গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়
সংস্কার শাখা
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
www.mora.gov.bd

নম্বর- ১৬.০০.০০০০.০২০.০২.০০২.২৩.১৮৬ তারিখ: ০১ জ্যৈষ্ঠ ১৪৩১ / ১৫ এপ্রিল ২০২৪

অফিস আদেশ

ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর আলোকে সেবা সহজিকরণ/ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে ন্যূনতম একটি উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়নের লক্ষ্যমাত্রা রয়েছে। ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় হতে ২০২৩-২৪ অর্থবছরে ৫টি নতুন সেবাকে সহজিকরণ/ডিজিটাইজেশনের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়। যা নিম্নরূপ:

ক। বেসরকারি মাধ্যমে হজগমেনেচ্ছু ব্যক্তিদের প্রাক-নিবন্ধন রিফান্ড সেবা সহজিকরণ
খ। সরকারি মাধ্যমে হজগমেনেচ্ছু ব্যক্তিদের ই-হজ মোবাইল অ্যাপে হজের নিবন্ধন
গ। ই-হজ মোবাইল অ্যাপে সরকারি মাধ্যমের হজযাত্রীদের স্মার্ট প্রাক-নিবন্ধন রিফান্ড
ঘ। M/FM ক্যাটাগরির ভিসার বিষয়ে অনাপত্তির অনলাইন আবেদন ব্যবস্থাপনা (মাইগভ)
ঙ। স্মার্ট হজ গাইড

২। উক্ত ৫টি সেবার মধ্যে সকল সেবা সহজিকরণ/ডিজিটাইজেশন সম্পন্ন হয়েছে এবং বর্তমানে চালু রয়েছে।

বাস্তবায়িত সেবা সহজিকরণ/ডিজিটাইজেশনকৃত সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ

১। বেসরকারি মাধ্যমে হজগমেনেচ্ছু ব্যক্তিদের প্রাক-নিবন্ধন রিফান্ড সেবা সহজিকরণ

পূর্বের সমস্যাঃ

বেসরকারি ব্যবস্থাপনার কোন হজযাত্রী যদি তাঁর হজের প্রাক্-নিবন্ধন বাতিল করে জমাকৃত অর্থ ফেরত নিতে চান তাহলে তা সহজভাবে দ্রুত সময়ের মধ্যে হজযাত্রীকে প্রদান করা একটি বড় চ্যালেঞ্জ ছিল। প্রাক্-নিবন্ধন বাতিল ও রিফান্ডের জন্য হজযাত্রীর প্রাক-নিবন্ধন ট্র্যাকিং নম্বর উল্লেখপূর্বক সংশ্লিষ্ট হজ এজেন্সি তার প্যাডে টাকা জমা প্রদানকৃত ব্যাংকের ম্যানেজার বারাবর আবেদন লিখতে হত। আবেদন দাখিলের জন্য টাকা জমা প্রদানকৃত ব্যাংকে গমন করে আবেদন দাখিল করতে হত। ব্যাংক কর্মকর্তা অনলাইনে "বেসরকারি ব্যবস্থাপনায় হজগমনেচ্ছু 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 হত। মাসিকভিত্তিতে অনুমোদিত রিফান্ডের তালিকা প্রস্তুত করা হত এবং অর্থ প্রদানের জন্য নথির মাধ্যমে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ করে হজ এজেন্সির নামে চেক লিখা হত। এরপর চেক বিতরণের জন্য হজ অফিস, ঢাকায় প্রেরণ করা হয়ে হত এবং সংশ্লিষ্ট এজেন্সি হজ অফিস, ঢাকা থেকে চেক গ্রহণ করতেন। পরবর্তীতে হজ

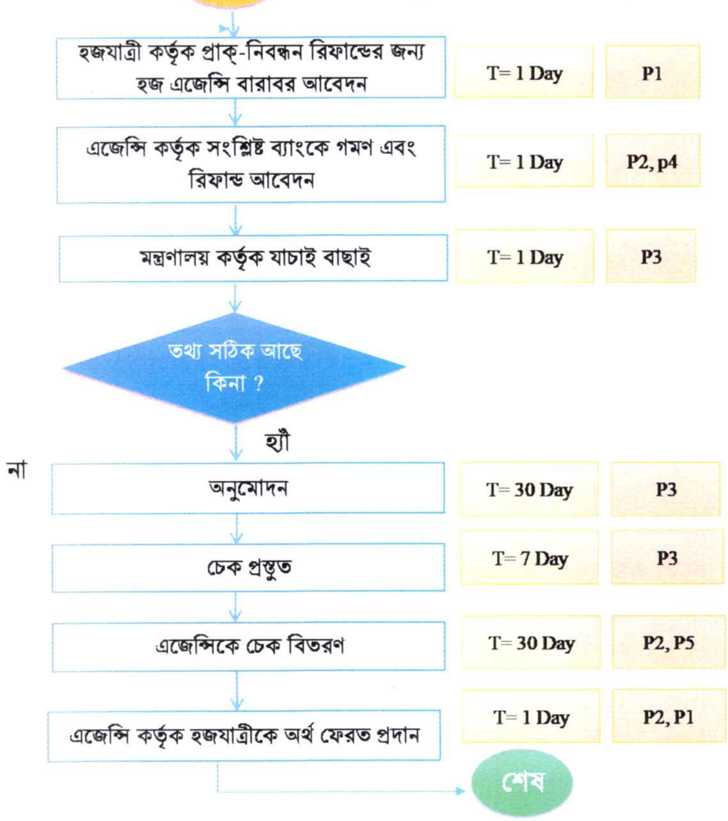
এজেন্সি হজযাত্রীকে রিফান্ডের অর্থ ফেরত প্রদান করতেন। এ প্রক্রিয়া সম্পন্ন হতে ২ থেকে ৩ মাস পর্যন্ত সময় লেগে যেত।

সেবা সহজিকরণ:

উদ্ভূত পরিস্থিতিতে সেবা সহজিকরণের জন্য এজেন্সি অনলাইনে তাঁর হজযাত্রীর প্রাক্-নিবন্ধন বাতিলের জন্য আবেদন করতে পারছেন। এরপর আবেদন ই-হজ সিস্টেমের মাধ্যমে মন্ত্রণালয়ে অনুমোদনের পর ব্যাংক কর্তৃক যাচাইপূর্বক অনুমোদন এবং Disbursement সম্পন্ন করে BEFTN এর মাধ্যমে এজেন্সির ব্যাংক হিসেবে অর্থ স্থানান্তর করা হচ্ছে। পরবর্তীতে হজ এজেন্সি হজযাত্রীকে রিফান্ডের অর্থ ফেরত প্রদান করছেন। পুরো প্রক্রিয়া শেষ হতে সর্বোচ্চ ৫ থেকে ৭ দিন সময় প্রয়োজন হচ্ছে।

বাস্তবায়ন কার্যক্রম ও অগ্রগতিঃ বিগত ০১ অক্টোবর, ২০২৩ তারিখে সেবাটি চালু করা হয়েছে যা অদ্যাবধি চলমান রয়েছে।

পূর্বের পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



ধাপ সংখ্যাঃ ০৭
সম্পৃক্ত জনবলঃ ১০ জন
সময়ঃ ৭১ দিন
ভিজিটঃ ৪
যাতায়াত খরচঃ ১০০০/- (আনুমানিক)

P1 = হজ গমনেচ্ছু ব্যক্তি
P2 = এজেন্সি প্রতিনিধি
P3 = মন্ত্রণালয় কর্মকর্তা
P4 = ব্যাংক কর্মকর্তা
P5 = হজ অফিস ঢাকা
T = সময়

পূর্বের সেবা পদ্ধতি বিশ্লেষণ

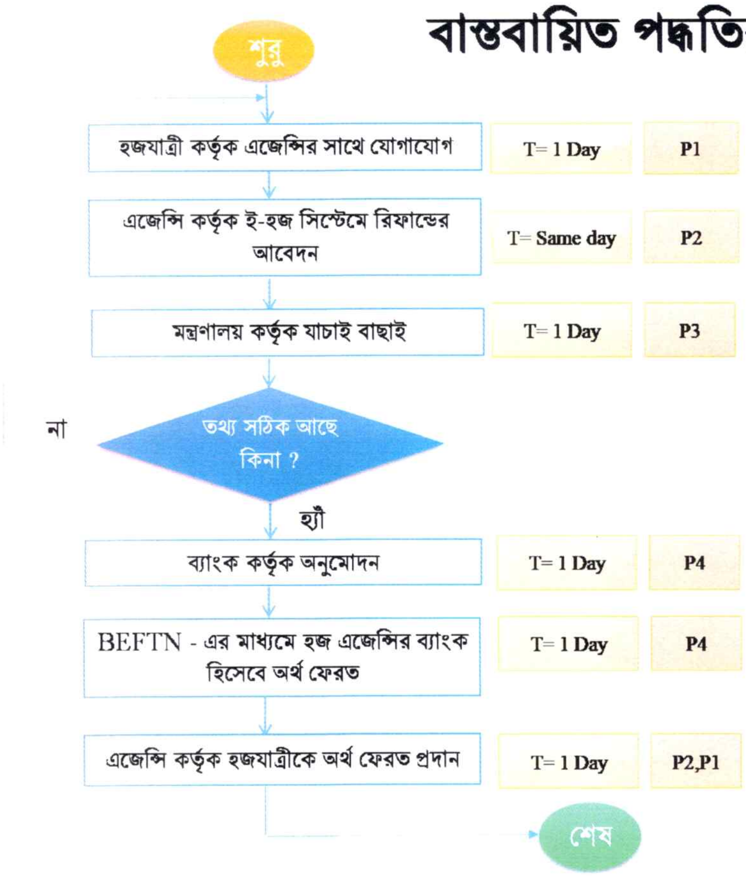
সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময় (দিন/ ঘন্টা/ মিনিট)	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি)
ধাপ-১	হজযাত্রী কর্তৃক এজেন্সির সাথে যোগাযোগ	১ দিন	হজ গমনেচ্ছু ব্যক্তি
ধাপ-২	এজেন্সি কর্তৃক সংশ্লিষ্ট ব্যাংকে গমণ এবং রিফান্ড আবেদন (নিজস্ব প্যাডে হজযাত্রীর তথ্য পূরণ করে রিফান্ডের আবেদন)	১ দিন	এজেন্সি প্রতিনিধি
ধাপ-২	ব্যাংক কর্তৃক যাচাই এর পর অনুমোদিত হলে ই-হজ সিস্টেমের মাধ্যমে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ	একই দিন	ব্যাংক কর্মকর্তা
ধাপ-৩	মন্ত্রণালয় কর্তৃক যাচাই বাছাই	১ দিন	মন্ত্রণালয় কর্মকর্তা
ধাপ-৪	মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদন (এক মাসে প্রাপ্ত সকল প্রাক-নিবন্ধন রিফান্ড আবেদন একিভূত তালিকা করে নোটের মাধ্যমে অনুমোদন)	৩০ দিন	মন্ত্রণালয় কর্মকর্তা
ধাপ-৫	চেক প্রস্তুত	৭ দিন	মন্ত্রণালয় কর্মকর্তা
ধাপ-৬	এজেন্সিকে চেক বিতরণ	৩০ দিন	মন্ত্রণালয় কর্মকর্তা
ধাপ-৭	এজেন্সি কর্তৃক হজযাত্রীকে অর্থ ফেরত প্রদান	১ দিন	সংশ্লিষ্ট এজেন্সি ও হজ গমনেচ্ছু ব্যক্তি

তুলনামূলক বিশ্লেষণ (পূর্বের ও বাস্তবায়িত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধান
১। আবেদনপত্র/ ফরম/ রেজিস্টার/ প্রতিবেদন	হজযাত্রীর রিফান্ড আবেদনের জন্য হজ এজেন্সিকে তার নিজস্ব প্যাডে হজযাত্রীর ট্রাকিং নম্বর উল্লেখপূর্বক আবেদন নিয়ে ব্যাংকে গমণ।	অনলাইনে ব্যাংকে গমণ না করেই হজযাত্রীর রিফান্ড আবেদন।
২। দাখিলীয় কাগজপত্রাদি	ট্র্যাকিং নম্বর উল্লেখপূর্বক নিজস্ব প্যাডে ম্যানুয়ালি আবেদন	ট্র্যাকিং নম্বর উল্লেখপূর্বক অনলাইনে আবেদন
৩। সেবার ধাপ	৭ টি	৬ টি
৪। সম্পৃক্ত জনবল	১০ জন	৭ জন
৫। প্রযুক্তির প্রয়োগ প্রযোজ্য কিনা	হ্যাঁ অনলাইনে হজ সিস্টেম প্রাক-নিবন্ধন রিফান্ডের রিকোয়েস্ট ও অনুমোদন করা হলেও এজেন্সির ব্যাংকে রিফান্ড আবেদন, চেক প্রস্তুত এবং বিতরন প্রক্রিয়া ম্যানুয়াল।	হ্যাঁ অনলাইনে হজ সিস্টেম প্রাক্-নিবন্ধন রিফান্ডের রিকোয়েস্ট ও অনুমোদন, অনলাইনে অর্থ স্থানান্তর (BEFTN পদ্ধতিতে)। প্রক্রিয়াটি

		সম্পূর্ণরূপে স্বয়ংক্রিয়।
৬। স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনের সঙ্গে সম্পৃক্ত ব্যক্তির সংখ্যা ও পদবি	০২ জন	শূন্য (০) জন
৭। খরচ (নাগরিক+অফিস)	নির্ধারিত সরকারি ফি প্রযোজ্য সেবামূল্যঃ বিনামুল্যে	নির্ধারিত সরকারি ফি প্রযোজ্য সেবামূল্যঃ বিনামুল্যে
৮। যাতায়াত খরচ	১০০০/- (আনুমানিক)	বিনামূল্যে
৯। সময় (নাগরিক+অফিস)	৭১ দিন	১ থেকে ৫ দিন
১০। যাতায়াত (Visit)	০৪	শূন্য (০)

বাস্তবায়িত পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



ধাপ সংখ্যাঃ ০৬
সম্পৃক্ত জনবলঃ ০৭ জন
সময়ঃ ১ থেকে ৫ দিন
ভিজিটঃ ০ (শূণ্য)
যাতায়াত খরচঃ ০ (শূণ্য)

P1 = হজ গমনেচ্ছু ব্যক্তি
P2 = এজেন্সি প্রতিনিধি
P3 = মন্ত্রণালয় কর্মকর্তা
P4 = ব্যাংক কর্মকর্তা
T = সময়

তুলনামূলক বিশ্লেষণ (পূর্বের ও বাস্তবায়িত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা
ধাপ-১	হজযাত্রী কর্তৃক এজেন্সির সাথে যোগাযোগ	ধাপ-১	হজযাত্রী কর্তৃক এজেন্সির সাথে যোগাযোগ
ধাপ-২	এজেন্সি কর্তৃক সংশ্লিষ্ট ব্যাংকে গমণ এবং রিফান্ড আবেদন (নিজস্ব প্যাডে হজযাত্রীর তথ্য পূরণ করে রিফান্ডের আবেদন)	ধাপ-২	এজেন্সি কর্তৃক ই-হজ সিস্টেমে রিফান্ডের আবেদন
ধাপ-৩	ব্যাংক কর্তৃক যাচাই এর পর অনুমোদিত হলে ই-হজ সিস্টেমের মাধ্যমে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ	ধাপ-৩	মন্ত্রণালয় কর্তৃক যাচাই বাছাই
ধাপ-৪	মন্ত্রণালয় কর্তৃক যাচাই বাছাই	ধাপ-৪	মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদন
ধাপ-৫	মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদন (এক মাসে প্রাপ্ত সকল প্রাক-নিবন্ধন রিফান্ড আবেদন একিভূত তালিকা করে নোটের মাধ্যমে অনুমোদন)	ধাপ-৫	BEFTN - এর মাধ্যমে হজ এজেন্সির ব্যাংক হিসেবে অর্থ ফেরত
ধাপ-৬	চেক প্রস্তুত	ধাপ-৬	এজেন্সি কর্তৃক হজযাত্রীকে অর্থ ফেরত প্রদান
ধাপ-৭	এজেন্সিকে চেক বিতরণ		

TCVQ (Time, Cost, Visit, Quality) অনুসারে তুলনা

ক্রম	ক্ষেত্র	পূর্বের পদ্ধতি	বর্তমান পদ্ধতি
১।	ধাপ	০৭	০৬
২।	খরচ (নাগরিক+অফিস)	নির্ধারিত সরকারি ফি প্রযোজ্য সেবামূল্যঃ বিনামুল্যে	নির্ধারিত সরকারি ফি প্রযোজ্য সেবামূল্যঃ বিনামুল্যে
৩।	সময় (নাগরিক+অফিস)	৭১ দিন	১ থেকে ০৫ দিন
৪।	ভিজিট	০৪	০ (শূণ্য)
৫।	যাতায়াত খরচ	১০০০/- (আনুমানিক)	০ (শূণ্য)
৬।	সেবার মান	ভুল হবার সম্ভাবনা রয়েছে	ভুল হবার সম্ভাবনা নেই

২। সরকারি মাধ্যমে হজগমেনেচ্ছু ব্যক্তিদের ই-হজ মোবাইল অ্যাপে হজের নিবন্ধন

পূর্বের সমস্যাঃ

২০২২-২৩ অর্থবছরে ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের উদ্যোগে হজযাত্রীদের সেবায় e-Hajj BD মোবাইল অ্যাপ চালু করা হয়। প্রাথমিক অবস্থায় এই অ্যাপ থেকে বিভিন্ন তথ্য সেবা এবং হজযাত্রীদের প্রাক-নিবন্ধন ব্যবস্থা চালু করা হয়। প্রাক-নিবন্ধিত কোন হজযাত্রী প্রাক-নিবন্ধনের ক্রমানুযায়ী হজে যাবার জন্য বিবেচিত হলে নিবন্ধন কেন্দ্রে না গিয়ে ঘরে বসেই পাসপোর্ট ব্যবহার করে নিবন্ধন ভাউচার প্রস্তুত করতে পারতেন না।

সেবা সহজিকরণ:

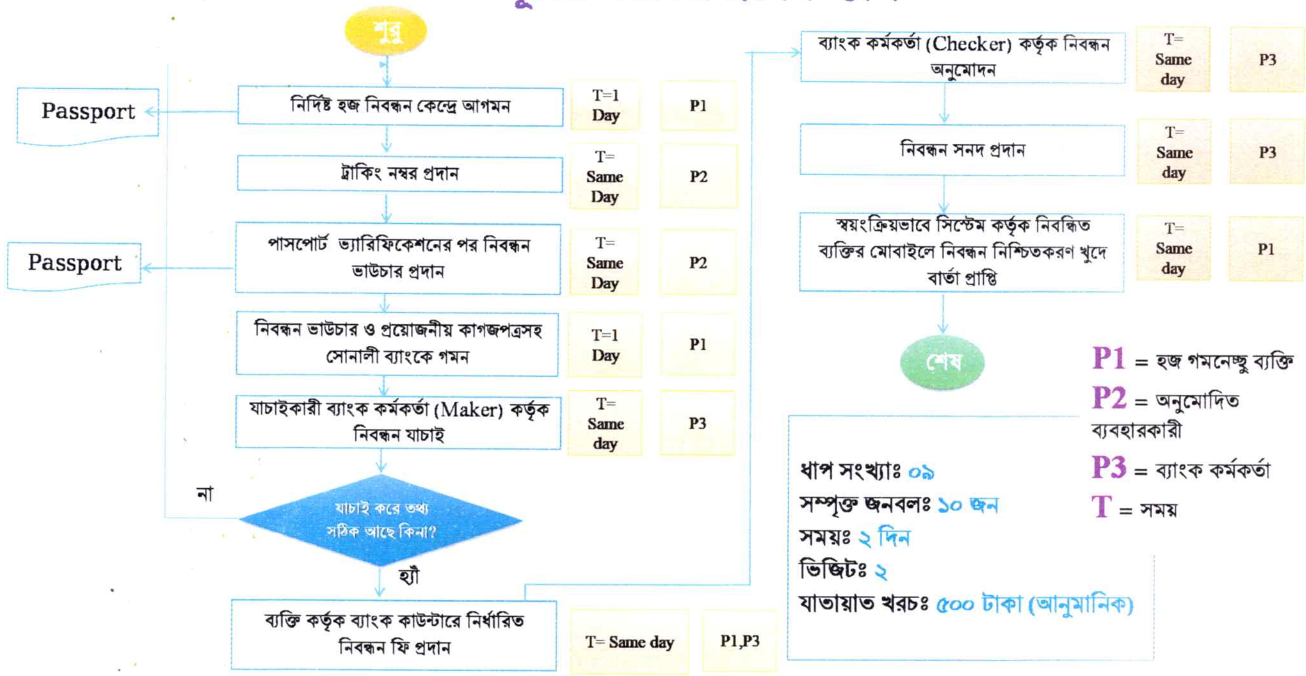
সরকারি মাধ্যমে একজন হজ গমনেচ্ছু হজযাত্রী যিনি পূর্বে হজের প্রাক্-নিবন্ধন সম্পন্ন করে হজে যাবার জন্য বিবেচিত হয়েছেন তিনি খুব সহজেই নিবন্ধন কেন্দ্রে না গিয়ে ঘরে বসেই e-Hajj BD মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে পাসপোর্ট ব্যবহার করে নিবন্ধন ভাউচার প্রস্তুত এবং ডাউনলোড করতে পারছেন। পরবর্তীতে নিবন্ধন ভাউচার নিয়ে ব্যাংকে নিবন্ধন ফি পরিশোধের পর নিবন্ধন সম্পন্ন করছেন এবং ব্যাংক থেকে হজ নিবন্ধন সনদ পাচ্ছেন। এতে একজন হজযাত্রীর সময়, খরচ ও ভিজিট সংখ্যা কমেছে।

বাস্তবায়ন কার্যক্রম ও অগ্রগতিঃ বিগত ১০ ডিসেম্বর ২০২৩ তারিখে সেবাটি চালু করা হয়েছে যা অদ্যাবধি চলমান রয়েছে।

পূর্বের সেবা পদ্ধতি বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময় (দিন/ ঘন্টা/ মিনিট)	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি)
ধাপ-১	নির্দিষ্ট হজ নিবন্ধন কেন্দ্রে আগমন	১ দিন	হজ গমনেচ্ছু ব্যক্তি
ধাপ-২	ট্রাকিং নম্বর প্রদান	একই দিন	অনুমোদিত ব্যবহারকারী
ধাপ-৩	পাসপোর্ট ভ্যারিফিকেশনের পর নিবন্ধন ভাউচার প্রদান	একই দিন	অনুমোদিত ব্যবহারকারী
ধাপ-৪	নিবন্ধন ভাউচার ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ সোনালী ব্যাংকে গমন	১ দিন	হজ গমনেচ্ছু ব্যক্তি
ধাপ-৫	যাচাইকারী ব্যাংক কর্মকর্তা (Maker) কর্তৃক নিবন্ধন যাচাই	একই দিন	ব্যাংক কর্মকর্তা
ধাপ-৬	ব্যক্তি কর্তৃক ব্যাংক কাউন্টারে নির্ধারিত নিবন্ধন ফি প্রদান	একই দিন	হজ গমনেচ্ছু ব্যক্তি, ব্যাংক কর্মকর্তা
ধাপ-৭	ব্যাংক কর্মকর্তা (Checker) কর্তৃক নিবন্ধন অনুমোদন	একই দিন	ব্যাংক কর্মকর্তা
ধাপ-৮	নিবন্ধন সনদ প্রদান	একই দিন	ব্যাংক কর্মকর্তা
ধাপ-৯	স্বয়ংক্রিয়ভাবে সিস্টেম কর্তৃক নিবন্ধিত ব্যক্তির মোবাইলে নিবন্ধন নিশ্চিতকরণ খুদে বার্তা প্রাপ্তি	একই দিন	হজ গমনেচ্ছু ব্যক্তি

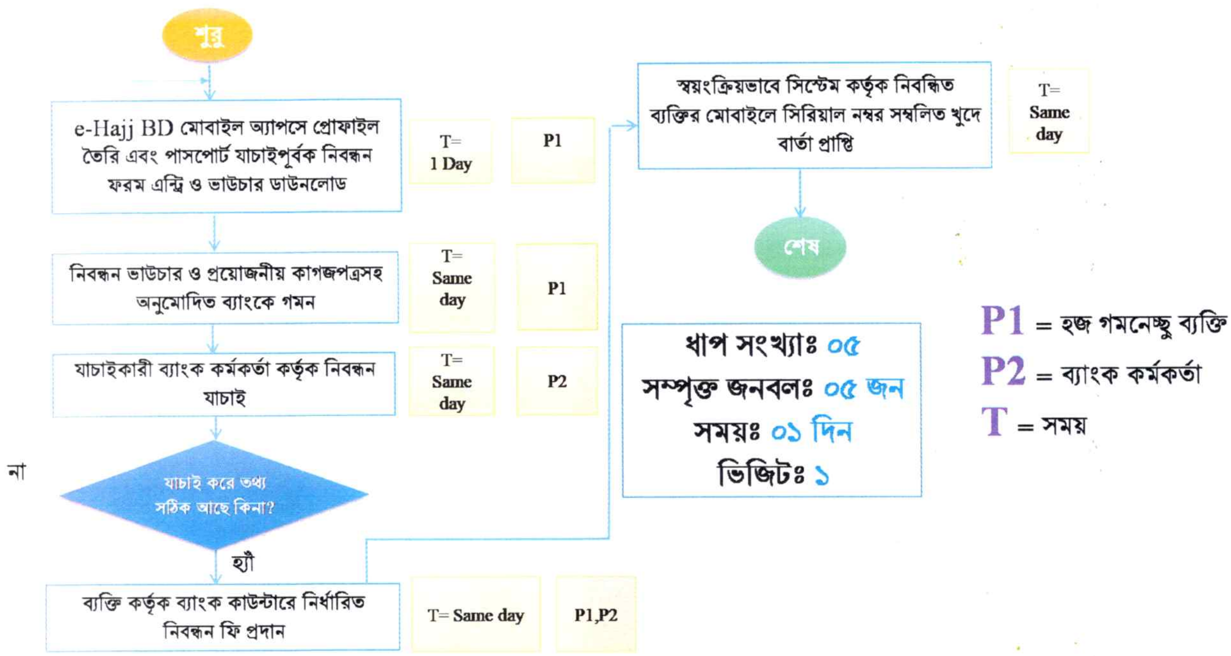
পূর্বের পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



তুলনামূলক বিশ্লেষণ (পূর্বের ও বাস্তবায়িত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা)

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধান
১। আবেদনপত্র/ ফরম/ রেজিস্টার/ প্রতিবেদন	প্রাক-নিবন্ধন সনদ ও পাসপোর্টের কপি নিয়ে নিবন্ধন কেন্দ্রে আগমন।	e-Hajj BD মোবাইল অ্যাপসে প্রোফাইল তৈরি এবং পাসপোর্ট যাচাইপূর্বক নিবন্ধন ফরম এন্ট্রি ও ভাউচার ডাউনলোড
২। দাখিলীয় কাগজপত্রাদি	প্রাক-নিবন্ধন সনদ ও পাসপোর্টের কপি	কোন কাগজ লাগবে না
৩। সেবার ধাপ	০৯ টি	০৫ টি
৪। সম্পৃক্ত জনবল	১০ জন	০৫ জন
৫। স্বাক্ষরকারী/ অনুমোদনের সঙ্গে সম্পৃক্ত ব্যক্তির সংখ্যা ও পদবি	০৩	০১
৬। খরচ (নাগরিক+অফিস)	বিনামুল্যে	বিনামুল্যে
৭। যাতায়াত খরচ	৫০০ টাকা	২৫০ টাকা
৮। সময় (নাগরিক+অফিস)	০২ দিন	০১ দিন
৯। ভিজিট	০২	০১

বাস্তবায়িত পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



তুলনামূলক বিশ্লেষণ (পূর্বের ও বাস্তবায়িত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা)

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা
ধাপ-১	নির্দিষ্ট হজ নিবন্ধন কেন্দ্রে আগমন	ধাপ-১	e-Hajj BD মোবাইল অ্যাপসে প্রোফাইল তৈরি এবং পাসপোর্ট যাচাইপূর্বক নিবন্ধন ফরম এন্ট্রি ও ভাউচার ডাউনলোড
ধাপ-২	ট্রাকিং নম্বর প্রদান	ধাপ-২	নিবন্ধন ভাউচার ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ অনুমোদিত ব্যাংকে গমন
ধাপ-৩	পাসপোর্ট ভ্যারিফিকেশনের পর নিবন্ধন ভাউচার প্রদান	ধাপ-৩	যাচাইকারী ব্যাংক কর্মকর্তা (Maker) কর্তৃক নিবন্ধন যাচাই
ধাপ-৪	নিবন্ধন ভাউচার ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ সোনালী ব্যাংকে গমন	ধাপ-৪	ব্যক্তি কর্তৃক ব্যাংক কাউন্টারে নির্ধারিত নিবন্ধন ফি প্রদান
ধাপ-৫	যাচাইকারী ব্যাংক কর্মকর্তা (Maker) কর্তৃক নিবন্ধন যাচাই	ধাপ-৫	স্বয়ংক্রিয়ভাবে সিস্টেম কর্তৃক নিবন্ধিত ব্যক্তির মোবাইলে সিরিয়াল নম্বর সম্বলিত খুদে বার্তা প্রাপ্তি
ধাপ-৬	ব্যক্তি কর্তৃক ব্যাংক কাউন্টারে নির্ধারিত নিবন্ধন ফি প্রদান		
ধাপ-৭	ব্যাংক কর্মকর্তা (Checker) কর্তৃক নিবন্ধন অনুমোদন		
ধাপ-৮	নিবন্ধন সনদ প্রদান		

ধাপ-৯	স্বয়ংক্রিয়ভাবে সিস্টেম কর্তৃক নিবন্ধিত ব্যক্তির মোবাইলে নিবন্ধন নিশ্চিতকরণ খুদে বার্তা প্রাপ্তি		

TCV (Time, Cost, Visit) অনুসারে তুলনা

ক্রম	ক্ষেত্র	পূর্বের পদ্ধতি	বাস্তবায়িত পদ্ধতি
১।	ধাপ	০৯	০৫
২।	খরচ (নাগরিক+অফিস)	বিনামুল্যে	বিনামুল্যে
৩।	সময় (নাগরিক+অফিস)	২ দিন	১ দিন
৪।	ভিজিট	০২	০১
৫।	যাতায়াত খরচ	৫০০ টাকা (আনুমানিক)	২৫০ টাকা (আনুমানিক)
৬।	সেবার মান	ভুল হবার সম্ভাবনা রয়েছে	ভুল হবার সম্ভাবনা নেই

৩। ই-হজ মোবাইল অ্যাপে সরকারি মাধ্যমের হজযাত্রীদের স্মার্ট প্রাক-নিবন্ধন রিফান্ড

পূর্বের সমস্যা:

বর্তমান পদ্ধতিতে সরকারি মাধ্যমে হজে গমনের জন্য প্রাক্-নিবন্ধন সম্পন্নকারী একজন হজযাত্রী কোন কারণে হজে যেতে না চান বা হজযাত্রা বাতিল করতে চান তবে তিনি হজ নিবন্ধন কেন্দ্রে গিয়ে প্রাক্-নিবন্ধন বাতিলের আবেদন করতে পারেন। আবেদনের সময় হজযাত্রীর ব্যাংক হিসাবের তথ্য প্রদান করা হয়। হজ অফিস ঢাকা এবং ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক রিফান্ডের আবেদন অনুমোদনের পর হজযাত্রীর ব্যাংক হিসাবে অর্থ স্থানান্তর হয়ে থাকে। হজযাত্রীকে কেন্দ্রে গমন করতে হয় তাই সময়, অর্থ, শ্রম ব্যয় হয়।

সেবা সহজিকরণ:

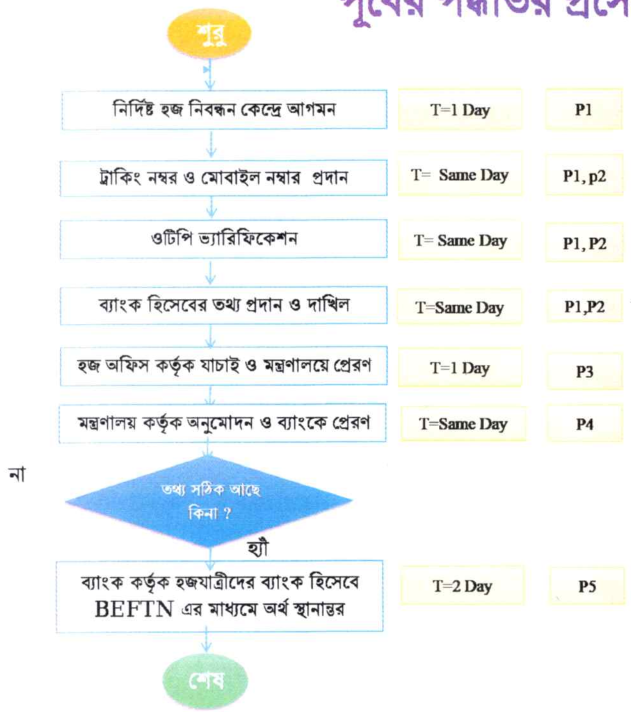
প্রাক্- নিবন্ধন বাতিল করতে ইচ্ছুক একজন হজযাত্রী খুব সহজে ঘরে বসেই e-Hajj BD মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে প্রাক্-নিবন্ধন বাতিলের আবেদন করতে পারছেন। হজ অফিস ঢাকা এবং মন্ত্রণালয় থেকে রিফান্ডের আবেদন অনুমোদনের পর নির্ধারিত সময়ে প্রাক্-নিবন্ধিত ব্যক্তির প্রদত্ত ব্যাংক হিসাবে রিফান্ডের অর্থ স্থানান্তরিত হচ্ছে। এতে কম সময়ে, বিনা খরচ ও ভিজিটে একজন হজযাত্রী ঘরে বসেই সেবাটি পাচ্ছেন।

বাস্তবায়ন কার্যক্রম ও অগ্রগতিঃ বিগত ১২ মে ২০২৪ তারিখে সেবাটি চালু করা হয়েছে যা অদ্যাবধি চলমান রয়েছে। বিগত ১২ মে ২০২৩ তারিখে ই-হজ মোবাইল অ্যাপে সরকারি মাধ্যমের হজযাত্রীদের প্রাক-নিবন্ধন রিফান্ড সেবাটি উন্মুক্ত (Live) করা হয়। ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের মাননীয় মন্ত্রী জনাব মোঃ ফরিদুল হক খান এম.পি. প্রধান অতিথি হিসেবে উপস্থিত থেকে বর্ণিত সেবাটির শুভ উদ্বোধন করেন। ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের সচিব জনাব মুঃ আঃ হামিদ জমাদ্দার উদ্বোধন অনুষ্ঠানের সভাপতিত্ব করেন।

পূর্বের সেবা পদ্ধতি বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময় (দিন/ ঘন্টা/ মিনিট)	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি)
ধাপ-১	নির্দিষ্ট হজ নিবন্ধন কেন্দ্রে আগমন	১ দিন	হজ গমনেচ্ছু ব্যক্তি
ধাপ-২	ট্রাকিং নম্বর ও মোবাইল নম্বার প্রদান	একই দিন	হজ গমনেচ্ছু ব্যক্তি
ধাপ-৩	ওটিপি ভ্যারিফিকেশন	একই দিন	অনুমোদিত ব্যবহারকারী
ধাপ-৪	ব্যাংক হিসেবের তথ্য প্রদান ও দাখিল	একই দিন	হজ গমনেচ্ছু ব্যক্তি, অনুমোদিত ব্যবহারকারী
ধাপ-৫	হজ অফিস কর্তৃক যাচাই ও মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ	একই দিন	হজ অফিস কর্মকর্তা
ধাপ-৬	মন্ত্রণালয় কর্তৃক যাচাই বাছাই	১ দিন	মন্ত্রণালয় কর্মকর্তা
ধাপ-৭	হজযাত্রীদের ব্যাংক হিসেবে BEFTN এর মাধ্যমে অর্থ স্থানান্তর	২ দিন	ব্যাংক

পূর্বের পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



ধাপ সংখ্যাঃ ০৭
সম্পৃক্ত জনবলঃ ১০ জন
সময়ঃ ০৪ দিন
ভিজিটঃ ২
যাতায়াত খরচঃ ৫০০ টাকা (আনুমানিক)

P1 = হজ গমনেচ্ছু ব্যক্তি
P2 = অনুমোদিত ব্যবহারকারী
P3 = হজ অফিস কর্মকর্তা
P4 = মন্ত্রণালয় কর্মকর্তা
P5 = ব্যাংক কর্মকর্তা
T = সময়

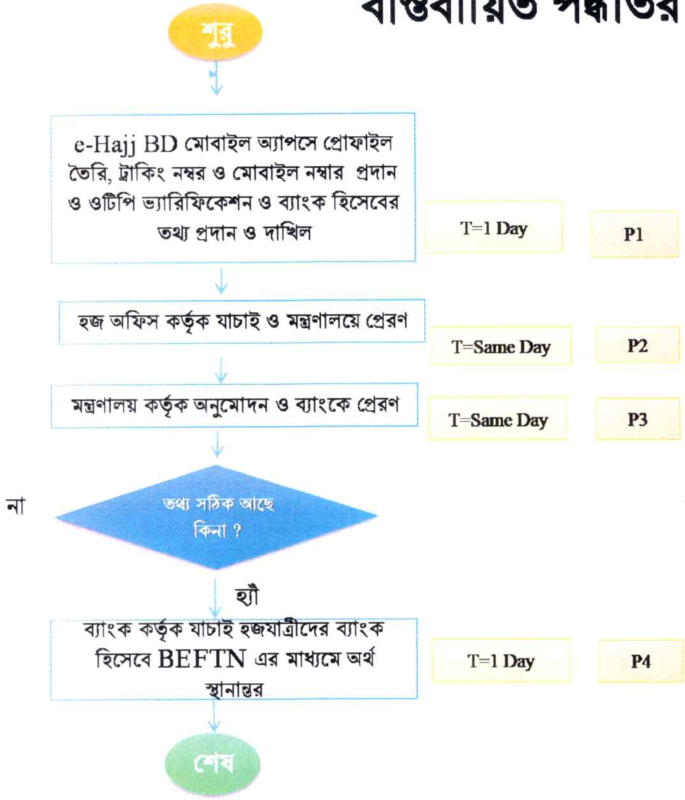
তুলনামূলক বিশ্লেষণ (পূর্বের ও বাস্তবায়িত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধান
১। আবেদনপত্র/ ফরম/ রেজিস্টার/ প্রতিবেদন	হজ নিবন্ধন কেন্দ্রে গিয়ে রিফান্ডের আবেদন করতে হয়।	ঘরে বসেই ই-হজ বিডি মোবাইল অ্যাপে রিফান্ডের আবেদন করতে পারবেন
২। দাখিলীয় কাগজপত্রাদি	ট্র্যাকিং নম্বর সম্বলিত প্রাক-নিবন্ধিত সনদ	কাগজপত্রাদির প্রয়োজন হয় না।
৩। সেবার ধাপ	০৭ টি	০৪ টি
৪। সম্পৃক্ত জনবল	১০ জন	০৪ জন
৫। প্রযুক্তির প্রয়োগ প্রযোজ্য কিনা	হ্যাঁ (পোর্টাল হতে)	হ্যাঁ (মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে)
৬। স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনের সঙ্গে সম্পৃক্ত ব্যক্তির সংখ্যা ও পদবি	০১	০১
৭। খরচ (নাগরিক+অফিস)	বিনামুল্যে	বিনামুল্যে
৮। যাতায়াত খরচ	৫০০/-	০ (শূন্য)
৯। সময় (নাগরিক+অফিস)	০৪ দিন	১-২ দিন
১০। যাতায়াত (Visit)	০২	০ (শূন্য)

বাস্তবায়িত পদ্ধতি:

- একজন প্রাক্- নিবন্ধিত হজযাত্রী প্রাক-নিবন্ধন বাতিল করতে ইচ্ছুক হলে e-Hajj BD মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে ট্রাকিং নম্বর এবং OTP Verification এর পর তার ব্যাংকের তথ্য প্রদান করছেন।
- তার প্রাক-নিবন্ধিত ভাউচারের অন্য হজযাত্রীও যদি প্রাক-নিবন্ধন বাতিল করতে ইচ্ছুক হন তাহলে তিনি তাদের বাতিলের জন্য ট্রাকিং নম্বর দিয়ে আবেদনে যুক্ত করতে পারছেন।
- আবেদন দাখিলের পর পরিচালক হজ অফিস, ঢাকা তা যাচাই করে অনলাইনে ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করছেন।
- ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় অনুমোদনের পর নির্ধারিত সময়ে প্রাক্-নিবন্ধিত ব্যক্তির প্রদত্ত ব্যাংক হিসাবে রিফান্ডের অর্থ স্থানান্তরিত হচ্ছে।

বাস্তবায়িত পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



ধাপ সংখ্যাঃ ০৪
সম্পৃক্ত জনবলঃ ০৪ জন
সময়ঃ ০১ থেকে ০২ দিন
ভিজিটঃ ০ (শূন্য)
যাতায়াত খরচঃ ০ (শূন্য)

P1 = হজ গমনেচ্ছু ব্যক্তি
P2 = হজ অফিস কর্মকর্তা
P3 = মন্ত্রণালয় কর্মকর্তা
P4 = ব্যাংক কর্মকর্তা
T = সময়

তুলনামূলক বিশ্লেষণ (পূর্বের ও বাস্তবায়িত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা
ধাপ-১	নির্দিষ্ট হজ নিবন্ধন কেন্দ্রে আগমন	ধাপ-১	e-Hajj BD মোবাইল অ্যাপসে প্রোফাইল তৈরি এবং ট্রাকিং নম্বর ও মোবাইল নম্বার প্রদান ও ওটিপি ভ্যারিফিকেশন
ধাপ-২	ট্রাকিং নম্বর ও মোবাইল নম্বার প্রদান	ধাপ-২	হজ অফিস কর্তৃক যাচাই ও মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ
ধাপ-৩	ওটিপি ভ্যারিফিকেশন	ধাপ-৩	মন্ত্রণালয় কর্তৃক যাচাই বাছাই
ধাপ-৪	ব্যাংক হিসেবের তথ্য প্রদান ও দাখিল	ধাপ-৪	হজযাত্রীদের ব্যাংক হিসেবে BEFTN এর মাধ্যমে অর্থ স্থানান্তর
ধাপ-৫	হজ অফিস কর্তৃক যাচাই ও মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ		
ধাপ-৬	মন্ত্রণালয় কর্তৃক যাচাই বাছাই		
ধাপ-৭	হজযাত্রীদের ব্যাংক হিসেবে BEFTN এর মাধ্যমে অর্থ স্থানান্তর		

TCVQ (Time, Cost, Visit, Quality) অনুসারে তুলনা

ক্রম	ক্ষেত্র	পূর্বের পদ্ধতি	বর্তমান পদ্ধতি
১।	ধাপ	০৭	০৪
২।	খরচ (নাগরিক+অফিস)	বিনামুল্যে	বিনামুল্যে
৩।	সময় (নাগরিক+অফিস)	০৪ দিন	০১ থেকে ০২ দিন
৪।	ভিজিট	০২	শূণ্য (০)
৫।	যাতায়াত খরচ	৫০০/- (আনুমানিক)	শূণ্য (০)

৪। M/FM ক্যাটাগরির ভিসার বিষয়ে অনাপত্তির অনলাইন আবেদন ব্যবস্থাপনা (মাইগভ)

পূর্বের সমস্যাঃ

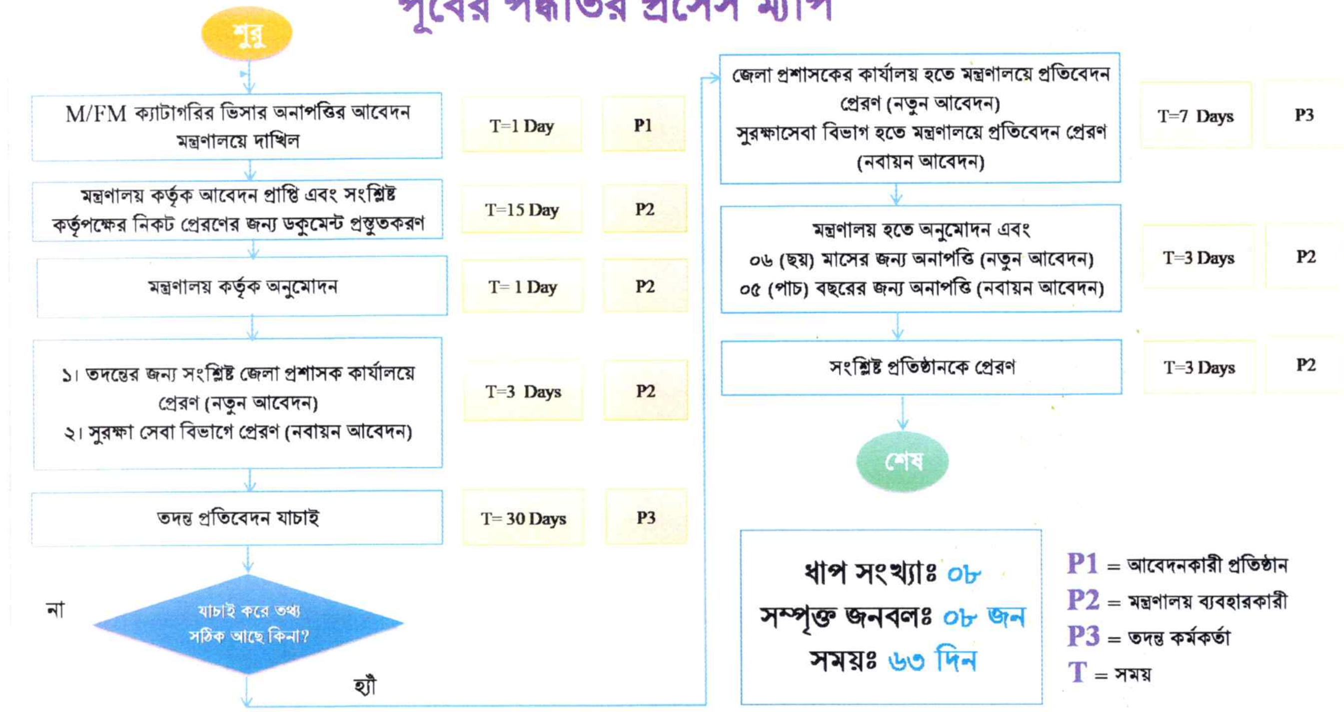
বাংলাদেশে ধর্ম প্রচার বা ধর্মীয় কাজে বা কোন ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/মিশন/সংস্থার প্রতিনিধি হিসেবে আগত নাগরিকগণকে ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় হতে প্রাথমিক পর্যায়ে ০৬ (ছয়) মাসের ভিসা প্রদানের বিষয়ে অনাপত্তি প্রদান করা হয়ে থাকে। এক্ষেত্রে আগ্রহী বিদেশী নাগরিকগণ M/FM ক্যাটাগরির ভিসার অনাপত্তি প্রাপ্তির জন্য সরকার অনুমোদিত ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/মিশন/সংস্থার প্যাডে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন করে থাকেন। ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় হতে বাংলাদেশের যে জেলায় আবেদনকারী ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/মিশন/সংস্থার কার্যক্রম পরিচালিত হচ্ছে সেই জেলার জেলা প্রশাসকের নিকট তদন্তের জন্য প্রেরণ করা হয়। তদন্ত প্রতিবেদনের ভিত্তিতে আবেদনকারী বিদেশী নাগরিককে প্রাথমিক পর্যায়ে ০৬ (ছয়) মাসের ভিসা প্রদানের বিষয়ে অনাপত্তি প্রদান করা হয়ে থাকে। সন্তোষজনক ভাবে কার্যক্রম পরিচালনার পর বিদেশী নাগরিকগণ পুনরায় ০৫ (পাঁচ) বছরের ভিসার জন্য অনাপত্তি প্রাপ্তির আবেদন করে থাকেন। ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় হতে উক্ত আবেদন যথাযথ তদন্তের নিমিত্ত সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়ে থাকে। তদন্ত প্রতিবেদনের ভিত্তিতে ০৫ (পাঁচ) বছরের জন্য ভিসা নবায়নের বিষয়ে অনাপত্তি প্রদান করা হয়ে থাকে। পূর্বে আবেদনটি ম্যানুয়ালি ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ে জমা প্রদান করা হতো যেখানে কোন নির্দিষ্ট ফর্ম বা টেমপ্লেট ছিল না এবং আবেদনের সময় অনেক তথ্য এবং কাগজপত্রাদি জমা প্রদানের কারনে তা ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয় কর্তৃক আবেদনটি প্রক্রিয়া করতে অনেক সময় লেগে যেতো।

সেবা সহজিকরণ:

পূর্বের পদ্ধতিতে আবেদনকারীকে ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/মিশন/সংস্থার প্যাডে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ হার্ডকপিতে আবেদন করতে হতো এবং তা মেনুয়্যাল পদ্ধতিতে নিষ্পত্তি হতো। বর্তমানে myGov প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে অনলাইনে M/FM ক্যাটাগরির ভিসার অনাপত্তির আবেদন ব্যবস্থা চালু করা হয়েছে। খুব সহজেই একজন বিদেশী নাগরিক অনালাইনে myGov প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করে ভিসার অনাপত্তির আবেদন করছেন এবং আবেদনের সাথে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র স্ক্যান করে সংযুক্তি দিতে পারছেন। এই আবেদন সরাসরি ই-নথি সিস্টেমে চলে আসছে। যথাযথ প্রক্রিয়ায় দ্রুত ই-নথির মাধ্যমে আবেদন নিষ্পত্তি করা হচ্ছে। এতে সময়, অর্থ, ভিজিট সংখ্যা ও বিড়ম্বনা হ্রাস পেয়েছে।

বাস্তবায়ন কার্যক্রম ও অগ্রগতিঃ গত ৩১ ডিসেম্বর, ২০২৩ খ্রি. তারিখে সেবাটি চালু করা হয়েছে যা অদ্যাবধি চলমান রয়েছে।

পূর্বের পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



পূর্বের সেবা পদ্ধতি বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময় (দিন/ ঘন্টা/ মিনিট)	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি)
ধাপ-১	M/FM ক্যাটাগরির ভিসার অনাপত্তির আবেদন মন্ত্রণালয়ে দাখিল	১ দিন	আবেদনকারী প্রতিষ্ঠান
ধাপ-২	মন্ত্রণালয় কর্তৃক সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদনটি প্রেরণের জন্য প্রস্তুতকরণ (কোন নির্দিষ্ট ফর্মেট না থাকায় তথ্য প্রস্তুতে সময় প্রয়োজন হয়। এছাড়া আবেদনের সাথে বিভিন্ন কাগজপত্র হার্ড কপিতে প্রদান করায় নথির মাধ্যমে উপস্থাপন করতে সময় প্রয়োজন হয়। ম্যানুয়ালি তথ্য এন্ট্রি করায় ভুল হবার সম্ভাবনা থাকে)	১৫ দিন	আবেদনকারী প্রতিষ্ঠান
ধাপ-৩	মন্ত্রণালয় কর্তৃক সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদনটি প্রেরণের জন্য অনুমোদন	১ দিন	মন্ত্রণালয় কর্মকর্তা
ধাপ-৪	১। তদন্তের জন্য সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসক কার্যালয়ে প্রেরণ (নতুন আবেদন) ২। সুরক্ষাসেবা বিভাগে প্রেরণ (নবায়ন আবেদন)	৩ দিন	মন্ত্রণালয় কর্মকর্তা
ধাপ-৫	তদন্ত প্রতিবেদন	৩০ দিন	তদন্ত কর্মকর্তা

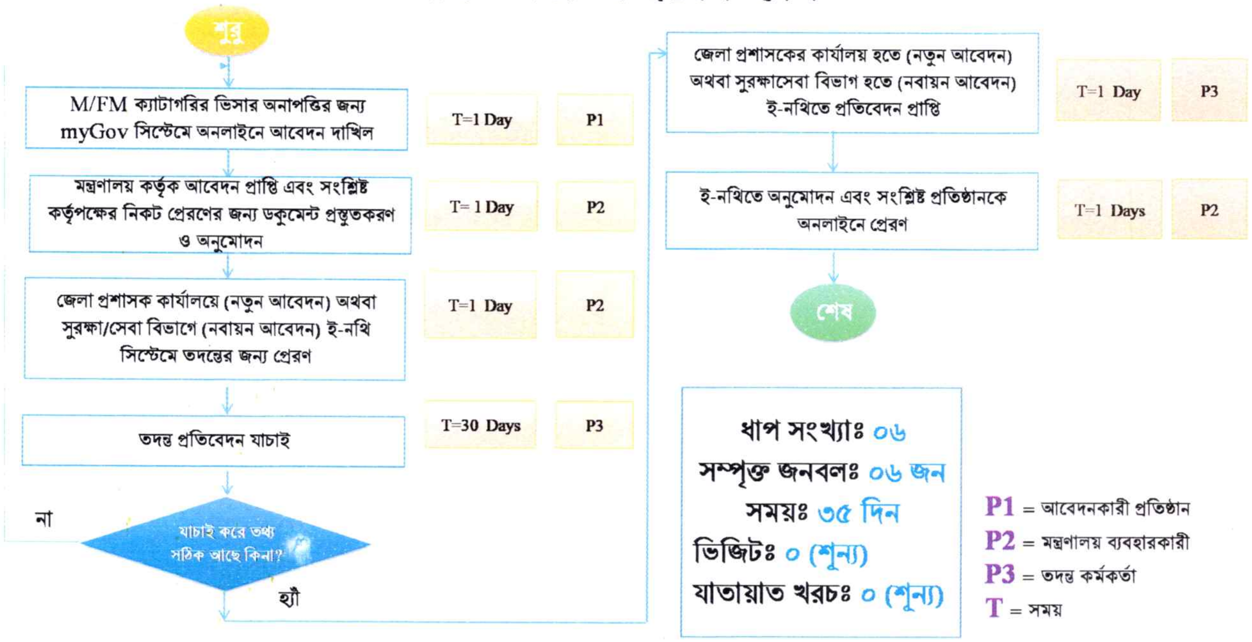
ধাপ-৬	জেলা প্রশাসকের কার্যালয় হতে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ (নতুন আবেদন) সুরক্ষাসেবা বিভাগ হতে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ (নবায়ন আবেদন)	৭ দিন	তদন্ত কর্মকর্তা
ধাপ-৭	মন্ত্রণালয় হতে অনুমোদন এবং ০৬ (ছয়) মাসের জন্য অনাপত্তি (নতুন আবেদন) ০৫ (পাচ) বছরের জন্য অনাপত্তি (নবায়ন আবেদন)	৩ দিন	মন্ত্রণালয় কর্মকর্তা
ধাপ-৮	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানকে প্রেরণ	৩ দিন	মন্ত্রণালয় কর্মকর্তা

তুলনামূলক বিশ্লেষণ (পূর্বের ও বাস্তবায়িত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধান
১। আবেদনপত্র/ ফরম/ রেজিস্টার/ প্রতিবেদন	নিজস্ব প্যাডে আবেদন	অনলাইনে আবেদন
২। দাখিলীয় কাগজপত্রাদি	ম্যানুয়ালি দাখিলীয় কাগজপত্রাদি প্রদান • ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/সংস্থার টিন সার্টিফিকেট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) • বিদেশী নাগরিক/নাগরিকগণের জীবন বৃত্তান্ত* • বিদেশী নাগরিক/নাগরিকগণের পাসপোর্টের কপি * • বিদেশী নাগরিক/নাগরিকগনের ভিসার কপি* • ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত নিয়োগপত্র* • ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/সংস্থার প্যাডে অঙ্গীকারনামা (বাংলাদেশের প্রচলিত ধর্ম, কৃষ্টি ও সংস্কৃতি বিরোধী কোনরূপ কর্মে লিপ্ত হবেন না, প্রতিষ্ঠান/সংস্থার বাহিরে তিনি কোন কনসালটেন্সি, ব্যবসা-বাণিজ্য এবং অর্থনৈতিক লাভজনক কাজে জড়িত হতে পারবেন না, ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের অনুমতি ব্যতিরেকে নিজ কর্মস্থল পরিবর্তন করতে পারবেন না, এবং বাংলাদেশে	অনলাইনে দাখিলীয় কাগজপত্রাদি প্রদান • ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/সংস্থার টিন সার্টিফিকেট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) • বিদেশী নাগরিক/নাগরিকগণের জীবন বৃত্তান্ত* • বিদেশী নাগরিক/নাগরিকগণের পাসপোর্টের কপি * • বিদেশী নাগরিক/নাগরিকগনের ভিসার কপি* • ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত নিয়োগপত্র* • ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/সংস্থার প্যাডে অঙ্গীকারনামা (বাংলাদেশের প্রচলিত ধর্ম, কৃষ্টি ও সংস্কৃতি বিরোধী কোনরূপ কর্মে লিপ্ত হবেন না, প্রতিষ্ঠান/সংস্থার বাহিরে তিনি কোন কনসালটেন্সি, ব্যবসা-বাণিজ্য এবং অর্থনৈতিক লাভজনক কাজে জড়িত হতে পারবেন

	অবস্থানকালীন সময়ে শুধুমাত্র ধর্মীয়/মিশনারী কাজে নিয়োজিত থাকবেন)* • বাংলাদেশের কোন উপজেলায় কি কাজে নিয়োজিত থাকবেন* • সরকার অনুমোদিত ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/সংস্থার প্যাডে আবেদন * • সরকার অনুমোদিত ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/সংস্থার সাথে আগত বিদেশি নাগরিকের চুক্তিপত্র*	না, ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের অনুমতি ব্যতিরেকে নিজ কর্মস্থল পরিবর্তন করতে পারবেন না, এবং বাংলাদেশে অবস্থানকালীন সময়ে শুধুমাত্র ধর্মীয়/মিশনারী কাজে নিয়োজিত থাকবেন)* • বাংলাদেশের কোন উপজেলায় কি কাজে নিয়োজিত থাকবেন* • সরকার অনুমোদিত ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/সংস্থার প্যাডে আবেদন * • সরকার অনুমোদিত ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/সংস্থার সাথে আগত বিদেশি নাগরিকের চুক্তিপত্র*
৩। সেবার ধাপ	৮ টি	৬ টি
৪। সম্পৃক্ত জনবল	৮ জন	৬ জন
৫। প্রযুক্তির প্রয়োগ প্রযোজ্য কিনা	না	হ্যাঁ
৬। স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনের সঙ্গে সম্পৃক্ত ব্যক্তির সংখ্যা ও পদবি	০২ জন	০২ জন
৭। খরচ (নাগরিক+অফিস)	বিনামুল্যে	বিনামুল্যে
৮। যাতায়াত খরচ	৫০০/- (আনুমানিক)	বিনামূল্যে
৯। সময় (নাগরিক+অফিস)	৬৩ দিন	৩৫ দিন
১০। যাতায়াত (Visit)	০২	০ (শূন্য)

বাস্তবায়িত পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



তুলনামূলক বিশ্লেষণ (পূর্বের ও বাস্তবায়িত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা
ধাপ-১	M/FM ক্যাটাগরির ভিসার অনাপত্তির আবেদন মন্ত্রণালয়ে দাখিল	ধাপ-১	M/FM ক্যাটাগরির ভিসার অনাপত্তির জন্য myGov সিস্টেমে অনলাইনে আবেদন দাখিল
ধাপ-২	মন্ত্রণালয় কর্তৃক সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদনটি প্রেরণের জন্য প্রস্তুতকরণ (কোন নির্দিষ্ট ফর্মেট না থাকায় তথ্য প্রস্তুতে সময় প্রয়োজন হয়। এছাড়া আবেদনের সাথে বিভিন্ন কাগজপত্র হার্ড কপিতে প্রদান করায় নথির মাধ্যমে উপস্থাপন করতে সময় প্রয়োজন হয়। ম্যানুয়ালি তথ্য এন্ট্রি করায় ভুল হবার সম্ভাবনা থাকে)	ধাপ-২	মন্ত্রণালয় কর্তৃক আবেদনটি প্রেরণের জন্য প্রস্তুতকরণ ও অনুমোদন
ধাপ-৩	মন্ত্রণালয় কর্তৃক সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদনটি প্রেরণের জন্য অনুমোদন	ধাপ-৩	জেলা প্রশাসক কার্যালয়ে (নতুন আবেদন) অথবা সুরক্ষা/সেবা বিভাগে (নবায়ন আবেদন) ই-নথি সিস্টেমে তদন্তের জন্য প্রেরণ
ধাপ-৪	১। তদন্তের জন্য সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসক কার্যালয়ে প্রেরণ (নতুন আবেদন)	ধাপ-৪	তদন্ত প্রতিবেদন

	২। সুরক্ষাসেবা বিভাগে প্রেরণ (নবায়ন আবেদন)		
ধাপ-৫	তদন্ত প্রতিবেদন	ধাপ-৫	জেলা প্রশাসকের কার্যালয় হতে (নতুন আবেদন) অথবা সুরক্ষাসেবা বিভাগ হতে (নবায়ন আবেদন) ই-নথিতে প্রতিবেদন প্রাপ্তি
ধাপ-৬	জেলা প্রশাসকের কার্যালয় হতে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ (নতুন আবেদন) সুরক্ষাসেবা বিভাগ হতে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ (নবায়ন আবেদন)	ধাপ-৬	ই-নথিতে অনুমোদন এবং সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানকে অনলাইনে প্রেরণ
ধাপ-৭	মন্ত্রণালয় হতে অনুমোদন এবং ০৬ (ছয়) মাসের জন্য অনাপত্তি (নতুন আবেদন) ০৫ (পাচ) বছরের জন্য অনাপত্তি (নবায়ন আবেদন)		
ধাপ-৮	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানকে প্রেরণ		

TCVQ (Time, Cost, Visit, Quality) অনুসারে তুলনা

ক্রম	ক্ষেত্র	পূর্বের পদ্ধতি	বর্তমান পদ্ধতি
১।	ধাপ	০৮	০৬
২।	খরচ (নাগরিক+অফিস)	বিনামুল্যে	বিনামুল্যে
৩।	সময় (নাগরিক+অফিস)	৬৩ দিন	৩৫ দিন
৪।	ভিজিট	০২	শূণ্য (০)
৫।	যাতায়াত খরচ	৫০০/- (আনুমানিক)	বিনামুল্যে
৬।	সেবার মান	ভুল হবার সম্ভাবনা রয়েছে	ভুল হবার সম্ভাবনা নেই

৫। স্মার্ট হজ গাইড

পূর্বের সমস্যাঃ

সুষ্ঠুভাবে হজ পালনে হজযাত্রীদের করণীয়, হজের সফর ও আনুষঙ্গিক কাজে সার্বিক সহযোগীতা ও পরামর্শ প্রদানের জন্য হজ গাইড নিয়োগ প্রদান করা হয়। প্রতি ৪৪ জন হজযাত্রীর জন্য একজন হজগাইড নিয়োগ করা হয়। তাই হজ গাইড হজ ব্যবস্থাপনায় একটি গুরুত্বপূর্ণ ভুমিকা পালন করে থাকেন। পূর্বে হজ গাইডের ই-হজ সিস্টেমে কোন প্লাটফর্ম না থাকার কারনে দুই ধরনের সমস্যা সম্মুখিন হতে হতো। প্রথমত, ই-হজ সিস্টেমে হজযাত্রীর জন্য হজগাইড Assign করার প্রক্রিয়া না থাকায় অনেকক্ষেত্রে হজযাত্রী সৌদি আরবে গমনের পূর্বে তার হজগাইড সম্পর্কে জানতে পারতেন না। এছাড়াও অনেকক্ষেত্রে একজন হজযাত্রী যে গাইডের অধীনে যেতে ইচ্ছুক তার পরীবর্তে অন্য গাইডের অধীনে তাকে Assign করা হতো। অধিকন্তু, কিছুক্ষেত্রে দেখা যেত, হজযাত্রী এক ফ্লাইটে

বা এক বাড়িতে এবং হজগাইড অন্য ফ্লাইটে বা অন্য বাড়িতে Assign হয়েছে। যার ফলে হজ ব্যবস্থাপনায় নানা রকম সমস্যার সৃষ্টি হতো। দ্বিতীয়ত, একজন হজগাইডের ই-হজ সিস্টেমে এক্সেস না থাকার কারনে তার আওতাধীন হজযাত্রীদের সম্পর্কে বিভিন্ন তথ্য এবং তাদের হজযাত্রার প্রস্তুতি সংক্রান্ত হালনাগাদ তথ্য সম্পর্কে জানতে পারতেন না।

সেবা সহজিকরণ:

হজগাইডের ই-হজ সিস্টেমে নিবন্ধনের পর সিস্টেম থেকে একটি ট্রাকিং নম্বর প্রদান করা হয়। হজগাইড তার ট্রাকিং নম্বর দিয়ে ই-হজ সিস্টেমে গাইড লগইন বাটনে ক্লিক করার পর তার নিবন্ধিত মোবাইল নম্বরে একটি এক্সেস কোড যাচ্ছে। উক্ত এক্সেস কোড দিয়ে ভেরিফিকেশনের পর একজন গাইড তার ই-হজ সিস্টেমে ট্রাকিং এবং এক্সেস কোড দিয়ে লগইন করছেন। লগইন করার পর হজগাইড তার যাবতীয় তথ্য দেখতে পারছেন। গাইড তার আওতাধীন হজযাত্রীদের Assign করার জন্য হজযাত্রীদের ট্রাকিং নম্বর দিয়ে যুক্ত করে আবেদন করছে এবং সম্ভাব্য ট্রাভেল প্ল্যান যুক্ত করতে পারছেন। এরপর ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়/ পরিচালক হজ অফিস ঢাকা কর্তৃক তা অনুমোদিত হলে হজযাত্রীর গাইড নির্ধারণ, সৌদি আরবে ফ্লাইট, আবাসন, পরিবহনসহ সকল কিছু সে অনুযায়ী নির্ধারণ করা যাচ্ছে যা সুষ্ঠু হজ ব্যবস্থাপনার জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ ভুমিকা পালন করছে। এছাড়াও একজন হজগাইড তার আওতাধীন হজযাত্রীদের নিবন্ধন, পিলগ্রিম আইডি, বায়োমেট্রিক, পাসপোর্ট গ্রহন, ভিসা লজমেন্ট, ভেকসিন, আইডি কার্ড প্রিন্ট, ফ্লাইট, আবাসন, পরিবহণ ইত্যাদি হালনাগাদ তথ্য জানতে পারছেন। একজন হজযাত্রীর কোন তথ্য ঘাটতি থাকলে তা সাথে সাথে হজযাত্রীকে অবহিত করতে পারছেন ফলে যথাসময়ে হজযাত্রীগণ সকল কার্যক্রম সম্পন্ন করতে পারছেন। সুষ্ঠু হজ ব্যবস্থাপনায় হজগাইডের এই প্লাটফর্ম হজ ব্যবস্থাপনাকে আরোও সহজ এবং স্মার্ট করবে।

বাস্তবায়ন কার্যক্রম ও অগ্রগতিঃ বিগত ০৯ মার্চ ২০২৪ তারিখে 'হজ গাইড প্রশিক্ষণ ২০২৪'-এ সেবাটি চালু করা হয়েছে যা অদ্যাবধি চলমান রয়েছে।

৩। বিষয়টি সংশ্লিষ্ট সকলের অবগতির জন্য।

আজম উদ্দীন তালুকদার
সিনিয়র সহকারী সচিব
ফোনঃ ৫৫১০১১৬৮
e-mail- cord_sec@mora.gov.bd

নম্বর- ১৬.০০.০০০০.০২০.০২.০০২.২৩.১৮৬

তারিখ: ০১ জ্যৈষ্ঠ ১৪৩১ / ১৫ মে ২০২৪

সদয় জ্ঞাতার্থে অনুলিপি প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১. অতিরিক্ত সচিব (উন্নয়ন), ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২. অতিরিক্ত সচিব (হজ), ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৩. মহাপরিচালক, ইসলামিক ফাউন্ডেশন, আগারগাঁও, ঢাকা।
৪. অতিরিক্ত সচিব (সংস্থা ও আইন), ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৫. অতিরিক্ত সচিব (বাজেট ও অনুদান), ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৬. যুগ্মসচিব, (প্রশাসন), ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৭. যুগ্মসচিব, ই-গভর্নেন্স অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৮. যুগ্মসচিব (হজ), ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৯. ওয়াকফ প্রশাসক, বাংলাদেশ ওয়াকফ প্রশাসকের কার্যালয়, ঢাকা।
১০. উপসচিব (প্রশাসন), ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
১১. উপসচিব (উন্নয়ন), ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
১২. উপসচিব (হজ-১), ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
১৩. উপসচিব (পরিকল্পনা-২), ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
১৪. উপসচিব (সংস্থা), ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
১৫. উপসচিব (অনুদান ও অডিট), ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
১৬. পরিচালক, হজ অফিস, ঢাকা।
১৭. উপসচিব (সমন্বয় ও সংস্কার), ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
১৮. সচিবের একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
১৯. সচিব, হিন্দুধর্মীয় কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা।
২০. সচিব, বৌদ্ধ ধর্মীয় কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা।
২১. সচিব, খ্রিস্টান ধর্মীয় কল্যাণ ট্রাস্ট, ঢাকা।
২২. সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি শাখা, ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২৩. প্রোগ্রামার, আইসিটি শাখা, ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

আজম উদ্দীন তালুকদার
সিনিয়র সহকারী সচিব