও কর্মকর্তাবৃন্দ (ঢাকা ও মাঠ পর্যায়ের), জেলা ও উপজেলার 'দুর্নীতি প্রতিরোধ কমিটি' (দুপ্রক) প্রতিনিধি, সচেতন নাগরিক কমিটি (সনাক)-এর প্রতিনিধি এবং অর্থায়নকারী সংস্থার প্রতিনিধির (বিশ্বব্যাংক)। মুখ্য তথ্যদাতাদের সাক্ষাৎকার গ্রহণের জন্য ভিন্ন-ভিন্ন চেকলিস্ট ব্যবহার করা হয়েছে।

পরোক্ষ তথ্যের উৎসগুলো হলো - প্রাসঙ্গিক বই, প্রবন্ধ, গবেষণা ও প্রকাশিত প্রতিবেদন, নথি ও গণশুনানির কার্যবিবরণী ইত্যাদি।

৫. একনজরে দুদক আয়োজিত গণশুনানি

দুদক দুর্নীতি প্রতিরোধ ও সেবার মান উন্নয়নে উপজেলা ও জেলা পর্যায়ে বিভিন্ন সেবা খাতের ওপর গণশুনানির আয়োজন করে। এ সকল গণশুনানিতে যে সকল স্থানীয় প্রতিষ্ঠান বা সংস্থা সম্পর্কে অভিযোগ উঠেছে সেগুলো হলো- উপজেলা ভূমি অফিস, সাব-রেজিস্ট্রি অফিস, সেটেলমেন্ট অফিস, পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি, উপজেলা স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্র, ইত্যাদি। ঢাকা মেট্রোপলিটন এলাকায় যে সকল সেবার ওপর গণশুনানি অনুষ্ঠিত হয়েছে সেগুলো হলো - রাজধানী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ (রাজউক), বাংলাদেশ রোড ট্রান্সপোর্ট অথরিটি (বিআরটিএ) ও পাসপোর্ট।

৬. গণশুনানির কার্যকরতা

৬.১ অভিযোগ জমাদান ও উত্থাপনের ধরণ

১৩টি গণশুনানিতে লক্ষিত মোট ২৯৯ জন অভিযোগকারীর মধ্যে ৬৫.২ শতাংশ (১৯৫ জন) অভিযোগকারীর নিকট হতে তথ্য সংগ্রহ করা সম্ভব হয়েছে যাদের মধ্যে ৬৬ শতাংশ গণশুনানি অনুষ্ঠিত হবার পূর্বে পূর্ব-নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নির্দিষ্ট স্থানে স্থাপিত অভিযোগ বক্সে অভিযোগ জমা দেন আর অবশিষ্ট ৩৪ শতাংশ অভিযোগকারী গণশুনানি অনুষ্ঠানের দিন অভিযোগ জমা দেন। জরিপকৃত অভিযোগকারীদের মধ্যে ৯৬ শতাংশ অভিযোগকারী অভিযোগ উত্থাপন করার সুযোগ পান যাদের মধ্যে ৮৬ শতাংশ পুরোপুরি অভিযোগ উত্থাপন করতে পেরেছেন এবং বাকি ১৪ শতাংশ অভিযোগকারী আংশিকভাবে তাদের অভিযোগ উত্থাপনের সুযোগ পান। গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্য অনুযায়ী, অভিযোগকারীদের মধ্যে ৯৪ শতাংশ অভিযোগকারী কোনো ধরণের ভয়-ভীতি ছাড়া অভিযোগ উত্থাপন করতে পেরেছেন। বাকী (৬%) অভিযোগকারী নির্ভয়ে অভিযোগ উত্থাপন করতে পারেন নি বলে মতামত দিয়েছেন। নির্ভয়ে অভিযোগ উত্থাপন করতে না পারার প্রধান কারণগুলো হলো - কর্তৃপক্ষের ভয়, পরবর্তীতে সেবা না পাওয়ার আশংকা, হয়রানির শিকার হওয়ার ভয়, রাজনৈতিক বা প্রভাবশালীদের বাধা ও চাপ।

৬.২ যেসব প্রতিষ্ঠান ও কর্মকর্তার বিরুদ্ধে অভিযোগ ওঠেছে

গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফলে দেখা গেছে, অধিকাংশ অভিযোগ ভূমি অফিস ও এর সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের (৬৭.০%) বিরুদ্ধে উত্থাপিত হয়েছে। ভূমি অফিস সংক্রান্ত অভিযোগগুলোর মধ্যে উপজেলা ভূমি অফিসের বিরুদ্ধে ২৯.০ শতাংশ। অন্যান্য যে সকল প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে অভিযোগ উত্থাপিত হয়েছে সেগুলোর মধ্যে পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির বিরুদ্ধে ১৩.০ শতাংশ, রাজউক ১২.০ শতাংশ এবং স্থানীয় পর্যায়ে সরকারি স্বাস্থ্যসেবা প্রতিষ্ঠান ১০.০ শতাংশ উল্লেখযোগ্য।

৬.৩ অভিযোগের ধরন

গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফল বিশ্লেষণ করে দেখা গেছে, অধিকাংশ ক্ষেত্রে সরকারি কর্মকর্তাদের বিরুদ্ধে ঘুষ গ্রহণ, হয়রানি, দায়িত্বে অবহেলা, খারাপ আচরণ ও প্রতারণা বিষয়ক অভিযোগ উত্থাপিত হয়েছে। ভূমি খাতের ক্ষেত্রে প্রতারণার মাধ্যমে ভূমি আত্মসাৎ, ভূমি দখল, সঠিক মালিকানাসত্ত্ব ছাড়া ভূমি দখল, পেশীশক্তি ব্যবহার ইত্যাদি বিষয়ে অভিযোগ উত্থাপিত হয়েছে। স্বাস্থ্য খাতে ডাক্তারদের অবহেলা, ঔষধের অপ্রাপ্যতা, হাসপাতালে সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে ঘুষ প্রদান ইত্যাদি বিষয়ে অভিযোগ ওঠতে দেখা গেছে। এছাড়া পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির ক্ষেত্রে বাসা-বাড়িতে বিদ্যুৎ সংযোগ দিতে বিলম্ব হওয়া ও সেবা পাওয়ার ক্ষেত্রে ঘুষ প্রদানের অভিযোগ ওঠেছে। রাজউকের সেবা পাওয়ার ক্ষেত্রে অবৈধ উপায়ে পুট দখল ও রাজউক কর্তৃক বরাদ্দকৃত পুট না পাওয়ার অভিযোগ ওঠেছে। বিআরটিএ-র ক্ষেত্রে অভিযোগকারীদের ঘুষ সংক্রান্ত অভিযোগ উত্থাপিত হতে দেখা গেছে।

৬.৪ গণশুনানি চলাকালে অভিযোগের প্রেক্ষিতে প্রদত্ত সমাধানের চিত্র

গবেষণার ফলাফল অনুযায়ী দুই-তৃতীয়াংশেরও অধিক অভিযোগকারী (৭৮.০%) গণশুনানি চলাকালে অভিযোগের প্রেক্ষিতে সমাধানের প্রতিশ্রুতি পেয়েছেন। সমাধানের প্রতিশ্রুতি হিসেবে যে সকল পদক্ষেপের কথা বলা হয়েছে সেগুলোর মধ্যে অন্যতম হলো- গণশুনানি পরবর্তীতে সমস্যা সমাধান করে দেওয়া (৬৯.০%), অভিযোগ খতিয়ে দেখা (১৯.০%), সুনির্দিষ্ট সময় বেঁধে দেওয়া (১৫.০%), শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণের নির্দেশ (২.০%) ও সামাজিকভাবে সমাধানের নির্দেশ (১.০%)^৪। অভিযোগকারীদের মধ্যে ২২.০ শতাংশ অভিযোগকারী গণশুনানি চলাকালে সমস্যার সমাধানের উদ্দেশ্যে সমাধানের কোনো প্রতিশ্রুতি পান নি। অভিযোগকারীদের মতামত অনুযায়ী সমস্যা সমাধানের প্রতিশ্রুতি না পাওয়ার কারণগুলো হলো - কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অভিযোগকে গুরুত্ব না দেয়া (৫১.০%), কর্তৃপক্ষের অবহেলা (৯.০%) এবং অভিযোগটি কর্তৃপক্ষের এখতিয়ারের বাইরে (১১.০%) অন্যতম।

৬.৫ গণশুনানি পরবর্তীতে অভিযোগের সমাধানের চিত্র

গবেষণায় অভিযোগের সমাধানের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের সাড়া প্রদান সম্পর্কে একটি ইতিবাচক চিত্র দেখা যায়। অভিযোগকারীদের মতামত অনুযায়ী, ৭৮.০ শতাংশ অভিযোগকারী গণশুনানি চলাকালে অভিযোগ সমাধানের প্রতিশ্রুতি পেয়েছেন। পরবর্তীতে এদের ২৭.০ শতাংশ অভিযোগকারী চূড়ান্তভাবে অভিযোগের সমাধান পেয়েছেন। বাকী দুই-তৃতীয়াংশের অধিক অভিযোগকারী (৭৩.০%) জরিপকালীন সময় পর্যন্ত উত্থাপিত অভিযোগের কোনো সমাধান পান নি। তবে এদের মধ্যে ১৪.০ শতাংশ অভিযোগকারী জানান তাদের সমস্যার সমাধান প্রক্রিয়াধীন অবস্থায় আছে। গবেষণায় দেখা গেছে বিআরটিএ, ইউনিয়ন ভূমি অফিস, পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগের সমাধান হওয়ার সংখ্যা বেশি। তবে উপজেলা ভূমি অফিস, সেটেলমেন্ট অফিস, সাব-রেজিস্ট্রি অফিস ও রাজউক উল্লেখযোগ্য সংখ্যক অভিযোগ সমাধান করতে পারে নি। এটার সম্ভাব্য কারণ হতে পারে এই প্রতিষ্ঠানগুলোর কাজের ধারা অপেক্ষাকৃত জটিল ও কতিপয় আইন ও নির্ধারিত কার্যপদ্ধতির মাধ্যমে কর্মসম্পাদন করতে হয়।

৬.৬ উত্থাপিত অভিযোগের সমাধান না হওয়ার কারণ

অভিযোগকারীদের মতামত অনুযায়ী যে ৭৩.০ শতাংশ অভিযোগের সমাধান হয়নি তার অন্যতম কারণগুলো হলো- কর্তৃপক্ষে অসহযোগিতা (৬৯.০%), নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ দাবি (২৭.০%), উদ্যোগের অভাব (২৪.০%)^৫। এই প্রেক্ষিতে কোনো কোনো তথ্যদাতা

^৪ এক্ষেত্রে একাধিক উত্তর গ্রহণীয় বিধায় মোট শতকরা হার ১০০ অধিক হবে।

^৫ এক্ষেত্রে একাধিক উত্তর গ্রহণীয় বিধায় মোট শতকরা হার ১০০ অধিক হবে।

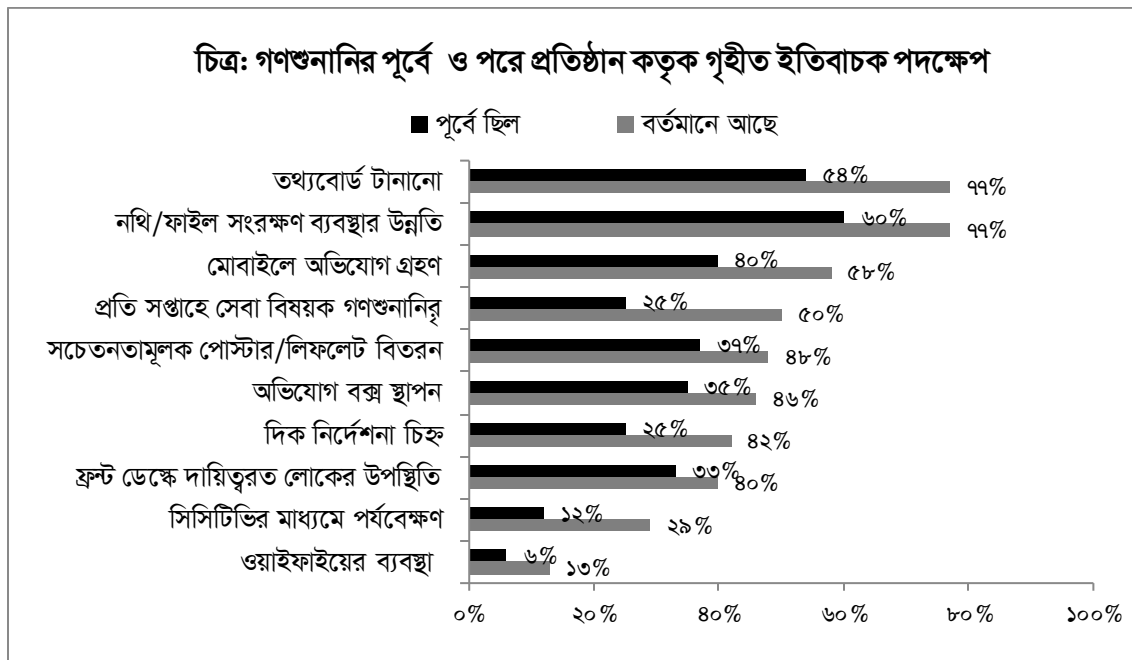
জানান দুদক ও সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের পরিবীক্ষণ ও ফলো-আপ কার্যক্রমের অভাবে উল্লেখযোগ্য সংখ্যক অভিযোগের যথাযথ সমাধান হচ্ছে না।

৬.৭ গণশুনানি পর পুনরায় সেবা নিতে গিয়ে সমস্যার সম্মুখীন হওয়া

অভিযোগকারীদের মতামত অনুযায়ী ৭৮ শতাংশ অভিযোগকারী পুনরায় সেবা নিতে যান যাদের মধ্যে ৪৩.০ শতাংশ অভিযোগকারী গণশুনানি পরবর্তীতে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে সেবা নিতে গিয়ে সমস্যার সম্মুখীন হয়েছেন। অভিযোগকারীরা যে সকল সমস্যার সম্মুখীন হয়েছেন তার মধ্যে উল্লেখযোগ্য হলো- কর্তৃপক্ষ সমস্যা সমাধানে উদ্যোগী না হওয়া (৭০.০%), কর্তৃপক্ষের অসহযোগিতামূলক আচরণ (৬০.০%), আগের চেয়ে খারাপ আচরণের মুখোমুখি হওয়া (৪২.০%), কাজ আটকে দেওয়া (১৮.০%), বিধি-বহির্ভূত অর্থ আদায় (১২.০%) কর্তৃপক্ষের নাখোশ হওয়া (৮.০%), মোবাইল ফোনে ও পুলিশকে দিয়ে হুমকি প্রদান (৫.০%)। অভিযোগকারীদের মধ্যে যারা সমস্যার সম্মুখীন হয়েছেন তাদের মধ্যে ৭৫.০ শতাংশ সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের অন্য কর্মকর্তার কাছ থেকে সমস্যার মুখোমুখি হয়েছেন। এছাড়া যার বিরুদ্ধে অভিযোগ উত্থাপন করা হয়েছে তার নিকট থেকে (৪০.০%), দালাল (৫.০%) ও প্রভাবশালী রাজনৈতিক নেতার থেকেও (৩.০%) অভিযোগকারীরা সমস্যার সম্মুখীন হয়েছেন।

৬.৮ গণশুনানি পরবর্তীতে সেবার মান উন্নয়নে প্রতিষ্ঠান কর্তৃক গৃহীত উদ্যোগ

কর্তৃপক্ষ প্রদত্ত তথ্য অনুযায়ী সেবার মান উন্নয়নে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানগুলোতে বেশ কিছু ইতিবাচক উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে। তবে প্রতিষ্ঠানগুলোতে পূর্বের তুলনায় গণশুনানি পরবর্তীতে এই সকল উদ্যোগের হার অপেক্ষাকৃত বেশি লক্ষ্য করা গেছে। প্রায় সব প্রতিষ্ঠানে জনসেবায় স্বচ্ছতা, দায়বদ্ধতা ও সংবেদনশীলতা বৃদ্ধিতে ইতিবাচক উদ্যোগ লক্ষ করা গেছে। অভিযোগ সংশ্লিষ্ট ৭৭ শতাংশ প্রতিষ্ঠানে গণশুনানি পরবর্তীতে তথ্যবোর্ড দেখা যায় যেখানে গণশুনানির পূর্বে এই হার ছিল ৫৪.০ শতাংশ। এছাড়াও নথি/ফাইল সংরক্ষণ ব্যবস্থার উন্নতি, মোবাইলে অভিযোগ গ্রহণ, প্রতি সপ্তাহে সেবা বিষয়ক গণশুনানি অনুষ্ঠান, সচেতনতামূলক পোস্টার/লিফলেট বিতরণ, অভিযোগ বক্স স্থাপন, দিক নির্দেশনা চিহ্ন ব্যবহার, ফ্রন্টডেস্কে দায়িত্বরত লোকের উপস্থিতি, সিসিটিভির মাধ্যমে পর্যবেক্ষণ ও ওয়াইফাইয়ের ব্যবস্থার ক্ষেত্রে গণশুনানি পূর্বের চেয়ে পরবর্তীতে ইতিবাচক পরিবর্তন লক্ষ করা গেছে। পূর্বে



১ এক্ষেত্রে একাধিক উত্তর গ্রহণীয় বিধায় মোট শতকরা হার ১০০ অধিক হবে।

৬.৯ গণশুনানির ইতিবাচক দিক

সকল অভিযোগকারী গণশুনানি কার্যক্রমকে সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের দায়বদ্ধতা বৃদ্ধিতে ইতিবাচক হিসেবে দেখেছে। যে সকল কারণে গণশুনানি তাদের কাছে ভালো লেগেছে তার মধ্যে অন্যতম হলো- সেবাগ্রহীতাদের সামনে সেবাদানকারীকে জাবাবদিহি করার ব্যবস্থা (৭৫.০%), দুর্নীতির অভিযোগ কর্মকর্তাদের সামনে বলার সুযোগ (৬৯.০%), অভিযোগ সমাধানের প্রতিশ্রুতি আদায় (২০.০%)*।

৬.১০ গণশুনানি আয়োজন ব্যবস্থা সম্পর্কে অভিযোগকারীদের মতামত

গণশুনানি আয়োজন ব্যবস্থা সম্পর্কে অভিযোগকারীরা সন্তোষজনক মতামত দিয়েছেন। গণশুনানির আয়োজকরা গণশুনানির প্রচারণার জন্য বিভিন্ন ধরনের মাধ্যম ব্যবহার করেছেন। গণশুনানিতে উপস্থিত অভিযোগকারীদের মতামত অনুযায়ী বন্ধু/প্রতিবেশী (২৯.০%) ও মাইকিং (২৯.০%) এর মাধ্যমে সবচেয়ে বেশি মানুষ গণশুনানি সম্পর্কে অবহিত হয়েছেন। এছাড়া লিফলেট-পোস্টার (২৩.০%) ও দূদকের কর্মকর্তা ও দুপ্রক প্রতিনিধিদের (২২.০%) মাধ্যমেও অনেকে গণশুনানি আয়োজন সম্পর্কে জানতে পেরেছে।

আয়োজন স্থলে বসার ব্যবস্থা সম্পর্কে ৯৫.৮ শতাংশ অংশগ্রহণকারী সন্তোষজনক মতামত দিয়েছে। তাদের মতে আয়োজনস্থল বসার জন্য আরামদায়ক ও সন্তোষজনক ছিল। এছাড়া সাউন্ড-সিস্টেমের গুণগত মান সম্পর্কে ৯৭.৪ শতাংশ, আয়োজন স্থলের অবস্থান ও এর যাতায়াত উপযোগিতা সম্পর্কেও ৯৭.৪ শতাংশ এবং অনুষ্ঠান শুরু সম্পর্কে ৯৪.২ শতাংশ অংশগ্রহণকারী সন্তোষ প্রকাশ করেছে।

৭. গণশুনানির চ্যালেঞ্জ

গবেষণায় দেখা গেছে গণশুনানিতে তিনটি পর্যায়ে চ্যালেঞ্জ বিদ্যমান। গণশুনানি আয়োজন, গণশুনানি চলাকালে ও গণশুনানি পরবর্তীতে আয়োজন কর্তৃপক্ষসহ অন্যান্য অংশীজনকে নানামুখি চ্যালেঞ্জের সম্মুখীন হতে হয়েছে। নিচে এ সকল চ্যালেঞ্জগুলো উল্লেখ করা হলো:

৭.১ গণশুনানি আয়োজন পর্যায়ে চ্যালেঞ্জ

১. গণশুনানি সম্পর্কে সচেতনতার অভাব: গণশুনানি কী, কেন করা হয় এবং এতে কী উপকার হবে সে সম্পর্কে সাধারণ মানুষ সচেতন নয়। ফলে অভিযোগ থাকা সত্ত্বেও অভিযোগকারীরা গণশুনানিতে অভিযোগ উত্থাপন ও অংশগ্রহণ করতে দেখা যায় না।
২. সেবা সম্পর্কে ধারণার অভাব: সেবাগ্রহীতাদের অনেকে জানেন না, কোন সেবা কীভাবে পাওয়া যায়, কে কোন কাজের জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত এবং কার এখতিয়ার কতটুকু। এর ফলে অভিযোগকারীদের অনেকে এক অফিসের অভিযোগ অন্য অফিসের বিরুদ্ধে উত্থাপন করেন। তাছাড়া কিছু অভিযোগকারী আদালতে বিচারাধীন বিষয়েও অভিযোগ উত্থাপন করেছেন।
৩. পর্যাপ্ত প্রচারণার অভাব: সাধারণত উপজেলা বা জেলা সদরকে কেন্দ্র করে গণশুনানি অনুষ্ঠিত হয় এবং গণশুনানির প্রচারণাও উপজেলা ও জেলা সদরের আশে-পাশে সীমাবদ্ধ থাকে। ফলে প্রান্তিক এলাকার জনগণ গণশুনানি সম্পর্কে অবহিত হওয়া থেকে বঞ্চিত হয়।
৪. প্রান্তিক অঞ্চলের জনগোষ্ঠীর কম অংশগ্রহণ: গণশুনানির আয়োজন স্থল উপজেলা কিংবা জেলা সদরে হওয়ায় প্রান্তিক অঞ্চলের জনসাধারণের গণশুনানিতে আসার সুযোগ কম থাকে।
৫. অভিযোগ জমা দিতে দ্বিধা: অনেক ক্ষেত্রে সাধারণ মানুষ জেলা প্রশাসক বা উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তার কার্যালয় ও অন্যান্য উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের কার্যালয়ে স্থাপিত অভিযোগ বাক্সে অভিযোগ জমা দিতে দ্বিধাবোধ করে।
৬. অভিযোগ উত্থাপনে বাধা: কিছু স্থানে অভিযোগ উত্থাপন না করতে দালাল, রাজনৈতিকভাবে প্রভাবশালী ব্যক্তিসহ কর্তৃপক্ষের একাংশের পক্ষ থেকে ভয় দেখানোর অভিযোগ রয়েছে।
৭. সরকারি কর্মকর্তাদের একাংশের অনগ্রহ ও অনুপস্থিতি: অভিযোগ সংশ্লিষ্ট কিছু সরকারি প্রতিষ্ঠানের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের একাংশ বিভিন্ন অজুহাতে (যেমন - অন্য কাজে ব্যস্ততা) গণশুনানিতে অংশগ্রহণে অনগ্রহ এবং অনুপস্থিতি লক্ষ করা গেছে।

** এক্ষেত্রে একাধিক উত্তর গ্রহণীয় বিধায় মোট শতকরা হার ১০০ অধিক হবে।

৮. দুদকের জনবল, লজিস্টিকস ও অর্থবরাদ্দের ঘাটতি: গণশুনানির জন্য দুদকের জনবল, লজিস্টিকস ও অর্থবরাদ্দের ঘাটতি রয়েছে। তাছাড়া সকল জেলায় দুদকের কার্যালয় না থাকায়, অনেক ক্ষেত্রে ঢাকা কিংবা বিভাগীয় কার্যালয় থেকে গণশুনানি কার্যক্রম পরিচালনা করতে হয়েছে।
৯. সকল অফিসকে আমন্ত্রণ না জানানো: যে সকল প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে সাধারণভাবে বেশি পরিমাণে দুর্নীতির অভিযোগ রয়েছে এমন বেশ কিছু প্রতিষ্ঠানকে, যেমন- পুলিশ, কর বিভাগ ইত্যাদি গণশুনানিতে আমন্ত্রণ জানাতে দেখা যায় নি।

৭.২ গণশুনানি চলাকালীন চ্যালেঞ্জ

১. বিলম্বে অনুষ্ঠান শুরু হওয়া: ক্ষেত্র বিশেষে অতিথিদের জন্য অপেক্ষা করা ও তাদের প্রটোকল দেওয়াসহ বিভিন্ন কারণে দেরিতে অনুষ্ঠান শুরু হওয়ার উদাহরণ রয়েছে।
২. অতিথিদের দীর্ঘ বক্তৃতা: ক্ষেত্র বিশেষে অতিথিদের দীর্ঘ বক্তৃতায় গণশুনানির উল্লেখযোগ্য সময় ব্যয় হওয়ার উদাহরণ রয়েছে।

৭.৩ গণশুনানি-পরবর্তী চ্যালেঞ্জ

১. বদলি ও অবসরজনিত সমস্যা: অভিযোগ সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তাদের একাংশ গণশুনানির পর বদলি ও অবসরে যাওয়ায় অভিযোগ ক্ষেত্র বিশেষে চাপা পড়ে যায়।
২. প্রতিশ্রুতির ফলো-আপ না হওয়া: গণশুনানিতে উপস্থিত কর্মকর্তাদের দেওয়া প্রতিশ্রুতি যথাযথভাবে বাস্তবায়ন হচ্ছে কিনা তা ধারাবাহিকভাবে ফলো-আপে ঘাটতি রয়েছে।
৩. কর্তৃপক্ষের এখতিয়ারের বাইরে: কিছু ক্ষেত্রে অভিযোগকারীরা এমন অভিযোগ উত্থাপন করেন যা সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের এখতিয়ারের বাইরে। বিশেষত ভূমি সংক্রান্ত অভিযোগগুলোর ক্ষেত্রে এমন চিত্র দেখা যায়। ফলে এ সকল অভিযোগের সমাধান করা সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের জন্য কঠিন হয়ে পড়ে।

৮. সার্বিক পর্যবেক্ষণ

সার্বিকভাবে বলা যায়, গণশুনানির মাধ্যমে সেবাপ্রদানকারী ও সেবাহ্রহণকারীদের মুখোমুখি করার মাধ্যমে জনসাধারণকে ক্ষমতায়িত করার সুযোগ সৃষ্টি এবং একই সাথে সমস্যা সমাধানের ক্ষেত্র তৈরি হয়েছে। এছাড়া গণশুনানিতে উত্থাপিত অভিযোগ সমাধানকল্পে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের পক্ষ থেকে প্রতিশ্রুতি মোতাবেক পদক্ষেপ গ্রহণের হার উল্লেখযোগ্য। তবে অধিকাংশ অভিযোগকারী গবেষণার তথ্য সংগ্রহকালীন সময় পর্যন্ত সমাধান পান নি। অনেক ক্ষেত্রে পুনরায় সেবা নিতে গিয়ে তারা অনিয়মের শিকার হয়েছেন। শুনানি পরবর্তীতে অভিযোগকারীদের প্রতিশ্রুতি মোতাবেক সমাধান দেয়া হচ্ছে কিনা তার ফলোআপে ঘাটতি থাকায় গণশুনানির সাফল্যও ক্ষেত্রে একটি বড় চ্যালেঞ্জ। শুনানির পর প্রায় সব প্রতিষ্ঠান সেবার মান উন্নয়নে ইতিবাচক প্রাতিষ্ঠানিক উদ্যোগ গ্রহণ করা সত্ত্বেও কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের একাংশের মধ্যে সেবাপ্রদানে পেশাদারিত্বের ঘাটতি লক্ষণীয়। গণশুনানি আয়োজনে দুদক ও আয়োজক প্রতিষ্ঠানের প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতার, যেমন -জনবল, লজিস্টিকস ও অর্থবরাদ্দ ঘাটতি রয়েছে।

৯. সুপারিশ

গবেষণার পর্যবেক্ষণের ওপর ভিত্তি করে টিআইবি'র পক্ষ থেকে গণশুনানিকে আরো কার্যকর করার লক্ষ্যে কতিপয় সুপারিশ প্রস্তাব করা হয়েছে। প্রস্তাবিত সুপারিশের মধ্যে উল্লেখযোগ্য সুপারিশ নিচে উপস্থাপন করা হলো:

১. অভিযোগ নিষ্পত্তি নিশ্চিত করা: কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অবসর, বদলি বা অন্য কোনো কারণে যাতে অভিযোগের সমাধান বাধাগ্রস্ত না হয় সে লক্ষ্যে প্রশাসনিক ও প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা গ্রহণ।
২. গণশুনানির জন্য বাজেট: গণশুনানি আয়োজনের জন্য দুদকসহ স্থানীয় প্রশাসনের একটি নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থ বরাদ্দ দেওয়া।
৩. অধিকতর প্রচারণা: প্রত্যন্ত অঞ্চলে প্রচারণার ব্যবস্থা করতে হবে। এ প্রচারণায় স্থানীয় এনজিও ও সংগঠনকে সম্পৃক্ত করা।
৪. সময়মত গণশুনানি শুরু করা: বক্তৃতায় বেশি সময় ব্যয় না করা এবং সময়মতো গণশুনানি শুরু করা।

৫. অভিযোগকারীদের আস্থা বৃদ্ধি: অভিযোগকারীরা যাতে নির্ভয়ে অভিযোগ উত্থাপন করতে পারে এবং গণশুনানির পর যাতে কোনো হয়রানি ও নিরাপত্তাহীনতার ঝুঁকিতে না পড়ে সে লক্ষ্যে দুদক ও স্থানীয় প্রশাসনের পক্ষ থেকে ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
৬. প্রতিষ্ঠান/খাতভিত্তিক আলাদা গণশুনানি: যে সকল খাত ও প্রতিষ্ঠানের ওপর অভিযোগের আধিক্য রয়েছে সে সকল খাত ও প্রতিষ্ঠানের ওপর পৃথক পৃথক গণশুনানি আয়োজন করা।
৭. সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের উপস্থিতি নিশ্চিত করা: গণশুনানিতে অভিযোগ সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের দায়িত্বপূর্ণ কর্মকর্তাদের উপস্থিতি নিশ্চিত করা।
৮. অভিযোগের ফলো-আপ: শুনানিতে উত্থাপিত অভিযোগ প্রতিশ্রুত সময়ের মধ্যে সমাধান নিশ্চিত করতে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান ও দুদকের পক্ষ থেকে ফলো-আপ তথা পরীক্ষণ কার্যক্রম গ্রহণ।
