



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

ডিজিটাল সেবা ২০২০-২১

ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়  
[www.mora.gov.bd](http://www.mora.gov.bd)

## ডিজিটাল সেবাঃ নিবন্ধিত হজযাত্রীদের অনলাইন রিফান্ড সিস্টেম

বাস্তবায়নকারীঃ ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় ও হজ অফিস ঢাকা

### পটভূমি

২০২০ সালে বৈশ্বিক মহামারী করোনা ভাইরাসের (কোভিড-১৯) প্রাদুর্ভাবের কারণে রাজকীয় সৌদি সরকারের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী সৌদি আরবের বাহিরে বহির্বিষ 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। 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।

- ❖ হজযাত্রীদের নিবন্ধন বাতিলের (নিবন্ধন রিফান্ড) সম্পূর্ণ প্রক্রিয়াটি একটি ডিজিটাল সেবা।
- ❖ আবেদন, আবেদনকারী ভেরিফাই, অনুমোদন প্রক্রিয়া, ভাউচার প্রিন্ট, ভাউচার অনুসন্ধান, আবেদনের স্ট্যাটাস, ব্যাংক কর্তৃক ভেরিফিকেশন এবং BEFTN এর মাধ্যমে অর্থ প্রদান ইত্যাদি প্রক্রিয়া অনলাইনের মাধ্যমে সম্পন্ন হচ্ছে।

### পাইলটিং ও সম্প্রসারিত:

১৩ জুলাই, ২০২০ থেকে ১৮ জুলাই, ২০২০ তারিখ পর্যন্ত প্রশিক্ষণ ও টেস্ট রান করা হয়। ১৯ জুলাই, ২০২০ তারিখ থেকে সারাদেশব্যাপী হজযাত্রী নিজে বা নিবন্ধন কেন্দ্র থেকে বা সংশ্লিষ্ট হজ এজেন্সির মাধ্যমে আবেদন করতে পারেন যা এখনো চলমান রয়েছে।

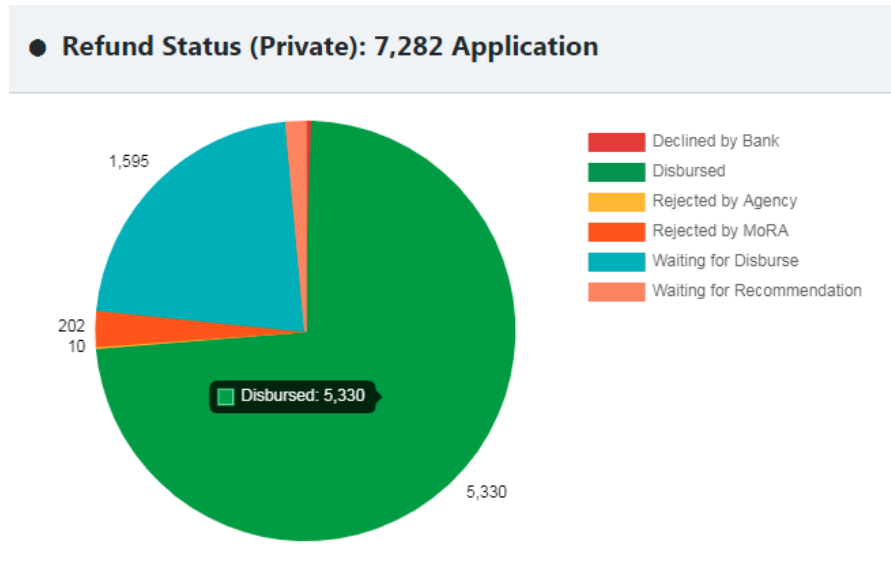
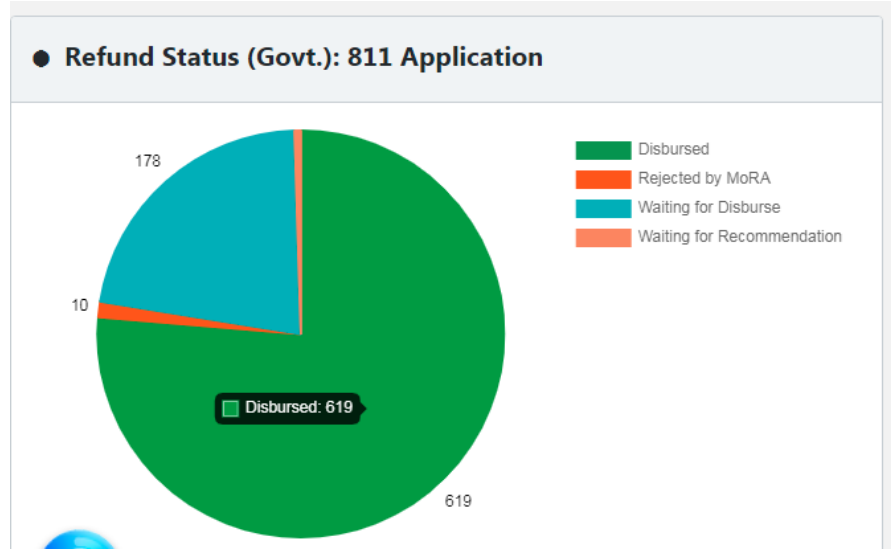
### বাস্তবায়ন কার্যক্রম ও অগ্রগতিঃ

- ❖ ১২ জুলাই, ২০২০ তারিখে হজের নিবন্ধন বাতিলের বিষয়ে একটি জরুরি বিজ্ঞপ্তি ("২০২০ সালে পবিত্র হজ পালনের উদ্দেশ্যে নিবন্ধিত সম্মানিত হজযাত্রীদের জন্য জরুরি বিজ্ঞপ্তি") জারি করা হয়। উক্ত বিজ্ঞপ্তিতে নিবন্ধন বাতিলের সামগ্রিক প্রক্রিয়া এবং দিকনির্দেশনা প্রদান করা হয়।

- ❖ ১৩ জুলাই, ২০২০ থেকে ১৮ জুলাই, ২০২০ তারিখ পর্যন্ত সকল ব্যাংকের প্রতিনিধি, নিবন্ধন কেন্দ্রের প্রতিনিধি এবং হজযাত্রী নিবন্ধনকারী এজেন্সিসমূহের প্রতিনিধিগণকে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয় এবং হজ বিষয়ক কল সেন্টারের মাধ্যমে সাপোর্ট প্রদান করা হয়।
- ❖ একজন আবেদনকারী কিভাবে আবেদন করবেন তার জন্য একটি ভিডিও টিউটোরিয়াল প্রস্তুত করা হয় এবং হজ বিষয়ক কল সেন্টারের মাধ্যমে উপকারভোগীদের উক্ত বিষয়ে যে কোন জিজ্ঞাসা এবং সাপোর্ট প্রদান করা হয়।  
ভিডিও টিউটোরিয়াল লিংকঃ <https://www.youtube.com/embed/a0aZQy2xEcU>
- ❖ ১৯ জুলাই, ২০২০ তারিখ থেকে হজ বিষয়ক পোর্টাল <https://www.hajj.gov.bd/> থেকে “Registration Refund” মেন্যু থেকে বা <https://prp.pilgrimdb.org/refund-reg/get-started> লিংক থেকে হজযাত্রী নিজে বা নিবন্ধন কেন্দ্র থেকে বা সংশ্লিষ্ট হজ এজেন্সির মাধ্যমে আবেদন করেন।

## নিবন্ধন রিফান্ডের হালনাগাদ তথ্য

এ পর্যন্ত সরকারি ব্যবস্থাপনায় ৬১৯ জন এবং বেসরকারি ব্যবস্থাপনায় ৫,৩৩০ জন মোট ৫,৯৪৯ জন আবেদনকারীর নিবন্ধন রিফান্ড সফলভাবে সম্পন্ন হয়েছে এবং সমুদয় অর্থ ফেরত পেয়েছেন। প্রক্রিয়াটি এখনো চলমান রয়েছে।



## অনলাইন নিবন্ধন রিফান্ড সিস্টেম এর প্রক্রিয়াঃ

হজযাত্রী অথবা হজযাত্রী সংশ্লিষ্ট হজ এজেন্সি <https://prp.pilgrimdb.org/refund-reg/new-application> লিংক থেকে অনলাইনে আবেদনের মাধ্যমে হজ-২০২০ এর নিবন্ধন বাতিলের আবেদন করতে পারেন। অনলাইনে আবেদনের প্রেক্ষিতে পরবর্তীতে তা অনলাইনেই সুপারিশ এবং মন্ত্রণালয় থেকে অনুমোদনের ভিত্তিতে ব্যাংক তা হজযাত্রী বা হজযাত্রীর সংশ্লিষ্ট হজ এজেন্সির ব্যাংক একাউন্টে BEFTN/Pay Order এর মাধ্যমে কোন প্রকার অর্থ কর্তন ছাড়াই

প্রদান করে থাকে এবং তা চলমান রয়েছে। এর ফলে একজন হজযাত্রী তাদের নিবন্ধন বাতিল (নিবন্ধন রিফান্ড) করতে পারছেন এবং খুব সহজে সমুদয় অর্থ ফেরত পাচ্ছেন। এযাবত ৩,৪৪৭ জন হজযাত্রী উক্ত সিস্টেমের মাধ্যমে নিবন্ধন রিফান্ড সফলভাবে সম্পন্ন করছেন।

সরকারি ব্যবস্থাপনার নিবন্ধিত হজযাত্রীর নিবন্ধন বাতিল পূর্বক ব্যাংকে জমাকৃত অর্থ ফেরত প্রক্রিয়াঃ



#### **ধাপ ১: আবেদন**

হজ পোর্টালে নিজে বা নিবন্ধন কেন্দ্র হতে অনলাইনে ফরম পূরণ করতে হবে। হজযাত্রীর নিবন্ধন ও প্রাক -নিবন্ধনের সমুদয় অর্থ একসঙ্গে প্রদান করা হবে। শুধুমাত্র একই ভাউচারে নিবন্ধিত একই পরিবারের হজযাত্রীগণ একসঙ্গে আবেদন করতে পারবেন, অন্যথায় আলাদা আলাদা আবেদন করতে হবে। অর্থ রিফান্ডের ক্ষেত্রে কোনো ধরণের চার্জ কাটা হবে না।

#### **ধাপ ২: সুপারিশ**

আবেদন ঢাকা হজ অফিস যাচাই করে অনলাইনে ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ে অনুমোদনের জন্য প্রেরণ করবে।

#### **ধাপ ৩: অনুমোদন**

রিফান্ডের আবেদন ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদিত হলে হজ পোর্টালে নিবন্ধন রিফান্ড সেকশন হতে “রিফান্ড ভাউচার” ডাউনলোড করবেন। রিফান্ড আবেদন অনুমোদিত হলে আপনার নিবন্ধন ও প্রাক -নিবন্ধন উভয়ই বাতিল হয়ে যাবে। হজে যেতে হলে সম্পূর্ণ নতুন করে প্রাক-নিবন্ধন করতে হবে।

#### **ধাপ ৪: অর্থ ফেরত**

পরিচয়পত্রসহ ডাউনলোডকৃত রিফান্ড ভাউচারটি নিয়ে সোনালী ব্যাংকের নির্বাচিত ব্রাঞ্চে গিয়ে পে -অর্ডার সংগ্রহ করতে হবে বা BEFTN নিশ্চিত করে নিবন্ধনের অর্থ ট্রান্সফার করতে হবে।

বেসরকারি ব্যাবস্থাপনার নিবন্ধিত হজযাত্রীর নিবন্ধন বাতিল পূর্বক ব্যাংকে জমাকৃত অর্থ ফেরত প্রক্রিয়াঃ



### **ধাপ ১: আবেদন**

নিজে অথবা নিবন্ধনকারী হজ এজেন্সির মাধ্যমে অনলাইনে ফরম পূরণ করতে হবে। হজযাত্রীর নিবন্ধন ভাউচারে প্রদত্ত অর্থ রিফান্ড ভাউচারে ফেরত দেয়া হবে ও প্রাক -নিবন্ধনের অর্থ পূর্বের ন্যায় পরিচালক হজ এর নিকট থেকে সংগ্রহ করবেন। শুধুমাত্র একই ভাউচারে নিবন্ধিত একই পরিবারের হজযাত্রীগন একসঙ্গে আবেদন করতে পারবেন , অন্যথায় আলাদা আলাদা আবেদন করতে হবে। অর্থ রিফান্ডের ক্ষেত্রে কোনো ধরণের চার্জ কাটা হবে না। একাধিক ব্যক্তির রিফান্ডের আবেদন একসঙ্গে করা হলে তা যাচাই করার জন্য সময় প্রয়োজন হবে।

### **ধাপ ২: সুপারিশ**

আবেদন সংশ্লিষ্ট হজ এজেন্সি যাচাই করে অনলাইনে ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ে অনুমোদনের জন্য প্রেরণ করবে।

### **ধাপ ৩: অনুমোদন**

রিফান্ডের আবেদন ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদিত হলে হজ পোর্টালে নিবন্ধন রিফান্ড সেকশন হতে “রিফান্ড ভাউচার” ডাউনলোড করবেন। রিফান্ড আবেদন অনুমোদিত হলে আপনার নিবন্ধন ও প্রাক -নিবন্ধন উভয়ই বাতিল হয়ে যাবে। হজে যেতে হলে সম্পূর্ণ নতুন করে প্রাক-নিবন্ধন করতে হবে।

### **ধাপ ৪: অর্থ ফেরত**

হজ এজেন্সির মাধ্যমে সংগ্রহ করার অপসন প্রদান করে থাকলে সংশ্লিষ্ট হজ এজেন্সির সঙ্গে যোগাযোগ করে অর্থ গ্রহণ করতে হবে। অথবা পরিচয়পত্রসহ ডাউনলোডকৃত রিফান্ড ভাউচারটি নিয়ে নিবন্ধনকারী ব্যাংকের নির্বাচিত ব্রাঞ্চে গিয়ে পে - অর্ডার সংগ্রহ করতে হবে বা BEFTN নিশ্চিত করে নিবন্ধনের অর্থ ট্রান্সফার করতে হবে। বেসরকারি হজযাত্রীদের নিবন্ধনের অর্থ ছাড়ের জন্য সংশ্লিষ্ট হজ এজেন্সি ব্যাংক বরাবর পেমেন্ট স্ট্যান্ডিং অর্ডার / প্রত্যায়নপত্র প্রদান করবে।

## অনলাইন নিবন্ধন রিফান্ড সিস্টেমের কিছু ছবিঃ

হজযাত্রীর ট্র্যাকিং নম্বর  
N16BD70215

হজযাত্রীর মোবাইল নম্বর  
017\*\*\*\*\*

I'm not a robot

reCAPTCHA  
Privacy - Terms

আপনার মোবাইলে কোড পাঠানো হয়েছে। অনুগ্রহ করে কোড টি প্রদান করুন। [RRC :3060]


OTP নম্বর প্রদান করুন

৫ মিনিটের মধ্যে কোডটি না পেয়ে থাকলে

[Log out](#)

আবেদনকারী হজযাত্রীর তথ্য

ট্র্যাকিং নং	: N16	সিবিয়াল নম্বর	: 1214
নাম	: মোঃ আমিরুল ইসলাম	পিতার নাম	
জন্ম তারিখ	: 29-Oct-1967	মোবাইল নম্বর	017*****



ব্যবস্থাপনা : Private

রিফান্ড ভাউচারের হজ যাত্রীর তালিকা

ট্র্যাকিং নম্বর	সিবিয়াল নম্বর	নাম	পদক্ষেপ
N16BD70215	1214	মোঃ আমিরুল ইসলাম	<input type="button" value="Remove"/>

[+ হজ যাত্রী সংযোগ](#) [পড়ুন](#)

পেমেন্ট এর তথ্য দিন

আপনি যে মাধ্যমে টাকা পেতে চান

Haj Agency  BEFTN  Pay Order

Agency Name

License Number

পেমেন্ট এর তথ্য দিন

আপনি যে মাধ্যমে টাকা পেতে চান

Haj Agency  BEFTN  Pay Order

আফিলেন্টের নাম

বকট নম্বর

বাকের নাম

মেম্বার নাম

রিফান্ড পেমেন্টের তথ্য

সংরক্ষণ করুন

রিফান্ড ভাউচার নং	: LF912D	ব্যবস্থাপনা	: Private
পেমেন্ট গ্রহণের ধরণ	: Haj Agency	স্টেটাস	: Draft


ট্র্যাকিং নম্বর	সিবিয়াল নম্বর	নাম	বেকিংট্রিপন কিপোজিট	প্রি-বেকিংট্রিপন কিপোজিট	পদক্ষেপ
-----------------	----------------	-----	---------------------	--------------------------	---------

## অনলাইন নিবন্ধন রিফান্ড সিস্টেমের কিছু ছবিঃ

রিফান্ড আবেদনের তথ্য যাচাই

রিফান্ড ভাউচার নম্বর / স্বাক্ষর ট্র্যাকিং নাম্বার

N16BD70215

I'm not a robot  reCAPTCHA  
Privacy - Terms

### রিফান্ড আবেদনের তথ্য

আপনার রিফান্ডের আবেদন হজ এজেন্সির নিকট প্রেরণ করা হয়েছে। হজ এজেন্সি তা মন্ত্রণালয়ে অনুমোদনের জন্য প্রেরণ করবে। আপনি নিবন্ধনকৃত হজ এজেন্সী "Haj Office (P2G)" এর Anamul [redacted] মোবাইল নম্বর : +8801 [redacted] তার সাথে যোগাযোগ করুন

#### রিফান্ড পেমেন্টের তথ্য

রিফান্ড ভাউচার নং : LF [redacted] ব্যবস্থাপনা : Private  
পেমেন্ট গ্রহণের ধরণ : Haj Agency স্টেটাস : Submitted

সিবিয়াল নাম্বার	নাম	বেঙ্কিংয়েন ডিপোজিট	সি-বেঙ্কিংয়েন ডিপোজিট
------------------	-----	---------------------	------------------------

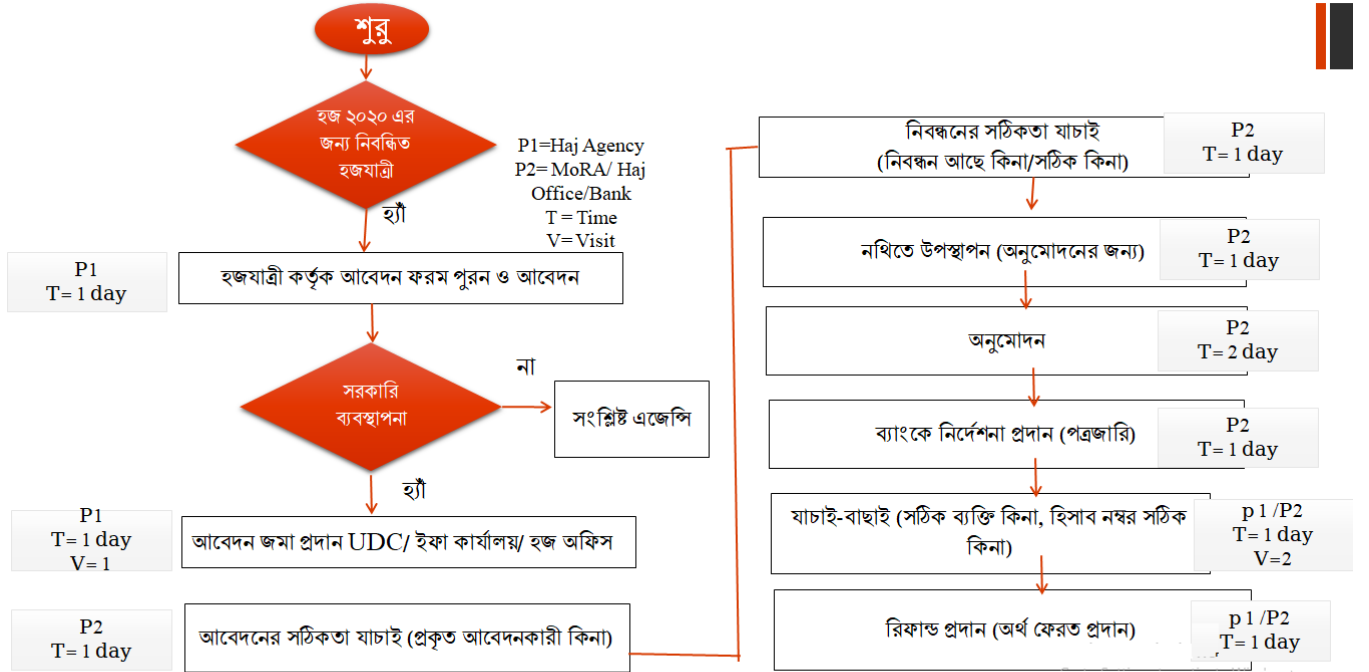


## অনলাইন নিবন্ধন রিফান্ড সিস্টেমের মাধ্যমে সেবা সহজিকরণঃ

### প্রসেস ম্যাপ

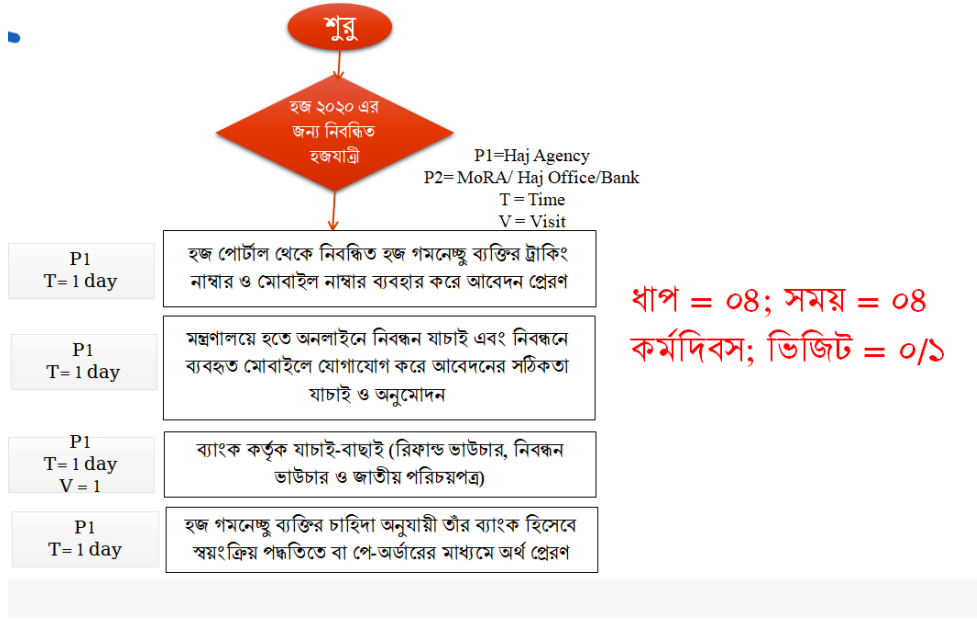
হজের প্রাক-নিবন্ধন রিফান্ড সিস্টেম বিদ্যমান থাকলেও হজের নিবন্ধন রিফান্ড সিস্টেমটি এবারই প্রথম চালু করা হয়েছে। একারণে এর বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ এবং তার তুলনামূলক বিশ্লেষণ করা সম্ভব হচ্ছে না। তবে উক্ত প্রক্রিয়াটি যদি ম্যানুয়াল সিস্টেমে করা হত তাহলে এর প্রসেস ম্যাপ কি হতে পারে এবং বর্তমানে এর প্রসেস ম্যাপ এর সাথে একটি তুলনামূলক বিশ্লেষণ করা হলোঃ

### প্রসেস ম্যাপ [ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে রিফান্ড হলে]



ধাপ = ০৯; সময় = ১০ কর্মদিবস; ভিজিট = ৩

## প্রসেস ম্যাপ [বর্তমান পদ্ধতি]



## TCVO (Time, Cost, Visit, Quality) অনুসারে তুলনা

ক্রম	ক্ষেত্র	ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে রিফান্ড হলে	বর্তমান পদ্ধতি
১।	প্রযুক্তির প্রয়োগ প্রয়োজ্য কি না	না	হ্যাঁ
২।	ধাপ	০৯	০৪
৩।	খরচ (নাগরিক+ অফিস)	নির্ধারিত সরকারি ফিঃ বিনামূল্যে	নির্ধারিত সরকারি ফিঃ বিনামূল্যে
৪।	সময় (নাগরিক+ অফিস)	১০ কর্মদিবস	০৪ কর্মদিবস
৫।	যাতায়াত (নাগরিক)	৩ বা ততোধিক	০ বা ১ বার
৬।	সেবার মান	ভুল হবার সম্ভাবনা রয়েছে	ভুল হবার সম্ভাবনা নেই