

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

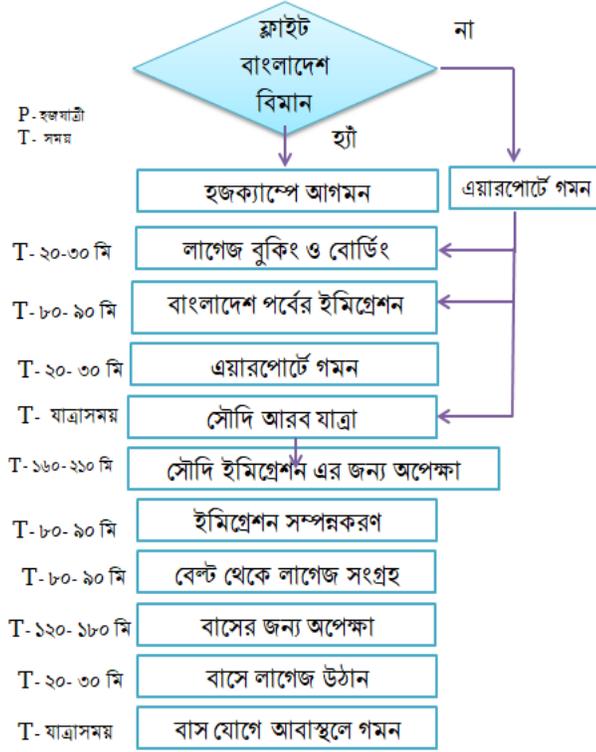
সেবা সহজিকরণ প্রতিবেদন - ২০১৯-২০

সহজিকরণ সেবার নামঃ হজযাত্রীদের পি-এরাইভাল ইমিগ্রেশন (Route to Makkah)

১। বিদ্যমান সেবা পদ্ধতি বিশ্লেষণ

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

২। বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ

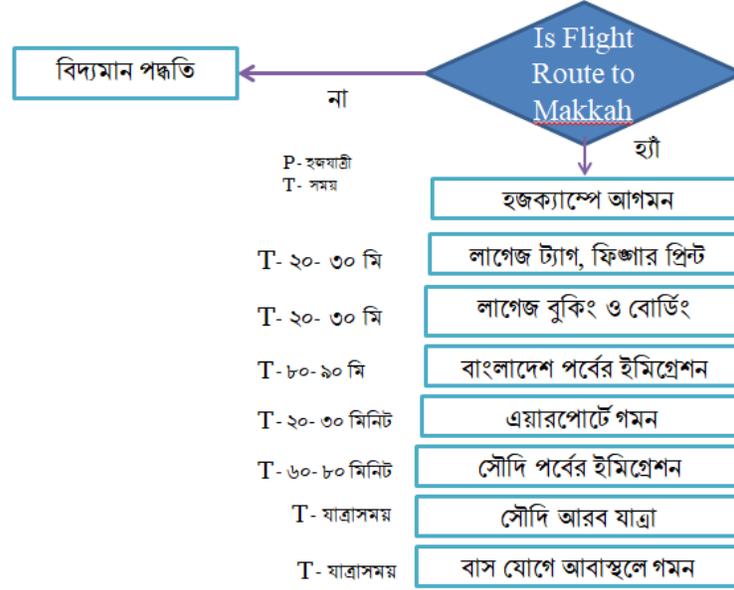


৩। তুলনামূলক বিশ্লেষণ (বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
১। আবেদনপত্র/ ফরম/ রেজিস্টার/ প্রতিবেদন	সৌদি আরবের বিমানবন্দরে বাংলাদেশী 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 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 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 সফলতার সাথে বাংলাদেশের প্রায় অর্ধেক হজযাত্রীর ইমিগ্রেশন সম্পন্ন হয়েছে।
২। দাখিলীয় কাগজপত্রাদি	পাসপোর্ট, টিকিট, স্বাস্থ্যসনদ	পাসপোর্ট, টিকিট, স্বাস্থ্যসনদ
৩। সেবার ধাপ	১১টি	০৮টি
৪। সম্পূর্ণ 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 সম্পূর্ণ ব্যক্তির সংখ্যা ও	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়

পদবি		
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/ হার্ডওয়্যার ইত্যাদি	প্রযোজ্য নয়	হজক্যাম্পে হজযাত্রীদের ১০ আঞ্জুলের ছাপ এবং ছবি নেয়ার জন্য এবং কালার ভিত্তিক লাগেজ ট্যাগ, লাগেজ বুকিং এর জন্য দুইটি পৃথক অবকাঠামো নির্মাণ। ঢাকা বিমানবন্দরে সৌদি পর্বের ইমিগ্রেশন সম্পন্ন করার জন্য আলাদা বোর্ডিং গেটে বুথ স্থাপন এবং প্রয়োজনীয় অবকাঠামো নির্মাণ
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, ফিঞ্জার 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 ঘন্টা বিদ্যমান পদ্ধতি	৩-৪ ঘন্টা
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, ফিঞ্জার 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 আবাসস্থলে গমন
ধাপ-৯	বাসের জন্য অপেক্ষা		
ধাপ-১০	বাসে লাগেজ উঠান		
ধাপ-১১	বাসযোগে আবাসস্থলে গমন		

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

	বিদ্যমানপদ্ধতি	প্রস্তাবিতপদ্ধতি
সময় (দিন/ঘন্টা)	৯ থেকে ১২ ঘন্টা	৩-৪ ঘন্টা
খরচ (নাগরিকওঅফিসের)	-	-
যাতায়াত	-	-
ধাপ	১১টি	০৮টি
জনবল		
দাখিলীয় কাগজপত্র	পাসপোর্ট, টিকিট, স্বাস্থ্যসনদ	পাসপোর্ট, টিকিট, স্বাস্থ্যসনদ

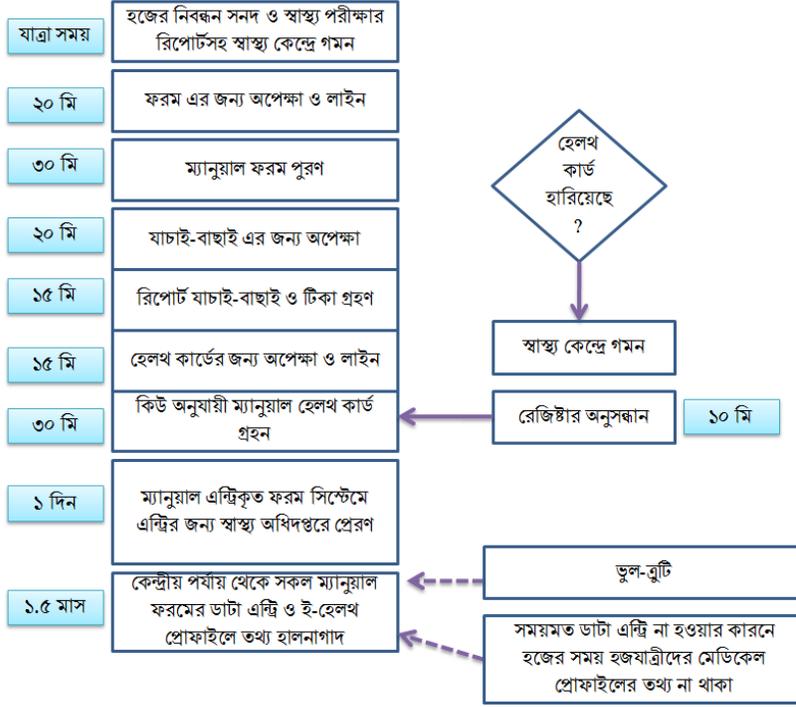
সহজিকরণ সেবার নামঃ হজযাত্রীদের স্বাস্থ্যসেবা – ইলেক্ট্রনিক হেলথ প্রোফাইল

১। বিদ্যমান সেবা পদ্ধতি বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময় (দিন/ঘন্টা/মিনিট)	সম্পূর্ণ ব্যক্তি বর্গ (পদবি)
ধাপ-১	হজের নিবন্ধন সনদ ও স্বাস্থ্য পরীক্ষার রিপোর্টসহ স্বাস্থ্য কেন্দ্রে গমন	যাত্রাসময়	
ধাপ-২	ফরম এর জন্য অপেক্ষা ও লাইন	২০মি	
ধাপ-৩	ম্যানুয়াল ফরমপূরণ	৩০মি	
ধাপ-৪	যাচাই-বাছাই এর জন্য অপেক্ষা	২০মি	
ধাপ-৫	রিপোর্ট যাচাই-বাছাই ও টিকা গ্রহণ	১৫মি	
ধাপ-৬	হেলথ কার্ডের জন্য অপেক্ষা ও লাইন	১৫মি	
ধাপ-৭	কিউ অনুযায়ী হেলথ কার্ড গ্রহণ	৩০মি	
ধাপ-৮	ম্যানুয়াল এন্ট্রিকৃত ফরম সিস্টেমে এন্ট্রির জন্য স্বাস্থ্য অধিদপ্তরে প্রেরণ	১ দিন	
ধাপ-৯	কেন্দ্রীয় পর্যায় থেকে সকল ম্যানুয়াল ফরমের ডাটা এন্ট্রিও ইহেলথ প্রোফাইলে তথ্য হালনাগাদ-	১মাস ৫.	

২। বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ

প্রসেসম্যাপ - ১

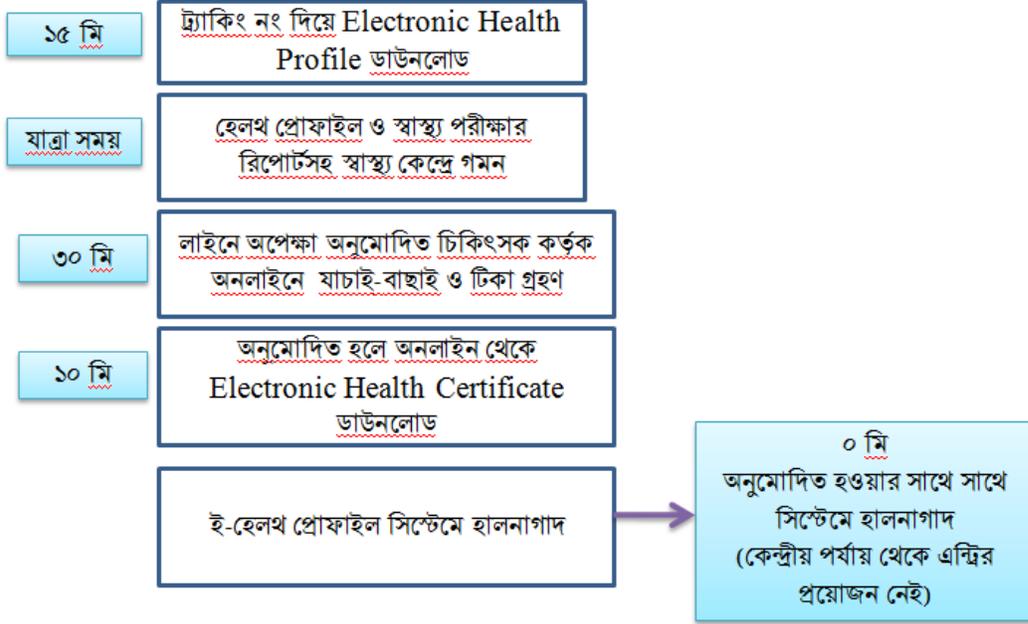


৩। তুলনামূলক বিশ্লেষণ (বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

ক্ষেত্র	সমস্যাবর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
১। আবেদনপত্র/ ফরম/ রেজিস্টার/ প্রতিবেদন	মেডিকেল প্রোফাইল এর তথ্য সিস্টেমে সময় মত হালনাগাদ না থাকার কারণে সৌদি আরবে হজযাত্রীদের চিকিৎসা প্রদানের সময় নানা রকম সমস্যা হয়। ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে পুরনকৃত ফরম কেন্দ্রীয় পর্যায় থেকে ডাটা এন্ট্রি করতে অনেক সময় লাগে এবং ত্রুটি বিচ্যুতি হয়। কোন হজযাত্রী যদি টিকা গ্রহণ না করে থাকেন তার তথ্য সিস্টেমে পাওয়া যায়না। কোন হজযাত্রী কোন দুরারোগ্য ব্যাধিতে আক্রান্ত কিনা, অচল অক্ষম কিনা তাও যথাসময়ে জানা সম্ভব হয় না।	হজযাত্রীরা যাতে তাদের মেডিকেল প্রোফাইল এর তথ্য ফরম অনলাইন থেকে ডাউনলোড করতে পারেন। অনলাইন প্রোফাইল ফর্মে ট্র্যাকিং এর বিপরীতে বেসিক ইনফরমেশন যেমন নাম, ট্র্যাকিং নাম্বার, পিতা/মাতার নাম, পাসপোর্ট নাম্বার ইত্যাদি তথ্য থাকবে কিন্তু স্বাস্থ্য বিষয়ক তথ্য শুধুমাত্র অনুমোদিত চিকিৎসক স্বাস্থ্য পরীক্ষার রিপোর্ট দেখে অনলাইনে পূরণ করবেন। হজযাত্রী প্রিন্টকৃত হেলথ প্রোফাইল প্রিন্ট করে অনুমোদিত স্বাস্থ্য কেন্দ্রে নিয়ে আসবেন। স্বাস্থ্য কেন্দ্রে মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদিত ইউজার (ডাক্তার/ নার্স/ স্বাস্থ্যকর্মী) সিস্টেমে প্রদত্ত তথ্যের সঙ্গে স্বাস্থ্য রিপোর্ট যাচাই করে তা এন্ট্রি করবেন। স্বাস্থ্য মন্ত্রণালয়ের ইউজার ফরমের তথ্য নিশ্চিত করার পরই হজযাত্রীদের ইলেক্ট্রনিক হেলথ প্রোফাইলটি ডিজিটাল প্রত্যয়নপত্র তৈরি এবং প্রিন্ট করার ব্যবস্থা থাকবে। ইলেক্ট্রনিক হেলথ প্রোফাইলটি ডিজিটাল প্রত্যয়ন পত্র না থাকলে হজযাত্রীদের ভিসা প্রদান করা হবেনা। এর ফলে সকল হজযাত্রীদের ইলেক্ট্রনিক হেলথ প্রোফাইলসহ টিকা প্রদান নিশ্চিত করা যাবে। যেহেতু হজযাত্রীদের তথ্য স্বাস্থ্য কেন্দ্র থেকে এন্ট্রি হয়ে যায় এর ফলে পূর্বের বছরের ন্যায় আর কেন্দ্রীয় পর্যায় থেকে ডাটা এন্ট্রি করতে হবেনা এবং এর ফলে সৌদি আরবে চিকিৎসা সেবার সময় হজযাত্রীর

		তথ্য সময়মত পাওয়া যাবে।
২। দাখিলীয় কাগজ পত্রাদি	হজযাত্রীদের হেলথ প্রোফাইল এর নির্ধারিত ম্যানুয়াল ফরম পূরণ, নিবন্ধন সনদ ও স্বাস্থ্য পরীক্ষার রিপোর্ট	হজযাত্রীদের তথ্য সম্বলিত ই-হেলথ প্রোফাইল ফরম, নিবন্ধন সনদ ও স্বাস্থ্য পরীক্ষার রিপোর্ট
৩। সেবার ধাপ	০৯টি	০৫টি
৪। সম্পূর্ণ জনবল	কেন্দ্রীয় পর্যায় থেকে ডাটা এন্ট্রি করার জন্য ১,২৮,০০০ হজযাত্রীদের হেলথ প্রোফাইলের তথ্য এন্ট্রির জন্য প্রয়োজনীয় জনবল প্রয়োজন হবে এছাড়া টিকা গ্রহণ এবং স্বাস্থ্যের রিপোর্ট যাচাই করার জন্য সংশ্লিষ্ট ডাক্তার/ নার্স/ স্বাস্থ্যকর্মী	কেন্দ্রীয় পর্যায় থেকে ডাটা এন্ট্রি করতে হবে না তবে স্বাস্থ্য কেন্দ্রে মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদিত ইউজার (ডাক্তার/ নার্স/ স্বাস্থ্যকর্মী) সিস্টেমে প্রদত্ত তথ্যের সঙ্গে স্বাস্থ্যের রিপোর্ট যাচাই করে তা এন্ট্রি করবেন। বিদ্যমান জনবল দিয়েই কাজ করা যাবে তবে ToT প্রশিক্ষণের প্রয়োজন হবে।
৫। স্বাক্ষরকারী/অনুমোদনের সঙ্গে সম্পূর্ণ ব্যক্তির সংখ্যা ও পদবি	ডাক্তার/ নার্স/ স্বাস্থ্যকর্মী	মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদিত ইউজার (ডাক্তার/ নার্স/ স্বাস্থ্যকর্মী)
৬। আন্তঃঅফিস নির্ভরশীলতা	স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, হজ অফিস ঢাকা	স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, হজ অফিস ঢাকা
৭। আইন/বিধি/প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়
৮। অবকাঠামো/হার্ডওয়্যার ইত্যাদি	কেন্দ্রীয় পর্যায় থেকে ডাটা এন্ট্রি করার জন্য প্রয়োজনীয় হার্ডওয়্যার	অনুমোদিত স্বাস্থ্য কেন্দ্রে ইন্টারনেট, ল্যাপটপ/কম্পিউটার, স্মার্ট মোবাইল ডিভাইস, প্রিন্টার ইত্যাদি
৯। রেকর্ড/তথ্য সংরক্ষণ	হ্যাঁ	হ্যাঁ (ই-হজ ডাটাবেসে তথ্য সংরক্ষণ)
১০। প্রযুক্তির প্রয়োগ প্রযোজ্য কিনা	হ্যাঁ	হ্যাঁ
১১। খরচ (নাগরিক+ অফিস)	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়
১২। সময় (নাগরিক+ অফিস)	১। হজযাত্রীদের কাছে ম্যানুয়াল হেলথ কার্ড প্রাপ্তির সময় ২.১৬ থেকে ৩.৮ ঘন্টা ২। ই-হেলথ প্রোফাইলে তথ্য সিস্টেমে হালনাগাদ ১.৫ মাস ১ দিন	১। হজযাত্রীদের কাছে ই-হেলথ কার্ড প্রাপ্তির সময় ৫৫ মিনিট থেকে ১.১০ ঘন্টা ২। চিকিৎসক কর্তৃক অনুমোদিত হওয়ার সাথে সাথে সিস্টেমে হালনাগাদ। (কেন্দ্রীয় পর্যায় থেকে এন্ট্রির প্রয়োজন নেই) কাজেই আলাদা সময়ের প্রয়োজন হবে না
১৩। যাতায়াত (নাগরিক)	৩-৪ টি	১-২ টি
১৪। অন্যান্য	-	-

৪। প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ



৫। তুলনামূলক বিশ্লেষণ (বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপ ভিত্তিক তুলনা):

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা
ধাপ-১	হজের নিবন্ধন সনদ ও স্বাস্থ্য পরীক্ষার রিপোর্টসহ স্বাস্থ্যকেন্দ্রে গমন	ধাপ-১	ট্র্যাকিং নং দিয়ে Electronic Health Profile ডাউনলোড
ধাপ-২	ফরম এর জন্য অপেক্ষা ও লাইন	ধাপ-২	হেলথ প্রোফাইল ও স্বাস্থ্য পরীক্ষার রিপোর্টসহ স্বাস্থ্য কেন্দ্রে গমন
ধাপ-৩	ম্যানুয়াল ফরম পূরণ	ধাপ-৩	লাইনে অপেক্ষা অনুমোদিত চিকিৎসক কর্তৃক অনলাইনে যাচাই-বাছাই ও টিকা গ্রহণ
ধাপ-৪	যাচাই-বাছাই এর জন্য অপেক্ষা	ধাপ-৪	অনুমোদিত হলে অনলাইন থেকে Electronic Health Certificate ডাউনলোড
ধাপ-৫	রিপোর্ট যাচাই-বাছাই ও টিকা গ্রহণ	ধাপ-৫	ই-হেলথ প্রোফাইল সিস্টেমে হালনাগাদ
ধাপ-৬	হেলথ কার্ডের জন্য অপেক্ষা ও লাইন		
ধাপ-৭	কিউ অনুযায়ী হেলথ কার্ড গ্রহণ		
ধাপ-৮	ম্যানুয়াল এন্ট্রিকৃত ফরম সিস্টেমে এন্ড্রির জন্য স্বাস্থ্য অধিদপ্তরে প্রেরণ		

ধাপ-৯	কেন্দ্রীয় পর্যায় থেকে সকল ম্যানুয়াল ফরমের ডাটা এন্ট্রি ও ই-হেলথ প্রোফাইলে তথ্য হালনাগাদ		
-------	--	--	--

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

	বিদ্যমানপদ্ধতি	প্রস্তাবিতপদ্ধতি
সময় (দিন/ঘন্টা)	১। হজযাত্রীদের কাছে ম্যানুয়াল হেলথ কার্ড প্রাপ্তির সময় ২.১৬ থেকে ৩.৮ ঘন্টা ২। ই-হেলথ প্রোফাইলে তথ্য সিস্টেমে হালনাগাদ ১.৫ মাস ১ দিন	১। হজযাত্রীদের কাছে ই-হেলথ কার্ড প্রাপ্তির সময় ৫৫ মিনিট থেকে ১.১০ ঘন্টা ২। চিকিৎসক কর্তৃক অনুমোদিত হওয়ার সাথে সাথে সিস্টেমে হালনাগাদ (কেন্দ্রীয় পর্যায় থেকে এন্ট্রির প্রয়োজন নেই) কাজেই আলাদা সময়ের প্রয়োজন হবে না
খরচ (নাগরিক ও অফিসের)	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়
যাতায়াত	আনুমানিক ৩-৪	আনুমানিক ১-২
ধাপ	০৯টি	০৫টি
জনবল	কেন্দ্রীয় পর্যায় থেকে ডাটা এন্ট্রি করার কারণে অধিক জনবলের প্রয়োজন হয়	কেন্দ্রীয় পর্যায় থেকে ডাটা এন্ট্রি করা হবে না বিধায় এসংক্রান্ত জনবলের প্রয়োজন হবে না
দাখিলীয়কাগজপত্র	নিবন্ধনসনদ, স্বাস্থ্যপরীক্ষাররিপোর্ট পুরণকৃত ম্যানুয়াল ফরম	স্বাস্থ্যপরীক্ষাররিপোর্ট, ডাউনলোডকৃত Electronic Health Profile
সেবার মান	ম্যানুয়াল ফর্ম পুরণ ও এন্ট্রি করার জন্য ভুল- ত্রুটি হয় এবং যথাসময়ে তথ্য হালনাগাদ না থাকা।	সিস্টেম generated হবার কারণে ভুল-ত্রুটি হবার সম্ভাবনা নেই এবং সৌদি আরবে চিকিৎসা সেবার সময় হজযাত্রীর তথ্য সময়মত পাওয়া যাবে।