সেবা সহজিকরণ সংকলন

২০২০-২০২১

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়

সেবা সহজিকরণের নাম: হজযাত্রীদের প্রি-অ্যারাইভাল ইমিগ্রেশন (Route to Makkah)

সেবাটি সহজিকরণের যৌক্তিকতা:

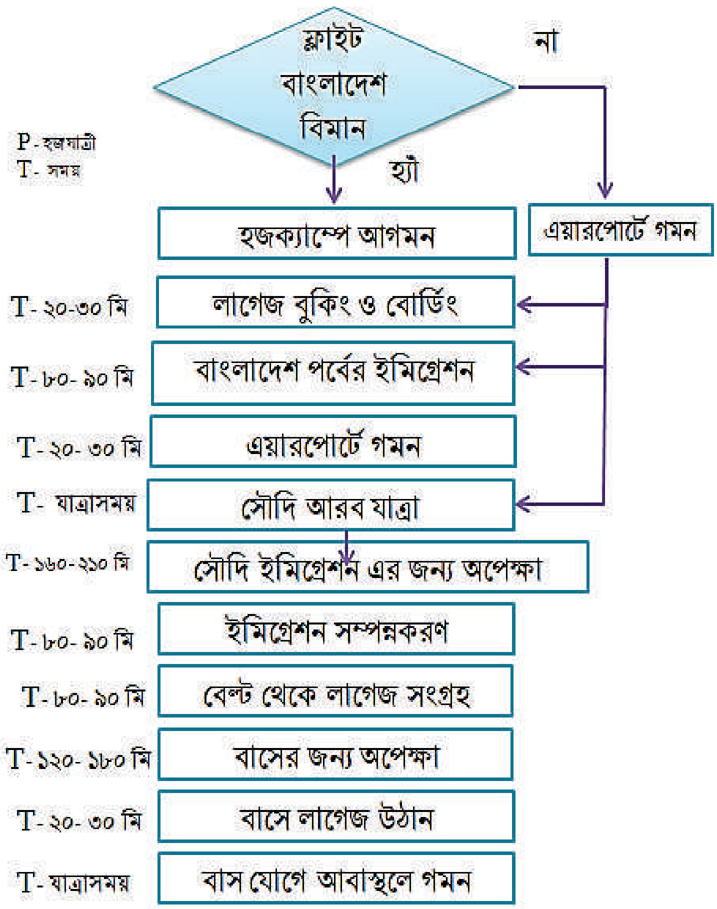
বিদ্যমান পদ্ধতিতে সৌদি আরবের বিমানবন্দরে বাংলাদেশী হজযাত্রীদের ইমিগ্রেশন এর জন্য অনেক সময় অপেক্ষা করতে হয়। ঘণ্টার পর ঘণ্টা অপেক্ষা করার কারনে হজযাত্রীরা অনেক কষ্ট ও দুর্ভোগের শিকার হন। হজযাত্রীদের বাংলাদেশ থেকে সৌদি আরবের বিমানবন্দরে দীর্ঘক্ষণ ভ্রমণের পর আবার এই ঘণ্টার পর ঘণ্টা অপেক্ষা করার কারনে অনেক হজযাত্রী অসুস্থ হয়ে পরেন। এছাড়াও হজযাত্রীদের সৌদি আরবের ইমিগ্রেশন ইমিগ্রেশন সম্পন্ন হবার পর হজযাত্রীদের জেদ্দা বিমান বন্দর থেকে মক্কার বাড়িতে অথবা মদিনা বিমান বন্দর থেকে মদিনার বাড়িতে যাবার জন্য নির্ধারিত বাসে স্ব-স্ব লাগেজ উঠানোর জন্য আবার অনেক সময় অপেক্ষা করতে হয়।

যে কারণে এই প্রথমবারের মত হজ-২০১৯ এ সৌদি আরবের বিমানবন্দরে বাংলাদেশী হজযাত্রীদের অপেক্ষার সময় ও কষ্ট কমিয়ে আনার লক্ষ্যে বাংলাদেশী 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 মক্কা/মদিনার বাড়ি/হোটেলের কক্ষে পৌঁছে দেয়া হয়। এ কার্যক্রমের ফলে সৌদি আরবের জেদ্দায় বাংলাদেশী হজযাত্রীদের বিমানবন্দরে ৬ থেকে ৮ ঘন্টা অপেক্ষার সময় ও কষ্ট লাঘব হয়েছে। প্রথম বছরেই অত্যন্ত সফলতার সাথে বাংলাদেশের প্রায় অর্ধেক হজযাত্রীর ইমিগ্রেশন সম্পন্ন হয়েছে।

১। বিদ্যমান সেবা পদ্ধতি বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময় (দিন/ঘণ্টা/মিনিট)	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি)
ধাপ-১	হজক্যাম্পে আগমন	যাত্রাসময়	
ধাপ-২	লাগেজ বুকিং ও বোর্ডিং	২০-৩০ মি	
ধাপ-৩	বাংলাদেশ পর্বের ইমিগ্রেশন	৮০- ৯০ মি	
ধাপ-৪	এয়ারপোর্টে গমন	২০- ৩০ মি	
ধাপ-৫	সৌদি আরব যাত্রা	যাত্রাসময়	
ধাপ-৬	সৌদি ইমিগ্রেশনের জন্য অপেক্ষা	১৬০- ২১০ মি	
ধাপ-৭	ইমিগ্রেশন সম্পন্নকরণ	৮০- ৯০ মি	
ধাপ-৮	বেল্ট থেকে লাগেজ সংগ্রহ	৮০- ৯০ মি	
ধাপ-৯	বাসের জন্য অপেক্ষা	১২০- ১৮০ মি	
ধাপ-১০	বাসে লাগেজ উঠান	২০- ৩০ মি	
ধাপ-১১	বাস যোগে আবাস্থলে গমন	যাত্রাসময়	

২। বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



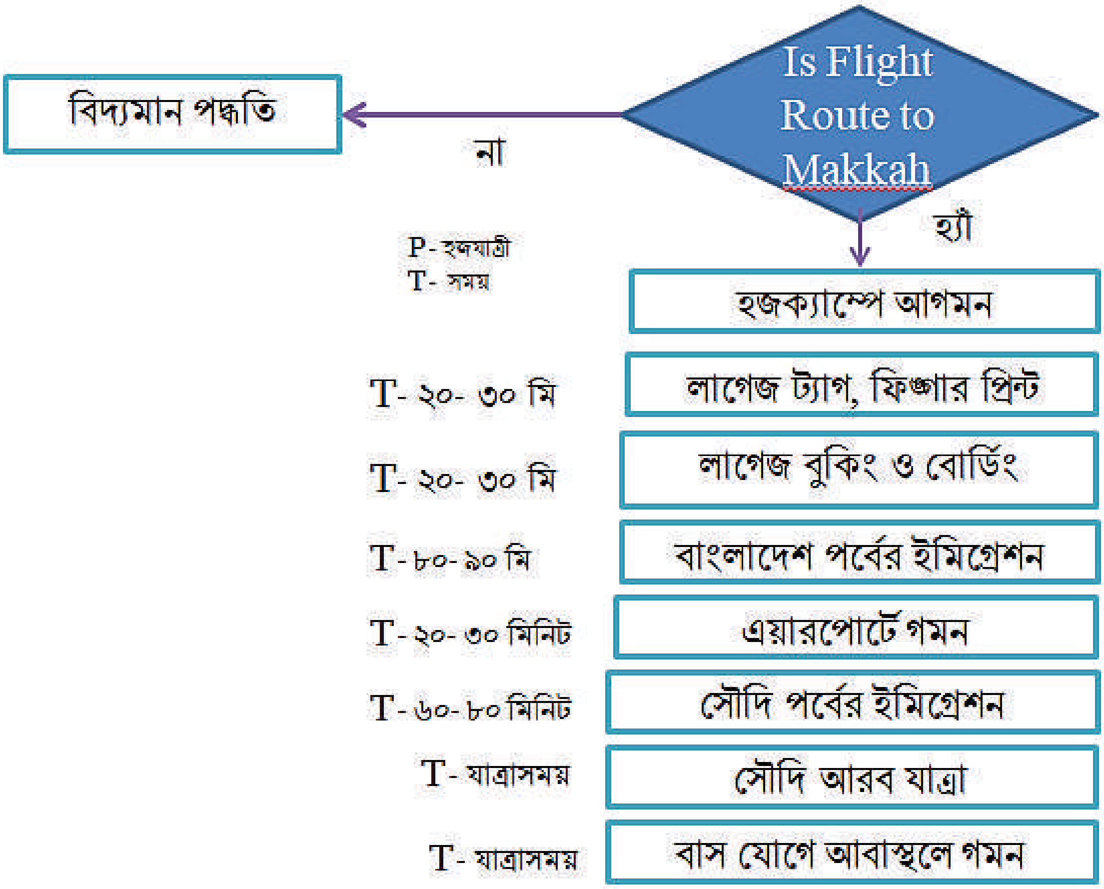
৩। তুলনামূলক বিশ্লেষণ (বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
১। আবেদনপত্র/ ফরম/ রেজিস্টার/ প্রতিবেদন	সৌদি আরবের বিমানবন্দরে বাংলাদেশি হজযাত্রীদের ইমিগ্রেশন এর সময় অনেক সময় অপেক্ষা করতে হয়। ঘণ্টার পর ঘণ্টা অপেক্ষা করার কারণে হজযাত্রীরা অনেক কষ্ট ও দুর্ভোগের শিকার হন।	এই প্রথমবারের মত হজ-২০১৯ এ সৌদি আরবের বিমানবন্দরে বাংলাদেশি 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 দেওয়া হয়। এ কার্যক্রমের ফলে সৌদি আরবের জেদ্দায় বাংলাদেশি হজযাত্রীদের বিমানবন্দরে ০৬ থেকে ০৮ ঘণ্টা অপেক্ষার সময় ও কষ্ট লাগব হয়েছে। প্রথম বছরেই অত্যন্ত সফলতার সাথে বাংলাদেশের প্রায় অর্ধেক হজযাত্রীর ইমিগ্রেশন সম্পন্ন হয়েছে।
২। দাখিলীয় কাগজ পত্রাদি	পাসপোর্ট, টিকিট, স্বাস্থ্যসনদ	পাসপোর্ট, টিকিট, স্বাস্থ্যসনদ
৩। সেবার ধাপ	১১টি	০৮টি
৪। সম্পৃক্ত জনবল	হজ অফিস ঢাকা, ইমিগ্রেশন কর্তৃপক্ষ	ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ, হজ অফিস ঢাকা, ইমিগ্রেশন কর্তৃপক্ষ, বাংলাদেশ বিমান, সৌদিয়া এয়ারলাইন্স, রাজকীয় সৌদি সরকারের Route to Makkah বাস্তবায়নের জন্য সংশ্লিষ্ট জনবল ইত্যাদি
৫। স্বাক্ষরকারী/ অনুমোদনের সঙ্গে সম্পৃক্ত ব্যক্তির সংখ্যা ও পদবি	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়
৬। আন্তঃঅফিস নির্ভরশীলতা	হজ অফিস ঢাকা, ইমিগ্রেশন কর্তৃপক্ষ (বাংলাদেশ ও সৌদি আরব)	হজ অফিস ঢাকা, ইমিগ্রেশন কর্তৃপক্ষ (বাংলাদেশ ও সৌদি আরব), বাংলাদেশ বিমান, সৌদিয়া এয়ারলাইন্স, রাজকীয় সৌদি সরকার
৭। আইন/ বিধি/ প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়
৮। অবকাঠামো/ হার্ডওয়ার ইত্যাদি	প্রযোজ্য নয়	হজক্যাম্পে হজযাত্রীদের ১০ আঙ্গুলের ছাপ এবং ছবি নেয়ার জন্য এবং কালার ভিত্তিক লাগেজ ট্যাগ, লাগেজ বুকিং এর জন্য দুইটি পৃথক অবকাঠামো নির্মান। ঢাকা বিমানবন্দরে সৌদি পর্বের ইমিগ্রেশন সম্পন্ন করার জন্য আলাদা বোর্ডিং গেটে বুথ স্থাপন এবং প্রয়োজনীয় অবকাঠামো নির্মাণ

৩। তুলনামূলক বিশ্লেষণ (বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
৯। রেকর্ড/তথ্যসংরক্ষণ	ফ্লাইট ও ইমিগ্রেশন এর তথ্য	Route to Makkah এর আওতাধীন ফ্লাইট, ইমিগ্রেশন, হজযাত্রী এবং সৌদি আরবের বাড়ির তথ্য
১০। প্রযুক্তির প্রয়োগ প্রযোজ্য কিনা	হ্যাঁ	হ্যাঁ, লাগেজ ট্যাগ, ফিঙ্গার প্রিন্ট, লাগেজ বুকিং, ঢাকা বিমানবন্দরে সৌদি পর্বের ইমিগ্রেশন সম্পন্ন করার জন্য প্রযুক্তির প্রয়োগ প্রযোজ্য রয়েছে।
১১। খরচ (নাগরিক + অফিস)	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়
১২। সময় (নাগরিক + অফিস)	৯ থেকে ১২ ঘণ্টা বিদ্যমান পদ্ধতি	৩-৪ ঘণ্টা
১৩। যাতায়াত (নাগরিক)	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়
১৪। অন্যান্য	-	-

৪। প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ



৫। **তুলনামূলক বিশ্লেষণ (বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):**

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা
ধাপ-১	হজ ক্যাম্পে আগমন	ধাপ-১	হজ ক্যাম্পে আগমন
ধাপ-২	লাগেজ বুকিং ও বোর্ডিং	ধাপ-২	লাগেজ ট্যাগ, ফিঙ্গার প্রিন্ট
ধাপ-৩	বাংলাদেশ পর্বের ইমিগ্রেশন	ধাপ-৩	লাগেজ বুকিং ও বোর্ডিং
ধাপ-৪	এয়ারপোর্টে গমন	ধাপ-৪	বাংলাদেশ পর্বের ইমিগ্রেশন
ধাপ-৫	সৌদি আরবযাত্রা	ধাপ-৫	এয়ারপোর্টে গমন
ধাপ-৬	সৌদি ইমিগ্রেশন এর জন্য অপেক্ষা	ধাপ-৬	সৌদি পর্বের ইমিগ্রেশন
ধাপ-৭	ইমিগ্রেশন সম্পন্নকরণ	ধাপ-৭	সৌদি আরব যাত্রা
ধাপ-৮	বেল্ট থেকে লাগেজ সংগ্রহ	ধাপ-৮	বাসযোগে আবাস্থলে গমন
ধাপ-৯	বাসের জন্য অপেক্ষা		
ধাপ-১০	বাসে লাগেজ উঠান		
ধাপ-১১	বাসযোগে আবাস্থলে গমন		

৬। **TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনা**

	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (দিন/ঘণ্টা)	৯ থেকে ১২ ঘণ্টা	৩-৪ ঘণ্টা
খরচ (নাগরিক ও অফিসের)	-	-
যাতায়াত	-	-
ধাপ	১১টি	০৮টি
জনবল		
দাখিলীয় কাগজপত্র	পাসপোর্ট, টিকিট, স্বাস্থ্যসনদ	পাসপোর্ট, টিকিট, স্বাস্থ্যসনদ

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার