

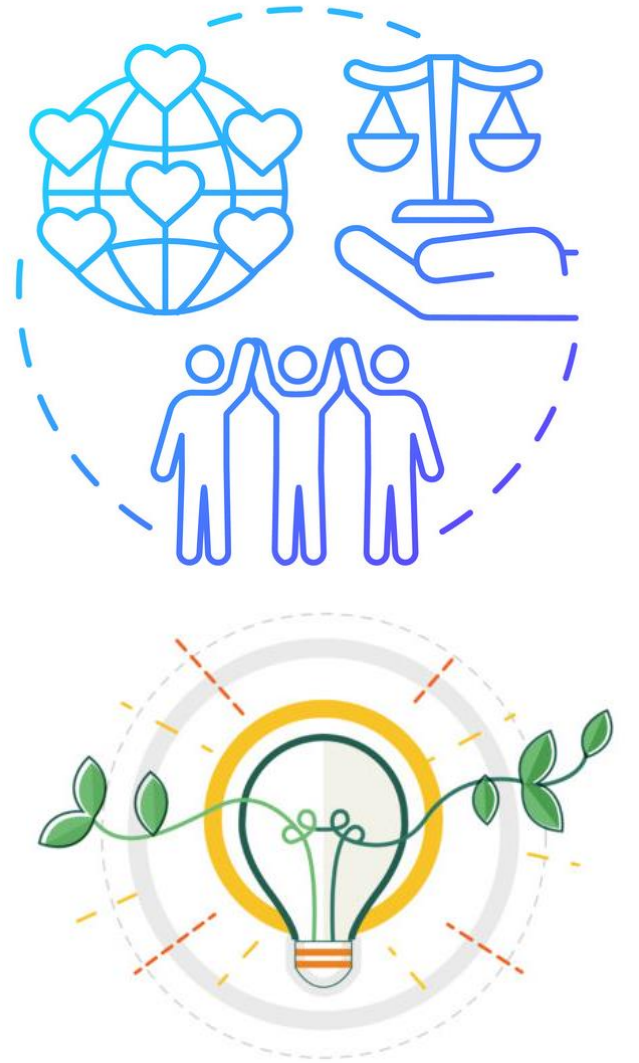
ই-গভর্ন্যান্স, উদ্ভাবন

ও সেবা সহজিকরণ

ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়

হালনাগাদ

অক্টোবর, ২০২২



ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

ক। ভূমিকা

নাগরিক সেবা সহজিকরণ ও সুশাসন সুসংহতকরণে উদ্ভাবন ও উত্তম চর্চার গুরুত্ব অপরিসীম। সরকারি দপ্তরের কার্যক্রমকে সুশৃঙ্খল, নিয়মতান্ত্রিক ও প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ ও এ লক্ষ্যে দায়বদ্ধতা সৃষ্টির জন্য এবং সরকারি সেবা প্রক্রিয়াকে সহজতর ও জনবান্ধব করার লক্ষ্যে সরকার উদ্ভাবন কার্যক্রম ও তাঁর বিকাশে বিভিন্ন কর্মপরিকল্পনা গ্রহণ করেছে। সরকার নির্বাচনী ইশতেহার, অষ্টম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা, প্রেক্ষিত পরিকল্পনা ২০২১০০ পরিকল্পনা ব-দ্বীপ বাংলাদেশ, ৪১-, টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট, Allocation of Business, সরকারের অন্যান্য সংশ্লিষ্ট নীতিমালা ও কৌশলপত্রের আলোকে প্রণীত বিভিন্ন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নে কাজ করে যাচ্ছে। সরকারি কাজে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি বৃদ্ধি, ফলাফলধর্মী কর্মকাণ্ডে উৎসাহ প্রদান এবং কর্মকৃতি বা Performance মূল্যায়নের লক্ষ্যে সরকার ২০১৪-১৫ অর্থবছর হতে সরকারি অফিসসমূহে ‘বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি’ বা এপিএ প্রবর্তন করা হয়। সুশাসনমূলক কার্যক্রমসমূহ যেমন জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন এবং তথ্য অধিকার এর সামগ্রিক মূল্যায়ন বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির মাধ্যমে সম্পন্ন করা হচ্ছে।

ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় সুশাসন সুসংহতকরণে এবং ধর্মীয় মূল্যবোধ ও নৈতিকতা বিকাশের মাধ্যমে উদার ও সাম্প্রদায়িক সম্প্রীতির সার্বজনীন সমাজ বিনির্মাণে কাজ করে যাচ্ছে। সরকার ঘোষিত রূপকল্প বাস্তবায়নের লক্ষ্যে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর নির্দেশনা এবং ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের মাননীয় প্রতিমন্ত্রীর তত্ত্বাবধানে সাম্প্রদায়িক সম্প্রতি ও ধর্মীয় মূল্যবোধ প্রতিষ্ঠা, সকল ধর্মাবলম্বীদের সাংবিধানিক অধিকার সুরক্ষা, সন্ত্রাস ও জঙ্গিবাদ নির্মূল, ই-হজ ব্যবস্থাপনা, ওয়াকফ সম্পত্তি ব্যবস্থাপনা, ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান সমূহের উন্নয়ন, আন্তর্জাতিক ধর্মীয় সংলাপ, ধর্মীয় ও প্রাক-প্রাথমিক শিক্ষা এবং ধর্মীয় বিষয়ে আন্তর্জাতিক সংস্থা সমূহের সাথে যোগাযোগ রক্ষা সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় কার্যক্রম বাস্তবায়ন করছে। এছাড়াও সরকারের বিধোষিত নীতি ও কর্মসূচির আলোকে কাঙ্ক্ষিত লক্ষ্য অর্জন এবং সরকারি কর্মকাণ্ডে স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করে ন্যায়ভিত্তিক ও শুদ্ধাচারী রাষ্ট্র ও সমাজ প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক স্বচ্ছতা ও দ্রুত তাঁর সাথে মানসম্মত সেবা নিশ্চিতকরণের জন্য নানামুখী কার্যক্রম গৃহীত হয়েছে। বিভিন্ন ধর্মাবলম্বী শিশুদের প্রাক-প্রাথমিক, প্রাথমিক, ধর্মীয় ও নৈতিকতা শিক্ষা এবং বয়স্কদের সাক্ষর জ্ঞানসহ ধর্মীয় শিক্ষা প্রদান করা হচ্ছে। হজযাত্রীদের সেবায় ই-হজ ব্যবস্থাপনার আওতায় অনলাইনে হজযাত্রীদের প্রাক-নিবন্ধন ও নিবন্ধন কার্যক্রম চলমান রয়েছে। দেশের বিভিন্ন ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান মেরামত/সংস্কার, বিভিন্ন ধর্মীয় উৎসব উদ্‌যাপনে আর্থিক সহায়তা প্রদান এবং দুঃস্থ পুনর্বাসনের জন্য অনুদান প্রদান মন্ত্রণালয়ের গুরুত্বপূর্ণ কার্যক্রম। মন্ত্রণালয় ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহে গঠিত ইনোভেশন টিমের মাধ্যমে উদ্ভাবনী উদ্যোগসমূহ বাস্তবায়নে নিমিত্ত বাৎসরিক উদ্ভাবনী কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন করা হয়েছে এবং তদানুযায়ী কার্যক্রম অব্যাহত রয়েছে। পাশাপাশি সেবার মান উন্নয়নে নতুন উদ্ভাবনকে উৎসাহিত করা হচ্ছে।

খ। ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের সুসাশনমূলক কার্যক্রম

উদ্ভাবন উদ্যোগ গ্রহণ ও উদ্যোগ গ্রহণের সুযোগ সৃষ্টি, দক্ষতা উন্নয়ন এবং প্রয়োজনীয় নীতি-পদ্ধতি প্রণয়নে ইনোভেশন টিম উল্লেখযোগ্য ভূমিকা রাখছে। সেবা প্রদান প্রক্রিয়া সহজিকরণ এবং কাজের অভ্যন্তরীণ প্রক্রিয়ায় গুণগত পরিবর্তন আনায়েনের লক্ষ্যে বাৎসরিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী কার্যক্রম বাস্তবায়ন ও পরিচালিত হচ্ছে। নিম্নবর্ণিত কার্যক্রম ত্রৈমাসিক, ষান্মাসিক ও বার্ষিক ভিত্তিতে মূল্যায়ন ও পরিবীক্ষণ করা হচ্ছে।

ক। উদ্ভাবনী ধারণা ও সেবা সহজিকরণে উত্তম চর্চা

খ। শুদ্ধাচার

গ। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

ঘ। তথ্য অধিকার

গ। বছরভিত্তিক উদ্ভাবনী কার্যক্রম ও সেবা সহজিকরণ

অর্থবছর ২০২১-২২

১। সেবা/ উদ্ভাবনের নাম: সরকারি ব্যবস্থাপনায় হজগমেনেছু ব্যক্তিদের প্রাক-নিবন্ধন রিফান্ড সেবা পদ্ধতিতে উদ্ভাবনী ধারণার মাধ্যমে সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ।

লিঙ্কঃ <https://hajj.gov.bd/application-of-govt-pilgrim-pre-registration-refund/>

পূর্বে সমস্যা কি ছিল?

কোন হজযাত্রী যদি তাঁর হজের প্রাক-নিবন্ধন বাতিল করে জমাকৃত সমুদয় অর্থ ফেরত নিতে চান তাহলে তা সহজভাবে দ্রুত সময়ের মধ্যে আবেদনকারী হজযাত্রীকে প্রদান করা একটি বড় চ্যালেঞ্জ ছিল। প্রাক-নিবন্ধন বাতিল ও রিফান্ডের জন্য প্রাক-নিবন্ধন ট্র্যাকিং নম্বর উল্লেখপূর্বক টাকা জমা প্রদানকৃত ব্যাংকের ম্যানেজার বারাবর আবেদন লিখতে হতো। আবেদন দাখিলের জন্য টাকা জমা প্রদানকৃত ব্যাংকে গমন করে আবেদন দাখিল করতে হতো। ব্যাংক কর্মকর্তা অনলাইনে “সরকারি ব্যবস্থাপনায় হজগমেনেছু ব্যক্তিদের প্রাক-নিবন্ধন রিফান্ড সেবা” সিস্টেমে রিফান্ডের রিকোয়েস্ট সম্পন্ন করে মন্ত্রণালয় বরাবর প্রেরণ করতেন। পরবর্তীতে মন্ত্রণালয় কর্তৃক রিফান্ডের আবেদন পর্যালোচনা, যাচাই-বাছাই এবং অনুমোদন দেয়া হতো। মাসিক সকল অনুমোদিত রিফান্ডের তালিকা প্রস্তুত করা হতো এবং অর্থ প্রদানের জন্য যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ করে হজযাত্রীদের নামে চেক লিখা হতো। এরপর চেক বিতরণের জন্য হজ অফিস, ঢাকায় প্রেরণ করা হয়ে হতো এবং হজযাত্রীগণ হজ অফিস, ঢাকা থেকে চেক গ্রহণ করতেন।

সমাধানে উদ্ভাবন/সেবা সহজিকরণ কি করা হয়েছে?

উদ্ভূত পরিস্থিতিতে সেবা সহজিকরণের জন্য একজন প্রাক-নিবন্ধিত হজযাত্রী অনলাইনে তাঁর প্রাক-নিবন্ধন বাতিলের জন্য আবেদন করতে পারছেন এবং ব্যাংক কর্তৃক যাচাই পূর্বক Disbursement সম্পন্ন করে BEFTN এর মাধ্যমে হজযাত্রীর ব্যাংক হিসেবে অর্থ স্থানান্তর করা হচ্ছে।

চ্যালেঞ্জঃ সকল ব্যবহারকারীকে সংক্ষিপ্ত সময়ের মধ্যে সিস্টেম সম্পর্কে অবহিতকরণ

উত্তরণঃ অনলাইন ভিডিও টিউটোরিয়াল ও ইউজার ম্যানুয়াল

ভবিষ্যতে সেবাটির আরও মান-উন্নয়নে পরামর্শঃ বেসরকারি ব্যবস্থাপনায়র হজগমেনিছু ব্যক্তিদের প্রাক-নিবন্ধন রিফান্ড সেবাতেও উক্ত উত্তাবনী প্রক্রিয়া চালু করা যেতে পারে।

২। সেবা/ উত্তাবনের নাম: ধর্মীয় প্রতিষ্ঠানে অনুদান প্রদান সহজিকরণ।

পূর্বে সমস্যা কি ছিল?

ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় থেকে প্রতি অর্থবছরে ধর্মীয় প্রতিষ্ঠানে অনুদান প্রদান করা হয়ে থাকে। ধর্মীয় প্রতিষ্ঠানে অনুদান প্রদান প্রক্রিয়ায় নির্ধারিত আবেদন ফর্ম পূরণের পাশাপাশি ফর্মে তিনটি প্রত্যয়ন গ্রহণ করতে হতো। প্রথমত, প্রত্যয়ন গ্রহণের জন্য স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর এর কাছে যেতে হতো; স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর কতৃক যাচাই এর পর তা প্রত্যয়ন প্রদান করা হতো। দ্বিতীয়ত, প্রত্যয়ন গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট জেলা/উপজেলার জেলা প্রশাসক/উপজেলা নির্বাহী অফিসার এবং তৃতীয়ত স্থানীয় মাননীয় সংসদ সদস্য এর কাছে যেতে হতো এবং যাচাইপূর্বক প্রত্যয়ন প্রদান করা হতো। প্রত্যয়ন গ্রহণের জন্য এতগুলো ধাপ অনুসরণ করার কারণে সেবা গ্রহী তঁর অনেক সময় ও অর্থ অপচয় হতো।

সমাধানে উত্তাবন/সেবা সহজিকরণ কি করা হয়েছে?

বিভিন্ন ধর্মীয় প্রতিষ্ঠানে অনুদান প্রদান প্রক্রিয়া সহজিকরণ করার জন্য আবেদন প্রক্রিয়ায় ধাপ কমিয়ে আনা হয়েছে যার মাধ্যমে একজন উপকারভোগী পূর্বের চেয়ে অনেক সহজে, কম সময়ে ও কম খরচে আবেদন জমা দিতে পারছেন। উক্ত প্রক্রিয়া বাস্তবায়নের জন্য নির্ধারিত আবেদন ফর্মটিতে পরিবর্তন আনা হয়, এবং নতুন ফরম বিতরণ করা হয়। সহজিকরণ প্রক্রিয়ায় ধর্মীয় প্রতিষ্ঠানের পক্ষে আবেদনকারী ব্যক্তি শুধুমাত্র স্থানীয় চেয়ারম্যান/ মেয়র/ কাউন্সিলর-এর কাছে থেকে প্রত্যয়ন গ্রহণ করে আবেদন করতে পারবেন।

চ্যালেঞ্জঃ সেবা গ্রহিতাদের অবহিত করা

উত্তরণঃ ফরমে বিস্তারিত তথ্য উল্লেখ করা হয়েছে।

ভবিষ্যতে সেবাটির আরও মান-উন্নয়নে পরামর্শঃ নির্ধারিত আবেদন ফরমটি আরো আরও সহজ করা। সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধিমালা হালানাগাদকরণ

৩। সেবা/ উত্তাবনের নাম: ধর্মীয় প্রতিষ্ঠানে ডিজিটাল পদ্ধতিতে অনুদান প্রদান

পূর্বে সমস্যা কি ছিল?

বিভিন্ন ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান হতে প্রাপ্ত যাচাই-বাছাইয়ের পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন নেয়া হয়। এরপর ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের CAFO (Chief Accounts and Finance Officer) বরাবর GO জারি করে জারিকৃত GO এর আলোকে iBAS++ এ এন্ট্রি সম্পন্ন করা হতো। CAFO কর্তৃক GO এর অথরিটি জেলা/ উপজেলা হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা বরাবরে প্রেরণ করা হয়ে থাকে। সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানকে যাচাই-বাছাইপূর্বক জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক সংশ্লিষ্ট হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা হতে চেক বিতরণ ও প্রাপ্তি স্বীকার গ্রহণ করা হয়ে থাকে। আর্থিক বছর শেষে স্ব স্ব কার্যালয়ে বিলের মাধ্যমে বিতরণকৃত অর্থের সমন্বয়ে কাজটি করে থাকে। অনুদান প্রদানের এই প্রক্রিয়া সময় সাপেক্ষ হওয়ায় ধর্মীয় প্রতিষ্ঠানে অনুদান প্রাপ্তিতে তুলনামূলক বেশি সময় প্রয়োজন হয়। এছাড়াও উক্ত প্রক্রিয়ায় বেশি জনবলের প্রয়োজন হয়।

সমাধানে উদ্ভাবন/সেবা সহজিকরণ কি করা হয়েছে?

ধর্মীয় প্রতিষ্ঠানে অনুদান প্রদানের জন্য প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর প্রতিষ্ঠানের ব্যাংক হিসাবে EFT (Electronic Fund Transfer) এর মাধ্যমে অনুদানের অর্থ প্রদান করা হয়েছে, ফলে অতি দ্রুত প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে অনুদান প্রদান করা সম্ভব হয়েছে। বছর শেষে প্রাপ্তি স্বীকার ও সমন্বয়ের কাজটি সয়ংক্রিয় পদ্ধতিতে iBAS++ এ সম্পন্ন করা হচ্ছে।

চ্যালেঞ্জঃ

- কিছু ধর্মীয় প্রতিষ্ঠানে ব্যাংক হিসাব না থাকা;
- EFT সিস্টেমে ব্যাংক একাউন্ট অনুসারে প্রতিষ্ঠানের নাম ইংরেজিতে প্রদান করতে হয়। কিন্তু আবেদনকারী কর্তৃক পুরনকৃত ফর্মে প্রতিষ্ঠানের ইংরেজি নাম না দেয়া বা ব্যাংক একাউন্ট অনুসারে ইংরেজিতে নামের বানান ভুল দেয়া;
- আবেদনকারীর কাছে চাহিত ডকুমেন্ট সঠিকভাবে না দেয়া ইত্যাদি।

উত্তরণঃ

- ফরম গ্রহণের সময় বিষয়সমূহ উপকারভোগীকে অবহিত করা;
- আবেদনকারী কর্তৃক পুরনকৃত ফর্মে প্রতিষ্ঠানের ইংরেজি নাম না দেয়া হলে বা আবেদনকারীর কাছে চাহিত ডকুমেন্ট সঠিকভাবে না পাওয়া গেলে আবেদনকারীকে অবহিত করা হয়েছে এবং চাহিত ডকুমেন্ট গ্রহণ করা হয়েছে।

ভবিষ্যতে সেবাটির আরও মান-উন্নয়নে পরামর্শঃ সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধিমালা হালানাগাদকরণ

৪। সেবা/ উদ্ভাবনের নাম: হজ এজেন্সির ই-প্রোফাইল ম্যানেজমেন্ট

লিংক: <https://prp.pilgrimdb.org/>

পূর্বে সমস্যা কি ছিল?

ই-হজ সিস্টেমে সকল এজেন্সির প্রাথমিক তথ্য থাকলেও বিস্তারিত হালনাগাদ তথ্যাদি যেমন হজ এজেন্সির স্বত্বাধিকারী/মালিক তাঁর এজেন্সির যাবতীয় তথ্য (ফরম-২৫) এবং প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট সংক্রান্ত তথ্য যেমন ট্রেড লাইসেন্স, আয়কর সনদ, সিভিল এভিয়েশন সনদ, অফিস ভাড়া চুক্তিপত্র/মালিকানা দলিল ইত্যাদি ছিল না। এছাড়াও বিগত বছরগুলোতে হজ কার্যক্রমের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট এজেন্সির মামলা, শাস্তির তথ্যসহ প্রয়োজনীয় তথ্য সিস্টেমে পাওয়া যেত না। অধিকন্তু, দ্রুত ও নির্ভুলভাবে এজেন্সি কর্তৃক প্রদানকৃত ট্রাভেল লাইসেন্স যাচাইয়ের জন্য বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়ের ট্রাভেল এজেন্সি সিস্টেমের সাথে ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের হজ এজেন্সির প্রোফাইল ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমের আন্তঃসংযোগ (Integration) স্থাপন করা ছিল না।

সমাধানে উদ্ভাবন/সেবা সহজিকরণ কি করা হয়েছে?

২০২১-২২ অর্থবছরে বেসরকারি ব্যবস্থাপনায় হজ কার্যক্রম পরিচালনার জন্য অনুমোদিত হজ এজেন্সির বিস্তারিত প্রোফাইল ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম প্রস্তুত ও বাস্তবায়নের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়। উক্ত সিস্টেমে হজ এজেন্সির স্বত্বাধিকারী/মালিক তাঁর এজেন্সির যাবতীয় তথ্য (ফরম-২৫) পূরণ করে এবং প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট সংযুক্ত করে (ট্রেড লাইসেন্স, আয়কর সনদ, সিভিল এভিয়েশন সনদ, অফিস ভাড়া চুক্তিপত্র/মালিকানা দলিল ইত্যাদি) হজ ব্যবস্থাপনা সিস্টেমে সাবমিট করছেন। ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় থেকে অনুমোদিত ব্যবহারকারী সিস্টেমে প্রদত্ত তথ্যের সঙ্গে যাবতীয় ডকুমেন্ট যাচাই-বাছাই এর মাধ্যমে তা সুপারিশ করা হচ্ছে এবং মন্ত্রণালয়ের একজন অনুমোদকারী তা অনুমোদন করছেন। কোন ডকুমেন্ট বা তথ্যের ঘাটতি বা গরমিল (Shortfall) থাকলে মন্ত্রণালয় থেকে অনুমোদিত ব্যবহারকারী তাঁর বিবরণ উল্লেখ করে আবেদনটি নাকচ করে দিচ্ছেন এবং সংশোধনপূর্বক আবেদনকারী

পুনরায় আবেদন প্রেরণ করছেন। এছাড়াও উক্ত প্রোফাইল ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমে বিগত বছরগুলোতে হজ কার্যক্রমের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট এজেন্সির মামলা, শাস্তির তথ্যসহ প্রয়োজনীয় তথ্য এন্ট্রি করা হচ্ছে। অধিকন্তু, দ্রুত ও নির্ভুলভাবে এজেন্সি কর্তৃক প্রদানকৃত ট্রাভেল লাইসেন্স যাচাইয়ের জন্য বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়ের ট্রাভেল এজেন্সি সিস্টেমের সাথে ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের হজ এজেন্সির প্রোফাইল ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমের আন্তঃসংযোগ (Integration) স্থাপন করা হয়েছে। ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক যাচাই সফলভাবে সম্পন্ন হওয়ার পর এজেন্সির তথ্য “ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক যাচাইকৃত” হিসেবে হজ বিষয়ক পোর্টালে প্রকাশ করা হচ্ছে।

চ্যালেঞ্জঃ এজেন্সি কর্তৃক পুরণকৃত অনলাইন ফরমের সঙ্গে দাখিলকৃত ডকুমেন্টের মিল না থাকা

উত্তরণঃ কোন ডকুমেন্ট বা তথ্যের ঘাটতি বা গরমিল (Shortfall) থাকলে মন্ত্রণালয় থেকে অনুমোদিত ব্যবহারকারী তাঁর বিবরণ উল্লেখ করে আবেদনটি নাকচ করে দিচ্ছেন এবং সংশোধনপূর্বক আবেদনকারী পুনরায় আবেদন প্রেরণ করছেন।

ভবিষ্যতে সেবাটির আরও মান-উন্নয়নে পরামর্শঃ যথাযথভাবে পরীক্ষাপূর্বক পুরণকৃত তথ্য অনুমোদন দেয়া এবং নিয়মিত হালনাগাদকরণ

অর্থবছর ২০২০-২১

৫। সেবা/ উদ্ভাবনের নাম: নিবন্ধিত হজযাত্রীদের অনলাইন নিবন্ধন রিফান্ড সিস্টেম

লিঙ্কঃ <https://hajj.gov.bd/application-of-registration-refund/>

পূর্বে সমস্যা কি ছিল?

২০২০ সালে বৈশ্বিক মহামারী করোনা ভাইরাসের (কোভিড-১৯) প্রাদুর্ভাবের কারণে রাজকীয় সৌদি সরকারের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী সৌদি আরবের বাহিরে বহির্বিশ্ব থেকে কোন হজযাত্রী পবিত্র হজে অংশগ্রহণ করতে পারেননি। এ পরিস্থিতিতে কোন হজযাত্রী যদি তাঁর হজ নিবন্ধন বাতিল করে জমাকৃত সমুদয় অর্থ ফেরত নিতে চান তাহলে তা সহজভাবে দ্রুত সময়ের মধ্যে আবেদনকারী হজযাত্রীকে প্রদান করা একটি বড় চ্যালেঞ্জ ছিল।

সমাধানে উদ্ভাবন/সেবা সহজিকরণ কি করা হয়েছে?

উদ্ভূত পরিস্থিতিতে ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় “হজযাত্রীদের অনলাইন রিফান্ড সিস্টেম” প্রবর্তন করে। এ সিস্টেমের মাধ্যমে একজন নিবন্ধিত হজযাত্রী অনলাইনে তাঁর নিবন্ধন বাতিলের জন্য আবেদন করতে পারবেন। হজযাত্রী কর্তৃক আবেদন দাখিলের পর সেটি হজ অফিস, ঢাকা ও ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় হতে যাচাই-বাছাই ও অনুমোদনের পর হজযাত্রীর নিবন্ধন বাতিল হবে এবং হজযাত্রী পে-অর্ডারের মাধ্যমে অথবা স্বয়ংক্রিয় পদ্ধতিতে তাঁর ব্যাংক হিসেবে অর্থ ফেরত পেয়ে থাকেন। উক্ত উদ্ভাবনী উদ্যোগ নেয়ার মাধ্যমে হজযাত্রীদের নিবন্ধন বাতিল (নিবন্ধন রিফান্ড) প্রক্রিয়া সহজিকরণ করা হয়।

চ্যালেঞ্জঃ বৈশ্বিক মহামারীর সময় অতি স্বল্প সময়ের মধ্যে সিস্টেমটি প্রস্তুত, বাস্তবায়ন ও প্রশিক্ষণ প্রদান।

উত্তরণঃ স্বল্প সময়ের মধ্যে সিস্টেমটি প্রস্তুত, বাস্তবায়ন ও প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়। অনলাইন ভিডিও টিউটোরিয়াল প্রস্তুত করা হয়।

৬। সেবা/ উদ্ভাবনের নাম: দুঃস্থ ব্যক্তিদের অনুদান প্রদান প্রক্রিয়া সহজিকরণ

পূর্বে সমস্যা কি ছিল?

ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় থেকে প্রতি অর্থবছরে দুঃস্থ ব্যক্তিদের পুনর্বাসনে অনুদান প্রদান করা হয়ে থাকে। একজন দুঃস্থ ব্যক্তিকে নির্ধারিত আবেদন ফর্ম পূরণের পাশাপাশি ফর্মে তিনটি প্রত্যয়ন গ্রহণ করতে হতো। একজন দুঃস্থ ব্যক্তিকে প্রত্যয়ন গ্রহণের জন্য এতগুলো ধাপ অনুসরণ করার কারণে তাঁর সময়, অর্থ এবং ভিজিট সংখ্যা বেড়ে যেতো।

সমাধানে উদ্ভাবন/সেবা সহজিকরণ কি করা হয়েছে?

দুঃস্থ ব্যক্তিদের অনুদান প্রদান প্রক্রিয়া সহজিকরণ করার জন্য আবেদন প্রক্রিয়ায় ধাপ কমিয়ে আনা হয়েছে যার মাধ্যমে একজন উপকারভোগী পূর্বের চেয়ে অনেক সহজে কম সময়ে ও কম খরচে আবেদন জমা দিতে পারেন। উক্ত প্রক্রিয়া বাস্তবায়নের জন্য দুঃস্থ অনুদানের নির্ধারিত আবেদন ফর্মটিতে পরিবর্তন আনা হয়, এবং নতুন ফরম বিতরণ করা হয়। সহজিকরণ প্রক্রিয়ায় একজন দুঃস্থ ব্যক্তি শুধুমাত্র স্থানীয় চেয়ারম্যান/মেয়র/কাউন্সিলর এর কাছে থেকে প্রত্যয়ন গ্রহণ করে আবেদন করতে পারবেন।

চ্যালেঞ্জঃ সেবা গ্রহিতাদের অবহিত করা

উত্তরণঃ ফরমে বিস্তারিত তথ্য উল্লেখ করা হয়েছে।

ভবিষ্যতে সেবাটির আরও মান-উন্নয়নে পরামর্শঃ নির্ধারিত আবেদন ফরমটি আরো আরও সহজ করা। সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধিমালা হালানাগাদকরণ

৭। সেবা/ উদ্ভাবনের নাম: দুঃস্থ ব্যক্তিদের ডিজিটাল পদ্ধতিতে অনুদান প্রদান

পূর্বে সমস্যা কি ছিল?

বিভাজন মোতাবেক দুঃস্থ অনুদানের অর্থ অগ্রিম উত্তোলন করে মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ব্যাংক হিসাবে জমা রাখতে হতো। এরপর GO মোতাবেক চেক জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা বরাবরে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে যাচাইপূর্বক প্রদানের জন্য প্রেরণ করতে হতো। জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা কর্তৃক চেক বিতরণ ও প্রাপ্তি স্বীকার গ্রহণ এবং প্রাপ্তি স্বীকার মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করতেন। (Chief Accounts and Finance Officer) ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক আর্থিক বৎসর শেষে অগ্রিম উত্তোলিত টাকা সমন্বয় করতেন। অনুদান প্রদানের এই প্রক্রিয়া সময় সাপেক্ষ হওয়ায় দুঃস্থ অনুদান প্রাপ্তিতে তুলনামূলক বেশি সময় প্রয়োজন হতো। এছাড়াও উক্ত প্রক্রিয়ায় বেশি জনবলের প্রয়োজন হতো।

সমাধানে উদ্ভাবন/সেবা সহজিকরণ কি করা হয়েছে?

দুঃস্থদের সহায় তাঁর জন্য উপকারভোগীর ব্যাংকে হিসেবে EFT (Electronic Fund Transfer) অথবা মোবাইলে MFS (Mobile Financial Services) এর মাধ্যমে সরাসরি উপকারভোগীর ব্যাংক হিসেবে EFT অথবা মোবাইলে MFS এর উপকারভোগীর বিকাশ/নগদ/রকেটে একাউন্টে অর্থ প্রদান করা হচ্ছে। উক্ত সেবা সহজিকরণের মাধ্যমে অতি দ্রুত উপকারভোগীর কাছে অনুদান প্রদান করা সম্ভব হচ্ছে।

চ্যালেঞ্জঃ

- ব্যাংক হিসাব না থাকা;
- কিছু ক্ষেত্রে, উপকারভোগীর বিকাশ/নগদ/রকেটে একাউন্টে অর্থ প্রদান করার সময় জাতীয় পরিচয়পত্রের সঙ্গে ফরমে প্রদানকৃত মোবাইল এর একাউন্ট তথ্য না পাওয়ায় ভেরিফিকেশন না হওয়া।
- আবেদনকারীর কাছে চাহিত ডকুমেন্ট সঠিকভাবে না দেয়া ইত্যাদি।

উত্তরণঃ

- ফরম গ্রহণের সময় বিষয়সমূহ উপকারভোগীকে অবহিত করা;
- যে সকল অনুমদিত আবেদন উপকারভোগীর বিকাশ/নগদ/রকেটে একাউন্টে অর্থ প্রদান সম্ভব হয় না তা ব্যক্তির ব্যাংক একাউন্টে প্রেরণ;
- আবেদনকারীর কাছে চাহিত ডকুমেন্ট সঠিকভাবে না পাওয়া গেলে আবেদনকারীকে অবহিত করা হয়েছে এবং চাহিত ডকুমেন্ট গ্রহণ করা হয়েছে।

ভবিষ্যতে সেবাটির আরও মান-উন্নয়নে পরামর্শঃ সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধিমালা হালানাগাদকরণ

অর্থবছর ২০১৯-২০

৮। সেবা/ উদ্ভাবনের নাম: হজযাত্রীদের ইমিগ্রেশন ব্যবস্থা সহজিকরণ (প্রি-এরাইভাল ইমিগ্রেশন – Route to Makkah)

পূর্বে সমস্যা কি ছিল?

সৌদি আরবের বিমানবন্দরে বাংলাদেশী হজযাত্রীদের ইমিগ্রেশন এর সময় অনেক সময় অপেক্ষা করতে হতো। ঘণ্টার পর ঘণ্টা অপেক্ষা করার কারণে হজযাত্রীরা অনেক কষ্ট ও দুর্ভোগের শিকার হতেন। হজযাত্রীদের বাংলাদেশ থেকে সৌদি আরবের বিমানবন্দরে দীর্ঘক্ষণ ভ্রমণের পর আবার ঘণ্টার পর ঘণ্টা অপেক্ষা করার কারণে অনেক হজযাত্রী অসুস্থ হয়ে পরতেন। এছাড়াও হজযাত্রীদের সৌদি আরবের ইমিগ্রেশন ইমিগ্রেশন সম্পন্ন হবার পর হজযাত্রীদের জেদ্দা বিমানবন্দর থেকে মক্কার বাড়িতে অথবা মদিনা বিমানবন্দর থেকে মদিনার বাড়িতে যাবার জন্য নির্ধারিত বাসে স্ব-স্ব লাগেজ উঠানোর জন্য আবার অনেক সময় অপেক্ষা করতে হতো।

সমাধানে উদ্ভাবন/সেবা সহজিকরণ কি করা হয়েছে?

সৌদি আরবের বিমানবন্দরে বাংলাদেশী হজযাত্রীদের অপেক্ষার সময় ও কষ্ট কমিয়ে আনার লক্ষ্যে বাংলাদেশি হজযাত্রীদের সৌদি আরব অংশের ইমিগ্রেশন জেদ্দা/মদিনার পরিবর্তে ঢাকায় সম্পন্ন করা হয়। এছাড়াও হজযাত্রীদের লাগেজ পরিবহনের কষ্ট লাঘবের উদ্দেশ্যে ঢাকা এয়ারপোর্ট থেকে লাগেজ সরাসরি হজযাত্রীর মক্কাস্থ হোটেলের কক্ষে পৌঁছিয়ে দেয়া হয়। এ কার্যক্রমের ফলে সৌদি আরবের জেদ্দায় বাংলাদেশী হজযাত্রীদের বিমান বন্দরে ০৬ থেকে ০৮ ঘণ্টা অপেক্ষার সময় ও কষ্ট লাগব হয়েছে। প্রথম বছরেই অত্যন্ত সফল তাঁর সাথে বাংলাদেশের প্রায় অর্ধেক হজযাত্রীর ইমিগ্রেশন সম্পন্ন করা হয়।

৯। সেবা/ উদ্ভাবনের নাম: হজযাত্রীদের লাগেজ ব্যবস্থাপনা সহজিকরণ

পূর্বে সমস্যা কি ছিল?

সৌদি আরবের বিমানবন্দরে বাংলাদেশী হজযাত্রীদের ইমিগ্রেশন সম্পন্ন করতে অনেক সময় লাগতো। ইমিগ্রেশন সম্পন্ন হবার পর হজযাত্রীদের জেদ্দা বিমানবন্দর থেকে মক্কা অথবা মদিনার বাড়িতে যাবার জন্য নির্ধারিত বাসে স্ব-স্ব লাগেজ উঠানোর জন্য পুনরায় দীর্ঘ সময় অপেক্ষা করতে হতো। হজযাত্রীদের বাংলাদেশ থেকে সৌদিআরবে ভ্রমণ, বিমানবন্দরে ইমিগ্রেশন ও লাগেজ ব্যবস্থাপনার জন্য দীর্ঘক্ষণ অপেক্ষার কারণে অনেক কষ্ট ও দুর্ভোগ পোহাতে হতো। পরবর্তীতে গন্যব্যে পৌঁছে দেখা যায়, অনেক হজযাত্রীর লাগেজ হারিয়ে গেছে।

সমাধানে উদ্ভাবন/সেবা সহজিকরণ কি করা হয়েছে?

সৌদিআরবের বিমানবন্দরে বাংলাদেশী হজযাত্রীদের ইমিগ্রেশন ও লাগেজ ব্যবস্থাপনার জন্য অপেক্ষার সময় ও কষ্ট কমিয়ে আনার লক্ষ্যে Makkah Route Initiative কার্যক্রমের আওতায় হজযাত্রীদের লাগেজ পরিবহন করা হয়েছে। বাংলাদেশ থেকেই সৌদি আরবের ইমিগ্রেশন সম্পন্ন করা এবং লাগেজে বাড়িভিত্তিক বিশেষ রং এর স্টিকার লাগানো হয়েছে। পরবর্তীতে হজযাত্রীদের লাগেজগুলো স্টিকার অনুযায়ী সৌদি অনুমোদিত ট্রান্সপোর্ট কোম্পানির মাধ্যমে হজযাত্রীর নির্ধারিত হোটেল/বাড়িতে পৌঁছে দেয়া হয়েছে। হজযাত্রীদের লাগেজ সরাসরি হজযাত্রীর মক্কা/মদিনার হোটেল/বাড়ির কক্ষে পৌঁছে দেয়া হয়েছে। হজযাত্রীগণ বিমানবন্দরে অপেক্ষা না করে সরাসরি নির্ধারিত বাসে স্ব-স্ব বাড়িতে চলে গিয়েছেন এবং হজযাত্রী পৌঁছার পূর্বেই লাগেজ হজযাত্রীর ঠিকানায় পৌঁছে যাওয়ায় হজযাত্রীগণ অত্যন্ত সন্তুষ্ট হয়েছেন। আরবের জেদ্দায় বাংলাদেশী হজযাত্রীদের বিমান বন্দরে ০৬ থেকে ০৮ ঘণ্টা অপেক্ষার সময় ও কষ্ট লাগব হয়েছে। প্রথম বছরেই অত্যন্ত সফল তাঁর সাথে বাংলাদেশের প্রায় অর্ধেক হজযাত্রীর ইমিগ্রেশন সম্পন্ন করা হয়।

১০। সেবা/ উদ্ভাবনের নাম: ইলেক্ট্রনিক হেলথ প্রোফাইল ও ই-হেলথ সনদ

লিঙ্কঃ <https://prp.pilgrimdb.org/web/pilgrim-search?q=N> (N=হজযাত্রীর ট্র্যাকিং নম্বর)

পূর্বে সমস্যা কি ছিল?

হজযাত্রীর হজযাত্রার পূর্বে মেডিকেল প্রোফাইল এর তথ্য সিস্টেমে সময়মত হালনাগাদ না থাকার কারণে সৌদি আরবে হজযাত্রীদের চিকিৎসা প্রদানের সময় নানা রকম সমস্যা হতো। হজযাত্রীরা ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে মেডিকেল প্রোফাইল এর ফরম পুরন করতেন এবং পুরনকৃত ফরম কেন্দ্রীয় পর্যায় থেকে ডাটা এন্ট্রি করতে অনেক সময় লাগত এবং ত্রুটি বিচ্যুতি হতো। সৌদি আরবে চিকিৎসা সেবার সময় হজযাত্রীর তথ্য সময়মত পাওয়া যেত না। এছাড়াও হজযাত্রীরা টিকা গ্রহণ এর পর ম্যানুয়াল ভ্যাক্সিনেশন কার্ড পেতেন। এ কারণে কোন হজযাত্রী যদি টিকা গ্রহণ না করে থাকতেন তাঁর তথ্য সিস্টেমে পাওয়া যেত না। এছাড়াও ম্যানুয়াল সিস্টেম থাকার কারণে কোন হজযাত্রী কোন দুরারোগ্য ব্যাধিতে আক্রান্ত কিনা, অচল অক্ষম কিনা তাও জানা সম্ভব ছিল না।

সমাধানে উদ্ভাবন/সেবা সহজিকরণ কি করা হয়েছে?

হজযাত্রীরা যাতে তাদের মেডিকেল প্রোফাইল এর তথ্য ফরম অনলাইন থেকে ডাউনলোড করতে পারেন। অনলাইন প্রোফাইল ফর্মে ট্র্যাকিং নং এর বিপরীতে বেসিক ইনফরমেশন যেমন নাম, ট্র্যাকিং নাম্বার, পিতা/মা তাঁর নাম, পাসপোর্ট নাম্বার ইত্যাদি তথ্য থাকবে

কিন্তু স্বাস্থ্য বিষয়ক তথ্য শুধুমাত্র অনুমোদিত চিকিৎসক স্বাস্থ্য পরীক্ষার রিপোর্ট দেখে অনলাইনে পূরণ করেন। হজযাত্রী প্রিন্টকৃত হেলথ প্রোফাইল প্রিন্ট করে অনুমোদিত স্বাস্থ্য কেন্দ্রে নিয়ে আসবেন। স্বাস্থ্য কেন্দ্রে মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদিত ইউজার (ডাক্তার/নার্স/স্বাস্থ্য কর্মী) সিস্টেমে প্রদত্ত তথ্যের সঙ্গে স্বাস্থ্যের রিপোর্ট যাচাই করে তা এন্ট্রি করেন। স্বাস্থ্য মন্ত্রণালয়ের ইউজার ফরমের তথ্য নিশ্চিত করার পরই হজযাত্রীদের ইলেক্ট্রনিক হেলথ প্রোফাইল টিকার ডিজিটাল প্রত্যয়নপত্র তৈরি হবে এবং প্রিন্ট করা যায়। ইলেক্ট্রনিক হেলথ প্রোফাইল টিকার ডিজিটাল প্রত্যয়নপত্র না থাকলে হজযাত্রীদের ভিসা প্রদান করা হবে না। এর ফলে সকল হজযাত্রীদের ইলেক্ট্রনিক হেলথ প্রোফাইলসহ টিকা প্রদান নিশ্চিত করা হয়। যেহেতু হজযাত্রীদের তথ্য স্বাস্থ্য কেন্দ্র থেকে এন্ট্রি হয়ে যায় এর ফলে পূর্বের বছরের ন্যায় আর কেন্দ্রীয় পর্যায়ে থেকে ডাটা এন্ট্রি করতে হয় না এবং এর ফলে ফলে সৌদি আরবে চিকিৎসা সেবার সময় হজযাত্রীর তথ্য সময়মত পাওয়া যায়। ইলেক্ট্রনিক হেলথ প্রোফাইল ও ই-হেলথ সনদ ডাউনলোড লিঙ্ক নিম্নরূপঃ

১১। সেবা/উদ্ভাবনের নাম: কিউ ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম

পূর্বে সমস্যা কি ছিল?

সৌদি আরবে মক্কা ও মদিনার বাংলাদেশ মেডিক্যাল সেন্টারে অনেক হজযাত্রী একসাথে চিকিৎসা গ্রহণের সময় অনেক সময় সঠিকভাবে কিউ ব্যবস্থা এবং সিরিয়াল অনুসারে সুশৃঙ্খলভাবে সেবা প্রদান করা কঠিন হয়ে যেতো। সম্মানিত হাজীগন বিশেষ করে বয়স্ক হাজীরা সেবা গ্রহণে ভোগান্তির শিকার হতেন।

সমাধানে উদ্ভাবন/সেবা সহজিকরণ কি করা হয়েছে?

লক্ষাধিক হজযাত্রীর চিকিৎসা সেবা সুশৃঙ্খল করার লক্ষ্যে কিউ সিস্টেম চালু করা হয়েছে। এর ফলে সম্মানিত হজযাত্রীদের দীর্ঘ সময় লাইনে দাঁড়াতে হয়নি। হজযাত্রীদের বিশেষ করে বয়স্ক হাজীদের মেডিকেল সেবা দ্রুত দেয়া সম্ভব হয়েছে।

১২। সেবা/উদ্ভাবনের নাম: অঞ্জুলীতে বাংলা বর্ণমালা শিক্ষা আনন্দপাঠ

পূর্বে সমস্যা কি ছিল?

বাংলাদেশের হাওড় অঞ্চলের জনগোষ্ঠীরা বিভিন্ন বৈরি আবহাওয়া কারণে এবং প্রাকৃতিক দুর্যোগ যেমন: বন্যা, জলোচ্ছাস ইত্যাদির কারণে বছরে প্রায় ৭-৮ মাস শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে যেতে পারে না। এসময় তারা বাড়িতে বসে অলস সময় কাটায় এতে তাদের বুদ্ধি বিকাশে সমস্যা এবং পড়ালেখায় অনেক পিছিয়ে পড়ে।

সমাধানে উদ্ভাবন/সেবা সহজিকরণ কি করা হয়েছে?

বাংলা বর্ণমালা শিক্ষাদানের মাধ্যমে হাওড় অঞ্চলের পিছিয়ে পড়া ছেলে-মেয়েদের বুদ্ধি বিকাশে অঞ্জুলীতে বাংলা বর্ণমালা শিক্ষা আনন্দপাঠ উদ্ভাবনটি সহায়ক ভূমিকা পালন করে এবং পড়ালেখায় আরো উৎসাহিত করে।

১৩। সেবা/উদ্ভাবনের নাম: Meeting15Minute

Meeting15Minute হল একটি উদ্ভাবনী ধারণা যেখানে প্রতিদিনের নিজের দাপ্তরের কাজ সুষ্ঠু ও সুন্দরভাবে সম্পন্ন করার জন্য প্রতিদিন সর্বোচ্চ ১৫ মিনিটের একটি ছোট কিন্তু কার্যকর সভা করা। সভায় সভাপতি তাঁর দপ্তরের সকল টিম মেম্বারদের নিয়ে প্রতিদিন এই ছোট সভা করতে পারেন যেখানে ৮-১০ মিনিট আজকের কি কি কাজ করণীয় আছে সে বিষয়ে আলোচনা করতে পারেন। এছাড়াও গতকাল পর্যন্ত কারো কোন কাজ পেন্ডিং কাজ আছে কিনা তা নিয়েও আলোচনা করতে পারেন; সপ্তাহের/মাসের কি কি গুরুত্বপূর্ণ কাজ রয়েছে তা লিস্ট করতে পারেন এবং সে অনুযায়ী প্রতিদিনের কাজ ভাগ করতে পারেন। এছাড়াও টিমের কোন মেম্বার আজ কি কাজ করবেন তা নিয়ে আলোচনা করতে পারেন। শেষ ৫ মিনিট সভাপতি প্রয়োজনীয় সিদ্ধান্ত প্রদান করবেন। Meeting15Minute সভাটি স্ট্যান্ডিং সভা হতে পারে বা সাধারণ সভার মতও হতে পারে। যেখানে সভাপতি মধ্যখানে দাঁড়াবেন বা বসবেন এবং টিম মেম্বারগণ তাকে ঘিরে বৃত্তাকারে থাকবেন। সভাটি যথাসম্ভব একই স্থানে এবং একই সময়ে করতে হবে। ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় সকল অনুবিভাগ ও শাখায় Meeting15Minute এর কার্যক্রম শুরু করেছে এবং সকল আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা কে এর কার্যক্রম শুরু করার নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে।

অর্থবছর ২০১৮-১৯

১৪। সেবা/উদ্ভাবনের নাম: হজ প্রশিক্ষণ মডিউল - সারাদেশব্যাপী সকল হজযাত্রীদের প্রশিক্ষণ

পূর্বে সমস্যা কি ছিল?

পূর্বে হজযাত্রীদের ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় থেকে সারাদেশব্যাপী জেলা পর্যায়ে সুনির্দিষ্টভাবে প্রশিক্ষণ কার্যক্রম ছিল না। হজযাত্রীগণ হজে গমনের পূর্বে অনেক বিষয় সম্পর্কে অবগত ছিল না। এ কারণে বাংলাদেশ এবং সৌদি আরব পর্বে একজন হজযাত্রী যেমন অনেক সমস্যার সম্মুখীন হতেন একইভাবে হজ ব্যবস্থাপনায়ও অনেক সমস্যার সৃষ্টি হতো।

সমাধানে উদ্ভাবন/সেবা সহজিকরণ কি করা হয়েছে?

হজযাত্রীদের জন্য প্রতি জেলায় ToT প্রশিক্ষণ প্রদান করা হচ্ছে। ঢাকায় কেন্দ্রীয়ভাবে এবং সারা দেশে জেলা পর্যায়ে জেলা প্রশাসকদের সক্রিয় তত্ত্বাবধানে সকল হজযাত্রীর জন্য উন্নত প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে। এর ফলে হজযাত্রীগণ অত্যন্ত সহজে হজ পালনে করণীয় এবং বর্জনীয় সম্পর্কে পূর্বেই অবগত হতে পারছেন। এছাড়াও হজ বিষয়ক একটি প্রশিক্ষণ মডিউল ডকুমেন্টারি প্রস্তুত করা হয়েছে যা ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট ও হজ বিষয়ক ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে।

ভবিষ্যতে সেবাটির আরও মান-উন্নয়নে পরামর্শঃ

- হজ প্রশিক্ষণ মডিউল ডকুমেন্টারিটি প্রতিবছর প্রয়োজন অনুসারে হালনাগাদকরণ
- হজের ই-লার্নিং প্ল্যাটফর্ম

অর্থবছর ২০১৭-১৮

১৫। সেবা/উদ্ভাবনের নাম: সরকারি ব্যবস্থাপনায় হজগমনেচ্ছুদের অনলাইনে প্রাক-নিবন্ধন সেবা

লিংকঃ <https://prp.pilgrimdb.org/pilgrim-reg-request/create>

পূর্বে সমস্যা কি ছিল?

সরকারি ব্যবস্থাপনার হজযাত্রীগণ হজ অফিস, ঢাকা, সকল জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, ইসলামিক ফাউন্ডেশনের সকল জেলা/বিভাগীয় কার্যালয়, ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার থেকে হজের প্রাক-নিবন্ধন করে থাকেন। তাদের প্রাক-নিবন্ধনের জন্য ইতিপূর্বে সরকারি ব্যবস্থাপনার হজযাত্রীগণ তাদের সংশ্লিষ্ট অফিসগুলোতে গিয়ে প্রাক-নিবন্ধন করতেন অথবা কল সেন্টারের মাধ্যমে প্রাক-নিবন্ধন সম্পন্ন করতেন। বেসরকারি ব্যবস্থাপনার একজন হজযাত্রী সংশ্লিষ্ট এজেন্সির মাধ্যমে প্রাক-নিবন্ধন করেন। কিন্তু একজন সরকারি ব্যবস্থাপনার হজে গমনেচ্ছু ব্যক্তি ঘরে বসে প্রাক-নিবন্ধন করতে পারতেন না।

সমাধানে উদ্ভাবন/সেবা সহজিকরণ কি করা হয়েছে?

নতুন এই ই-সার্ভিস এর মাধ্যমে ঘরে বসেই একজন সরকারি ব্যবস্থাপনার হজে গমনেচ্ছু ব্যক্তি প্রাক-নিবন্ধন করতে পারেন।

১৬। সেবা/উদ্ভাবনের নাম: হজযাত্রীদের স্কুদেবার্তা (SMS) প্রেরণ

পূর্বে সমস্যা কি ছিল?

হজযাত্রীগণ তাদের প্রি-রেজিস্ট্রেশনের ও রেজিস্ট্রেশনের নোটিফিকেশন, প্রশিক্ষণের স্থান, সময় ও তারিখে; টিকা গ্রহণের তারিখ ও স্থান; ভিসা, ফ্লাইটের, স্বাস্থ্য সংক্রান্ত ইত্যাদি নোটিফিকেশন পেতেন না এবং এতে অনেক সময় হজযাত্রীদের বিড়ম্বনায় পড়তে হতো এবং ভিজিটের সংখ্যা বৃদ্ধি পাওয়ায় অনেক সময় ও অর্থ অপচয় হতো।

সমাধানে উদ্ভাবন/সেবা সহজিকরণ কি করা হয়েছে?

প্রত্যেক হজযাত্রীকে এসএমএস প্রেরণ করে তথ্য সেবা এবং বিভিন্ন বিষয়ে অবগতি ও করণীয় বিষয়সমূহ অবহিত করতে নোটিফিকেশন প্রদান করা হয়ে থাকে যেমন হজযাত্রীগণ তাদের প্রি-রেজিস্ট্রেশনের ও রেজিস্ট্রেশনের নোটিফিকেশন, প্রশিক্ষণের স্থান, সময় ও তারিখে; টিকা গ্রহণের তারিখ ও স্থান; ভিসা, ফ্লাইটের, স্বাস্থ্য সংক্রান্ত নোটিফিকেশন এবং এছাড়াও প্রয়োজনীয় তথ্য স্কুদেবার্তা (SMS) প্রেরণ করা হচ্ছে। উল্লেখিত সেবা প্রদানের ফলে হজযাত্রীগণ ঘরে বসেই বিনামূল্যে বিভিন্ন তথ্য সেবা পাচ্ছেন এবং তাঁদের করণীয় সম্পর্কে জানতে পারছেন। এতে হজযাত্রীদের কোন বিড়ম্বনায় পড়তে হচ্ছে না। এছাড়া কমেছে ভিজিট সংখ্যাও।

১৭। সেবা/উদ্ভাবনের নাম: হজ বিষয়ক কল সেন্টার

পূর্বে সমস্যা কি ছিল?

হজযাত্রীগণ, হজ সংক্রান্ত অংশিজন বা একজন নাগরিক হজ সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্য যেমন হজে গমনের প্রক্রিয়া, প্রাক-নিবন্ধন, নিবন্ধন, রিফান্ড, প্রতিস্থাপন, ট্রান্সফার, ভিসা, ফ্লাইট, আবাসন বিভিন্ন প্রশ্নের জিজ্ঞাসার জন্য ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, হজ অফিস ঢাকা অথবা সংশ্লিষ্ট এজেন্সির নিকট আসতেন। এতে অনেক সময় উপকারভোগীকে বিড়ম্বনায় পড়তে হতো এবং ভিজিটের সংখ্যা বৃদ্ধি পাওয়ায় অনেক সময় ও অর্থ অপচয় হতো।

সমাধানে উদ্ভাবন/সেবা সহজিকরণ কি করা হয়েছে?

হজ বিষয়ক কল সেন্টার ০৯৬০২৬৬৬৭০৭ হজ বিষয়ক তথ্যাদি প্রদান করে থাকেন। উক্ত কল সেন্টার হজযাত্রীদের প্রাক-নিবন্ধন, নিবন্ধন, ফ্লাইটের তথ্য থেকে শুরু করে হজ বিষয়ক যে কোন তথ্যাদি প্রদান করা হয়। হজ বিষয়ক কল সেন্টার চালুর ফলে দেশের লক্ষাধিক হাজযাত্রী ছাড়াও দেশে-বিদেশের যে কেউ হজ বিষয়ক যে কোন তথ্যের সর্বশেষ তথ্যাদি পাচ্ছেন। হজ বিষয়ক কল সেন্টার তথ্যাদি প্রদানের পাশাপাশি হজযাত্রীদের প্রদাকৃত তথ্যের ভিত্তিতে প্রাক-নিবন্ধন ও নিবন্ধন কার্যক্রমে সার্বিক সহায়তা প্রদান করছেন যার মাধ্যমে হজ যাত্রীদের সেবা প্রাপ্তি অনেক সহজ হয়েছে।

১৮। সেবা/উদ্ভাবনের নাম: হজ গাইড মোবাইল অ্যাপস

লিংকঃ <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bat.pilgrimguide&hl=en&gl=US>

পূর্বে সমস্যা কি ছিল?

হজযাত্রীগণ এবং হজ সংক্রান্ত অংশিজন হজ সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্য যেমন হজের হজযাত্রীদের প্রোফাইল তথ্য, হজ পদ্ধতির প্রয়োজনীয় তথ্য, ভিসা, ফ্লাইট, আবাসন করণীয় ও বর্জনীয় সম্পর্কে দিকনির্দেশনা, হালনাগাদ সংবাদ ও তথ্য ইত্যাদি তথ্য খুব সহজেই পেতে কোন প্ল্যাটফর্ম ছিল না। এছাড়াও মিনা এবং আরাফায় অনেক মানচিত্রে তীব্র অবস্থান ও GPS লোকেশন না জানায় অনেক হজযাত্রী হারিয়ে যেতেন এবং এতে অবর্ণনীয় কষ্ট এবং দুর্ভোগের শিকার হতেন।

সমাধানে উদ্ভাবন/সেবা সহজিকরণ কি করা হয়েছে?

“হজ গাইড মোবাইল অ্যাপস” নামে হজযাত্রীদের জন্য একটি প্ল্যাটফর্ম প্রস্তুত করা হয়। অ্যাপসটি Google Play Store এবং App Store থেকে ডাউনলোড করা যাবে। “হজ গাইড মোবাইল অ্যাপস” হজযাত্রীদের বিভিন্ন প্রয়োজনীয় তথ্যাবলী দিয়ে সহায়তা করে যেমন হজের হজযাত্রীদের প্রোফাইল তথ্য, হজ পদ্ধতির প্রয়োজনীয় তথ্য, করণীয় ও বর্জনীয় সম্পর্কে দিকনির্দেশনা, হালনাগাদ সংবাদ ও তথ্য, প্রার্থনার সময়, জরুরী যোগাযোগ, ঐতিহাসিক স্থান সম্পর্কে তথ্য, মানচিত্রে অবস্থান, মানচিত্রে নিকটতম স্বাস্থ্যসেবা কেন্দ্রের অবস্থান, পবিত্র কোরআন থেকে বাংলা, ইংরেজি এবং আরবি ভাষায় সমস্ত সুরার অডিও, আবহাওয়ার সংবাদ ইত্যাদি। এছাড়াও এই অ্যাপসটি মানচিত্রে তীব্র অবস্থান ও GPS লোকেশন বের করতে সহায়তা করে যার মাধ্যমে একজন হাজী খুব সহজেই তাঁর কাঙ্ক্ষিত তাবুতে পৌঁছাতে পারছেন।

ভবিষ্যতে সেবাটির আরও মান-উন্নয়নে পরামর্শঃ অ্যাপসটির মাধ্যমে হজযাত্রীদের প্রাক-নিবন্ধন এবং নিবন্ধন করার সুবিধা চালুকরণ।

অর্থবছর ২০১৬-১৭

১৯। সেবা/উদ্ভাবনের নাম: হজযাত্রীদের প্রাক-নিবন্ধন

লিংকঃ <https://prp.pilgrimdb.org/>

পূর্বে সমস্যা কি ছিল?

২০১৫ সালে সৌদি সরকার প্রদত্ত কোটার তুলনায় হজযাত্রীদের সংখ্যা বেশি হয় এবং সে সময় হজ ব্যবস্থাপনায় অনেক সমস্যার সম্মুখীন হতে হয়। অনেক হজযাত্রী সেই বছরে হজে যেতে পারেননি।

সমাধানে উদ্ভাবন/সেবা সহজিকরণ কি করা হয়েছে?

উদ্ভূত সমস্যার সমাধানে রাজকীয় সৌদি সরকার এবং অন্যান্য দেশের সাথে তাল মিলিয়ে ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় ২০১৬ খ্রি./১৪৩৭ হি. সন থেকে প্রথমবারের মত হজযাত্রীদের প্রাক নিবন্ধন কার্যক্রম শুরু করেছে। হজযাত্রীদের হজে যাবার নিশ্চয়তা প্রদানের এই উদ্ভাবনের কারণে হজযাত্রীগণ নির্বিঘ্নে কোন রকম ঝামেলা ছাড়া পবিত্র হজ পালনে যেতে পারছেন। সারাবছরব্যাপী প্রাক-নিবন্ধন কার্যক্রম চলমান রয়েছে। উক্ত সিস্টেম চালুর ফলে হজযাত্রীগণ নির্বিঘ্নে কোন রকম ঝামেলা ছাড়া পবিত্র হজ পালনে যেতে পারবেন। হজে গমনেচ্ছুদের জন্য প্রাক-নিবন্ধন কার্যক্রম অনেক গুরুত্বপূর্ণ। স্বচ্ছ, ত্রুটিমুক্ত ও সহজে হজ সম্পাদনের লক্ষ্যে হজে গমনেচ্ছুদের জন্য হজের প্রাক নিবন্ধন কার্যক্রম অত্যন্ত আবশ্যিকীয় বিষয়। প্রাক-নিবন্ধন সিস্টেম চালুর ফলে হজ গমনেচ্ছুদের প্রতারণিত হওয়ার সম্ভাবনা অনেক কম। তাই হজের কার্যক্রমকে ত্রুটিমুক্ত, সহজ এবং সবার জন্য সমান উপযোগী হিসেবে নিশ্চিত করতেই এ উদ্যোগ নেয়া হয়েছে। হজের প্রাক নিবন্ধন কার্যক্রমে অংশগ্রহণকারীদের জন্য সবচেয়ে বড় সুবিধা হলো- যারা চলতি বছর নিবন্ধন করা সত্ত্বেও হজ পালনে যেতে পারেনি; সে সব অতিরিক্ত হজে গমনেচ্ছু যাত্রীরা পরবর্তী বছর অগ্রাধিকার ভিত্তিতে হজ পালন করতে পারবেন। প্রাক-নিবন্ধন একটি বছরব্যাপী চলমান প্রক্রিয়া। বাংলাদেশের যেকোন নাগরিক যিনি হজে যেতে ইচ্ছুক, বছরের যেকোন সময় প্রাক-নিবন্ধন সম্পন্ন করে পবিত্র হজে গমনের জন্য প্রাক-নিবন্ধিত হতে পারবেন।