বর্তমান সরকারের প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী ডিজিটাল বাংলাদেশ গড়ার লক্ষ্যে আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস, সুনামগঞ্জ হতে গত ২০২০ সালে ই-পাসপোর্ট কার্যক্রম শুরু করা হয় এবং গত ০৩ বছরে ৫৬২২০ টি ই-পাসপোর্ট ইস্যু করা হয়। অত্র কার্যালয় হতে আবেদনকারীদের জন্য তথ্য অনুসন্ধান ও হেল্প ডেস্ক চালু করা, অভিযোগ/পরামর্শ বক্স স্থাপন করা হয়েছে। অসুস্থ ও প্রবীণদের জন্য হুইল চেয়ার ও আলাদা এনরোলমেন্টের ব্যবস্থা করা হয়েছে। আবদেনকারীদের জন্য সুপেয় খাবার পানি ও নামাজ কক্ষের ব্যবস্থা করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ নিম্নরুপ ঃ

- দ্রুততম সময়ে পাসপোর্ট প্রাপ্তির লক্ষ্যে অত্র কার্যালয়ে গৃহীত আবেদনপত্রের অত্যধিক চাপের সুষ্ঠ ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করা এবং GO/NOC- ধারী প্রার্থী, হজ্জ্বব্রত পালনের প্রার্থী, তীর্থস্থান ভ্রমণের প্রার্থী, অসুস্থ প্রার্থী এবং বিদেশ গমনেচ্ছু প্রার্থীদের যথাসময়ে পাসপোর্ট প্রদান করা।
- পাসপোর্টের সেবার পরিধি তথা জনবল, ওয়ার্ক স্টেশন, উন্নত প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে জনগনের ভোগান্তি লাঘবে উদ্যোগ গ্রহণ করা।
- প্রবাসী বাংলাদেশীদের কর্মস্থলে ফেরৎ যাবার নিমিত্তে অগ্রাধিকার ভিত্তিতে পাসপোর্ট প্রদান।
- অনলাইন আবেদনের পদ্ধতি অবগত করা।
- অনলাইন ব্যাংকে A-CHALLAN এর মাধ্যমে এবং অনলাইন অ্যাপস দ্বারা A-CHALLAN এর মাধ্যমে রাজস্ব জমাদান পদ্ধতি অবহিত করা।
- যথা সময়ে পুলিশ তদন্ত প্রতিবেদন পাওয়া।
- একই ব্যক্তির ভিন্ন তথ্য ব্যবহার করার প্রবণতা রোধ করা।
- ভূয়া জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্মসনদ আবেদনপত্রে যুক্ত করার প্রবণতা রোধ করা।