সেবা প্রদান সহজীকরণ: হজ ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাল প্রযুক্তির প্রয়োগ

ইসলাম ধর্মের অন্যতম মূল স্তম্ভ হজ। প্রতি হিজরি বছর ৯ ই জিলহাজ তারিখে সৌদি আরবের আরাফা ময়দানে উপস্থিত হয়ে ধর্মীয় আনুষ্ঠানিকতা করার জন্য পৃথিবীর বিভিন্ন দেশ হতে অসংখ্য মুসলিম আগ্রহী থাকেন। বাংলাদেশের মুসলিমগণ একইভাবে হজ পালনের জন্য প্রস্তুতি গ্রহণ করে থাকেন। তবে, হজ পালন অনেকটা আর্থিক ও শারীরিক সক্ষমতার সঙ্গে নির্ভরশীল বিধায়, সকলের পক্ষে হজে যাবার সুযোগ হয় না। তারপরও, সমাজে কেউ হজে যাবে জানতে পারলে বিদায়ের পূর্বে আত্মীয়-স্বজন, বন্ধু-বান্ধব ও প্রতিবেশীরা হজযাত্রীর সঙ্গে শুভেচ্ছা বিনিময় করে থাকে এবং হজ শেষে ফেরত আসার পর তার সঙ্গে কুশল বিনিময়ের জন্য আসেন। এই সামাজিকতা দীর্ঘদিনের সংস্কৃতির অংশ।

বাংলাদেশ থেকে সৌদি আরবে যাতায়াত অনেক দুরূহ থাকায় অতীতে এদেশ থেকে হজযাত্রীর সংখ্যা অনেক কম থাকতো। সরাসরি বিমান যোগাযোগ চালুর কারণে ধীরে ধীরে হজযাত্রীর সংখ্যা বৃদ্ধি পাচ্ছে। ওআইসি'র সিদ্ধান্ত মোতাবেক মুসলিম জনসংখ্যার ভিত্তিতে প্রতিটি দেশ হতে হজযাত্রীর সংখ্যা নির্ধারিত হয়। সেই হিসাবে বাংলাদেশের অবস্থান ইন্দোনেশিয়া, পাকিস্তান, ভারতের পর চতুর্থ। বাংলাদেশে হজযাত্রী অতীতে অধিকাংশ ৬০ বছরের অধিক হলেও বিগত ১২ বছরের পরিসংখ্যানে দেখা যায় যে ৪৫-৬০ বছরের মধ্যে হজযাত্রীর সংখ্যা উল্লেখযোগ্যভাবে বৃদ্ধি পাচ্ছে। এছাড়াও, অতীতে মহিলাদের অংশগ্রহণ কম থাকলেও অর্থনৈতিক কারণে মহিলাদের অংশগ্রহণ প্রায় ৩৫% হয়েছে।

বেসিস সেরা আইটি ব্যবহার পুরষ্কার ২০১০

২০১৪ সন পর্যন্ত বাংলাদেশ হতে হজযাত্রীর সংখ্যা কখনোই সৌদি আরব হতে প্রদত্ত কোটার অধিক না হওয়ায় হজযাত্রীদের জটিলতা হয়নি। সরকার কর্তৃক নির্ধারিত সোনালী ব্যাংকের একাউন্টে মোয়াল্লেম ফী জমা এবং পরবর্তীকালে ভিসার পূর্বে অবশিষ্ট টাকা জমা করতে হতো। ২০১৫ সালে বাংলাদেশের জন্য নির্ধারিত কোটার অতিরিক্ত হজে গমনেচ্ছুর কারণে উক্ত বছরে হজ ব্যবস্থাপনায় জটিলতার সৃষ্টি হয়। সকল এজেন্সি টাকা বিভিন্ন ব্রাঞ্চে জমা দেওয়ার পর দেখা যায় নির্ধারিত দিনের আগেই কোটার অধিক হজযাত্রীর টাকা জমা হয়েছে। যেহেতু, এই টাকা জমার জন্য সেন্ট্রাল কোন

সিস্টেম ছিল না সেহেতু হজযাত্রীর টাকা জমার ক্রমিক নম্বর দেওয়ার ব্যবস্থা না থাকায় জটিলতার সৃষ্টি হয়। কোন সিস্টেম না থাকায়, মন্ত্রনালয়ের পক্ষে, টাকা জমার অনেকদিন পরে হজযাত্রীর ক্রমিক নম্বর নির্ধারণ করা বা কোন কোন ব্যক্তি টাকা জমা দিতে পারেননি তা সনাক্ত করা সম্ভবপর হতো না। নিবন্ধন নিয়ে জটিলতা নিরসনের জন্য সারা বছর ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়কে অনেক উদ্যোগ গ্রহণ করতে হয়েছে।

হজযাত্রীদের নিবন্ধন ব্যবস্থায় স্বচ্ছতা নিশ্চিতকরণ এবং ২০১৫ সালে হজযাত্রীদের সংখ্যা সৌদি আরব থেকে প্রাপ্ত কোটার বেশি হওয়ায় হজযাত্রীদের জন্য প্রাক-নিবন্ধন ব্যবস্থার প্রয়োজনীয়তা অনুভুত হয়। বাস্তবতার আলোকে ও সৌদি ই-হজ সিস্টেমের সঙ্গে সমন্বয়ের জন্য সরকার ১১ই জানুয়ারি, ২০১৬ তারিখে জাতীয় ওমরাহ ও হজ নীতিতে হজযাত্রীদের প্রাক-নিবন্ধন ব্যবস্থা চালুর অনুমোদন করে। এই নীতির আলোকে, হজযাত্রীবৃন্দ তাঁদের সুবিধামত সময়ে প্রাক-নিবন্ধন করে একটি প্রাক-নিবন্ধন ক্রমিক নম্বর গ্রহণ করবেন। সৌদি আরবের সঙ্গে দ্বিপাক্ষিক চুক্তির আলোকে প্রাপ্ত কোটার সঙ্গে সমন্বয় করে সরকারের সিদ্ধান্ত মোতাবেক ক্রমিক নম্বর অনুযায়ী প্রাক-নিবন্ধনকারীদের হজযাত্রার পরবর্তী ধাপ সম্পন্ন করার জন্য আহবান করা হয়ে থাকে।

হজে গমনেচ্ছু বিপুল সংখ্যক জনগণের প্রাক-নিবন্ধনসহ পুরো হজ ব্যবস্থাপনার কাজটি ডিজিটাল করার পরিকল্পনা নেয়া হয়, যা ধাপে ধাপে বাস্তবায়ন করা হয়েছে। এই ডিজিটালাইজেশনের যাত্রাটি সহজতর ছিল না। হজসংশ্লিষ্ট সকল অংশীজনের (stakeholder) নিম্নোক্ত বিষয়গুলি নিয়ে উদ্বেগ ছিলো:

১। এই পদ্ধতি ডিজিটাল ডিভাইড তৈরী করবে। গ্রামসহ বয়স্ক জনগণ ডিজিটাল পদ্ধতি সম্বন্ধে ধারণা কম ও সহজপ্রাপ্য না থাকার কারণে হজে যাওয়া থেকে বঞ্চিত হবেন, যা সমাজে অসন্তোষ সৃষ্টি করতে পারে;
২। সারা দেশ হতে টাকা জমা দেওয়ার সুযোগ কীভাবে থাকবে, যাতে দেশের প্রত্যন্ত এলাকার জনগণ হজে যেতে পারেন;
৩। প্রাক-নিবন্ধন ক্রমিক নম্বর কীভাবে দেয়া হবে যাতে ক্রমিক নম্বরের স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা যাবে;
৪। ব্যক্তির পরিচয় কিভাবে যাচাই করে প্রাক নিবন্ধন কিভাবে সহজ করা যায়;
৫। প্রাক নিবন্ধন-সংক্রান্ত তথ্য কীভাবে অবাধে সব ধরণের জনগণের নিকট পৌঁছানো যায়।

প্রাক্-নিবন্ধন পদ্ধতি বাস্তবায়নের জন্য ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা ও অংশীজনের পরামর্শে বিজনেস অটোমেশন প্রাক-নিবন্ধন প্লাটফর্ম বাস্তবায়ন করেছে। এর ফলে প্রয়োজনীয় কার্যাবলী সহজে সম্পাদন করতে পারে। বিভিন্ন অংশীজনের মতবিনিময় করে প্রাক-নিবন্ধন প্লাটফর্ম প্রণয়ন করা হয়েছে যাতে:

১। ভুয়া নামে নিবন্ধন করে সিরিয়াল নম্বর সংরক্ষণ বন্ধে জাতীয় পরিচয়পত্র ও পাসপোর্ট অনলাইনে যাচাইয়ের প্রচলন;
২। ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারসহ একাধিক স্থানের মাধ্যমে প্রাক-নিবন্ধন করার সুযোগ, যাতে গ্রামসহ বয়স্ক জনগণ নিকটস্থ কেন্দ্রে গিয়ে প্রাক-নিবন্ধন করতে পারে;
৩। কাগজে আবেদনপত্রের পরিবর্তে অনলাইনে অল্প কয়েকটি তথ্য দিয়ে আবেদন গ্রহণ;

৪। মোয়াল্লেম ফী নির্দিষ্ট ব্যাংকে দেয়ার পরিবর্তে বেশী সংখ্যক ব্যাংক নির্বাচিত করায় সহজে ঝামেলামুক্তভাবে ফী ও অগ্রিম জামানত গ্রহণের ব্যবস্থা। অর্থ পরিশোধ নিশ্চিত হওয়ার পরই তাৎক্ষণিকভাবে সার্ভার হতে স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রাপ্ত ব্যাংক কর্তৃক প্রাক নিবন্ধন ক্রমিক নম্বর প্রদান করা, যা এ কার্যক্রমে স্বচ্ছতা এনেছে;

৫। কেন্দ্রীয় তথ্য সেবা স্থাপন, যেখানে জনগণ টেলিফোন ছাড়াও বিভিন্ন সোশ্যাল মিডিয়ার মাধ্যমে তথ্য সেবা গ্রহণ করতে পারে। সকল তথ্য, নোটিস হজের ওয়েবসাইটে তাৎক্ষণিকভাবে প্রদানের ফলে সরাসরি তথ্য সংশ্লিষ্ট সকলে পাচ্ছেন, যা কোনো গুজব বা বিভ্রান্তি দূর করেছে।

হজযাত্রীর প্রাক-নিবন্ধন হতে শুরু করে হজ পালন পর্যন্ত পুরো প্রক্রিয়াটি ডিজিটাল সিস্টেমে আনা হয়েছে। ফলে, প্রাক-নিবন্ধন, নিবন্ধন, এজেন্সি স্থানান্তর, মেডিকেল প্রোফাইল, আইডি কার্ড, হজ অফিসে রিপোর্টিং, ভিসা, গাইড ও টিকেটিং তথ্য, ইলেক্ট্রনিক টিকা সার্টিফিকেটসহ প্রতিটি পর্যায়ে তথ্য অনলাইন সিস্টেমে প্রক্রিয়াকরণের ফলে অত্যন্ত গতিশীল হয়েছে। তাৎক্ষণিক সেবা ছাড়াও ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে তথ্য সংগ্রহের ব্যবস্থা করা হয়েছে। পুরো কাজে ব্যবস্থাপনার সুবিধার্থে সংশ্লিষ্ট অংশীজনের ডাটাবেজের সঙ্গে আন্তঃসংযোগ করা হয়েছে। ফলে অল্প তথ্য প্রদানের মাধ্যমে সেবা / সিদ্ধান্ত প্রদান সম্ভব করা যাচ্ছে। প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে হজযাত্রীর মোবাইলে SMS করে নির্দেশনা প্রদান এবং ডিজিটাল কিয়স্ক / ডিভাইস ব্যবহারে প্রতিটি ক্ষেত্রে সেবার সময় ন্যূনতম পর্যায়ে নামিয়ে আনা গেছে। প্রতি বছর মূল্যায়ন করে সেবা প্রক্রিয়ার ধাপ কমানো, ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন কাজকে সিস্টেমের আওতায় আনা হয়।

প্রাক -নিবন্ধনের বাস্তবায়নে সরকারি হজযাত্রীদের ব্যবস্থাপনার সুবিধাসমূহ:

- জনগণের দোরগোড়ায় সেবা পৌছানোর লক্ষ্যে ইউনিয়ন তথ্য সেবাকেন্দ্রের মাধ্যমে গ্রামের জনগণ সরকারিভাবে হজের প্রাক-নিবন্ধন করতে পারছেন।
- হজ মৌসুম শুরুর অনেক আগেই সরকারিভাবে হজে গমনেচ্ছুদের তথ্য পাওয়ায়, ঢাকা হজ অফিস প্রয়োজনীয় প্রস্তুতি নিয়ে উন্নত সেবা দিতে পারছে।

প্রাক -নিবন্ধনের বাস্তবায়নে জনগনের সুবিধাসমূহ:

পূর্বে প্রাক - নিবন্ধন ব্যবস্থা না থাকায় হজে গমনেচ্ছু ব্যক্তিদের পক্ষে জানা সম্ভব ছিল না যে তিনি যার সাথে হজে গমনের জন্য কথা বলছেন তিনি আসলে কোন পদক্ষেপ নিয়েছেন কীনা। এতে, প্রচুর লোক প্যাকেজের সম্পূর্ণ টাকা বিভিন্ন লোকের কাছে জমা দিয়ে হজের প্রারম্ভিক সময়ে জানতে পারতেন যে তিনি প্রতারিত হয়েছেন। বর্তমানে সিস্টেমে প্রাক- নিবন্ধনের টাকা জমা দিয়ে প্রাক-নিবন্ধন হলে তিনি হজের অনেক পূর্বে জানবেন তার প্রাক-নিবন্ধন হয়েছে এবং তিনি কোন সালের জন্য সম্ভাব্য তালিকায় আছেন। এই ভিত্তিতে তিনি তার আর্থিক লেনদেন ও প্রয়োজনীয় প্রস্তুতি নিতে পারবেন। এ বিষয়ে বিস্তারিত জানার জন্য হজ তথ্য সেবাকেন্দ্র সারা বছর তথ্য সহায়তা দিচ্ছে।

প্রাক -নিবন্ধনের বাস্তবায়নে হজ এজেন্সিদের সুবিধাসমূহ:

হজ ব্যবস্থাপনায় একটি বড় সমস্যা হলো মধ্যস্বত্বভোগী চক্র, যারা গ্রাম পর্যায়ে বিভিন্ন কথায় হজে গমনেচ্ছুদের কাছ হতে বিভিন্ন এজেন্সির নাম করে টাকা গ্রহণ করেন অথচ ওই টাকা এজেন্সিকে দিতেন না। বেশিরভাগ ক্ষেত্রেই, শেষ মুহূর্তে তারা মধ্যস্বত্বভোগী চক্রের কাছ হতে হজযাত্রীর তথ্য ও সংখ্যা জানতেন, যা তাদের হজ ব্যবস্থাপনার কাজে প্রয়োজনীয় পর্যাপ্ত সময় থাকত না। এতে হজ এজেন্সিরা যেমন হজযাত্রীর কাছে সমস্যায় পরতেন, তেমনি বাংলাদেশ ও সৌদি সরকারের কাছে বিভিন্ন প্রশ্নের সম্মুখীন হতেন। বর্তমান ব্যবস্থায়, হজ এজেন্সি অনেক আগেই হজ যাত্রীর সরাসরি তথ্য জানবেন যা তাকে আর্থিক লেনদেন এবং ওই হজযাত্রীদের জন্য প্রয়োজনীয় প্রস্তুতির জন্য যথেষ্ঠ সময় পাবেন। ফলে, হজ ব্যবস্থাপনায় তারা অনেক উন্নত সেবা প্রদান করতে পারছে এবং হজযাত্রীর সাথে সরাসরি যোগাযোগ অনেক ভুল বোঝাবুঝিকে দূর করে সার্বিক অভিজ্ঞতাকে উন্নততর করেছে।

প্রাক -নিবন্ধনের বাস্তবায়নে ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়ের সুবিধাসমূহ:

- গ্রাম থেকে হজে গমনেচ্ছুদের প্রতারণার হাত থেকে সুরক্ষার জন্য এই সিস্টেম অত্যন্ত সহায়ক। গ্রামের হজযাত্রী তাৎক্ষণিকভাবে হজে যেতে পারবেন কীনা, তাঁর সিরিয়াল এবং তাঁর আর্থিক লেনদেনের অবস্থা জানতে পারবেন।
- হজ মৌসুম শুরুর অনেক আগেই হজে গমনেচ্ছুদের তথ্য পাওয়ায়, মন্ত্রণালয় হজ ব্যবস্থাপনার উপর অগ্রিম পরিকল্পনা করতে পারছে।
- পূর্বে, হজ মৌসুম শুরুর সময় হজযাত্রীর তথ্য পাওয়ায় হজ ব্যবস্থার সঙ্গে জড়িত সকলের জন্য স্বল্পতম সময়ে সামগ্রিক প্রস্তুতি নিতে সমস্যা হত। এখন, মন্ত্রণালয় সকল ধরণের তথ্য বিশ্লেষণ করে অগ্রিম পরিকল্পনা ও বিভিন্ন ধরণের প্রশাসনিক কার্যক্রম পরিচালনা করতে পারছে।
- হজ এজেন্সির সঙ্গে হজে গমনেচ্ছুদের আর্থিক লেনদেনকে শৃঙ্খলার মধ্যে নিয়ে এসে হজ ব্যবস্থার মানকে উন্নততর করতে পেরেছে।

প্রাক-নিবন্ধন পরবর্তী ২০২২ পর্যন্ত হজ ব্যবস্থাপনায় গৃহীত সেবা সহজীকরণ:

১। হজযাত্রীর নিবন্ধন ও পরবর্তী সকল কার্যক্রম অনলাইন সিস্টেমে বাস্তবায়ন;
২। স্বাস্থ্য সংক্রান্ত প্রোফাইল অনলাইনে গ্রহণের মাধ্যমে সৌদি আরবে হজযাত্রীদের চিকিৎসা সেবায় ব্যবহার;
৩। কিউ সিস্টেমের মাধ্যমে সৌদি আরবে হজযাত্রীদের সেবা উন্নতকরণ;
৪। হজযাত্রীদের মোবাইলে **SMS** এর মাধ্যমে তথ্য প্রদান;
৫। হজ সংশ্লিষ্ট সকল পক্ষকে একই সিস্টেমে নিয়ে আসার ফলে সার্বিকভাবে কম সময়ে সেবা প্রদান সহজ হয়েছে;
৬। ঢাকা হজ অফিসে কিয়স্কের মাধ্যমে রিপোর্টিং চালুর ফলে ৬ ঘন্টার কাজটি ৩০ মিনিটে নামিয়ে আনা সম্ভব হয়েছে;
৭। তথ্য আদান প্রদানের ফলে হজযাত্রীদের ইমিগ্রেশন কার্যক্রম সংক্ষিপ্ত সময় লাগছে;
৮। ফ্লাইটের সকল তথ্য অনলাইনে প্রদান সম্ভব হয়েছে;
৯। বাংলাদেশী হজযাত্রীদের তাঁবুর অবস্থান সম্বলিত মিনা ও আরাফার বাংলায় ম্যাপ প্রণয়ন এবং অনলাইনে প্রকাশ;
১০। ড্যাশবোর্ডের মাধ্যমে মনিটরিং সিস্টেম প্রচলন

২০২৩ সনে যে সকল সেবা সংযুক্ত করা হয়:

১। প্রাক নিবন্ধিত হজযাত্রীদের যাঁরা যাত্রা বাতিলের জন্য আবেদন করতেন, তাঁদেরকে চেকের পরিবর্তে বর্তমানে **BEFTN** প্রক্রিয়ায় অর্থ রিফান্ড চালু করা হয়। এতে, সারাদেশের জনগণকে অর্থ নিতে ঢাকায় আসতে হচ্ছে না।
২। অতীতে বদলি হজযাত্রীদের আবেদন একাধিক প্রক্রিয়ায় নিস্পত্তি করা হতো, এতে হজ এজেন্সিদের বদলি হজযাত্রীর বিষয়ে সিদ্ধান্তের জন্য পূর্ণাঙ্গ প্রস্তুতি নিতে সময় লাগতো। ২০২২ সন থেকে এটি হজ এজেন্সির নিকট স্বয়ংক্রিয়ভাবে বদলি হজযাত্রীর অনুমোদন

ছেড়ে দেয়া হয় যাতে তারা তাৎক্ষনিক কাজটি সম্পাদন করতে পারে। তবে, বদলি হজযাত্রী সংক্রান্ত কোনো অভিযোগ পেলে শাস্তি হবে মর্মে শর্ত থাকায় এধরণের সহজীকরণ এজেন্সিরা অপব্যবহার করেনি।

৩। সৌদি সরকারের বিধির কারণে ৬৫ বছর উর্দ্ধে নিবন্ধিত হজযাত্রীদের অর্থ ফেরত সহজীকরণ

৪। হজ প্যাকেজে গৃহীত খাবারের অর্থ হজ ফ্লাইটের পূর্বে হজ ক্যাম্পে নগদ প্রদান করা হতো। এতে, লম্বা লাইনে দাঁড়িয়ে অর্থ সংগ্রহ করতে হতো। এবছর তাঁদেরকে **BEFTN** প্রক্রিয়ায় স্ব স্ব ব্যাংক একাউন্ট এ অর্থ ফেরত দেয়ায় হজযাত্রীদের জন্য সুবিধা হয়েছে।

৫। বিদ্যমান হজের হেল্পলাইনে হজযাত্রীদের সহজে মনে রাখার জন্য শর্ট কোডভিত্তিক ১৬১৩৬ নম্বর চালু করা হয়।

৬। ই-হজ সিস্টেমের সঙ্গে সমন্বয় করে **E-Hajj BD** মোবাইল অ্যাপ চালু করা হয়। এতে প্রাক-নিবন্ধন ও নিবন্ধন, প্রাক-নিবন্ধন ও নিবন্ধন রিফান্ড করার পাশাপাশি হজযাত্রীদের বিভিন্ন তথ্য প্রদানের সুযোগ আছে। হজ এজেন্সির ইউজারদের বিভিন্ন আবেদন এর মাধ্যমে গ্রহণ ও সেবা প্রদান করা হচ্ছে। ভবিষ্যতে ধাপে ধাপে সকল সেবা এখানে সংযুক্ত হবে।

৭। হজযাত্রীদের জন্য প্রদান করা বিনামূল্যের ঔষধ যথাযথভাবে প্রদানের নিশ্চিতকল্পে মেডিসিন স্টোর ও প্রেসক্রিপশন এন্ট্রির জন্য পরীক্ষামূলকভাবে চালু করা হয়েছে। এতে, বর্তমান বছরের ঔষধ ব্যবস্থাপনা ও পরবর্তী হজে ঔষধ ক্রয়ের পরিকল্পনা সহজতর হবে।

৮। পরীক্ষামূলকভাবে সরকারি মাধ্যমের হজযাত্রীদের প্রাক-নিবন্ধন ফি অনলাইনে গ্রহণ।

হজ ব্যবস্থাপনা সম্পর্কে পোর্টাল: www.hajj.gov.bd