

# তাৎক্ষণিক নাগরিক সেবায় ৯৯৯



জরুরি প্রয়োজনে নাগরিকদের তাৎক্ষণিক সহায়তা দিতে পরীক্ষামূলকভাবে ন্যাশনাল হেল্পডেস্ক (৯৯৯) সেবায় অ্যাপ ও ওয়েবসাইট চালু করেছে সরকার।

সম্প্রতি ঢাকায় অনুষ্ঠিত ডিজিটাল ওয়ার্ল্ড-২০১৬ এর সমাপনী অনুষ্ঠানে উন্মোচন করা হয়েছিল ন্যাশনাল হেল্পডেস্ক এর অ্যাপ ও ওয়েবসাইট। বৃহস্পতিবার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের এক সংবাদ বিজ্ঞপ্তিতে পরীক্ষামূলক কাঠামোর মাধ্যমে পুলিশ, ফায়ার সার্ভিস ও অ্যাম্বুলেন্স সার্ভিস দিতে একটি পাইলট কর্মসূচির আওতায় এই সেবাটি চালুর কথা জানানো হয়।

এতে বলা হয়, এই মোবাইল অ্যাপ ব্যবহার করে যেকোনো নাগরিক ৯৯৯ এ জরুরি সেবার কলসেন্টারে সরাসরি ফোন, লাইভ চ্যাট, বিভিন্ন তথ্য খোঁজার জন্য সার্চ অপশন ব্যবহার করতে পারবেন। এছাড়া এই অ্যাপ ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে জরুরি প্রয়োজনে জরুরি সেবার বিভিন্ন তথ্য লোকেশনসহ জানা যাবে।

জনগণের চাহিদা অনুযায়ী এই সেবার সঙ্গে আরও নানা উদ্ভাবন যুক্ত করে আগামী বছরে ভয়েস সার্ভিস চালু হবে বলেও বিজ্ঞপ্তিতে জানানো হয়।

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি প্রতিমন্ত্রী জুনাইদ আহমেদ পলক বলেন, “নাগরিকদের জরুরি সেবা প্রাপ্তির গুরুত্ব ও প্রয়োজনীয়তা বিবেচনা করেই আমরা টোল ফ্রি ‘৯৯৯’ নম্বরটি চালু করছি। এই উদ্যোগ ডিজিটাল বাংলাদেশের পথে আরও একধাপ অগ্রগতি।”

কল সেন্টারের মাধ্যমে শুধু জরুরি সেবা (আগামীতে ভয়েস কলের মাধ্যমে) পাওয়া গেলেও ৯৯৯ হেল্প ডেস্কের ডিজিটাল মাধ্যম মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন বা ওয়েবসাইটে (<http://nhd.gov.bd>) জরুরি সেবা ছাড়াও সাধারণ সরকারি সেবা, জীবন ও জীবিকা বিষয়ক নানা তথ্য ও সেবা পাওয়া যাবে।

পরীক্ষামূলক অবস্থাতেই সীমিত আকারে পুলিশি সহায়তা, অ্যাম্বুলেন্স সহযোগিতা দেওয়া হচ্ছে। আরও ৬ মাস এই কার্যক্রম পরীক্ষামূলকভাবে চলবে এবং আগামীতে ঢাকার বাইরেও এই কার্যক্রম বিস্তৃত করা হবে বলেও জানায় আইসিটি বিভাগ।

বর্তমানে সকাল ৭টা থেকে রাত ১০টা পর্যন্ত এই পরীক্ষামূলক কার্যক্রম চালু রয়েছে, যা আগামী সপ্তাহ থেকে ২৪ ঘন্টায় চালু থাকবে।

“৯৯৯ হেল্পডেস্ক” মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন ব্যবহার করে গ্রাহক নিজের এবং নিকটবর্তী মানুষের জরুরি প্রয়োজনে কল সেন্টারে সরাসরি কথা বলতে পারবেন। কল সেন্টারের প্রশিক্ষিত এজেন্ট সেবা গ্রহীতার চাহিদা অনুযায়ী পুলিশ, ফায়ার

সার্ভিস বিভাগের সাথে সংযোগ ঘটিয়ে দেবে এবং প্রয়োজনীয় মুহূর্তে নাগরিকদের অ্যাম্বুলেন্স সেবা প্রাপ্তিতে সাহযোগিতা করবে।

এছাড়া এই অ্যাপ ব্যবহার করে সরাসরি কন্টেন্ট এক্সপার্ট ও এজেন্টের সাথে লাইভ চ্যাটের সুবিধাও রয়েছে, জরুরি প্রয়োজনে পাওয়া যাবে প্রয়োজনীয় তথ্য ও পরামর্শ সেবা।

এছাড়াও কেউ চাইলে জরুরি প্রয়োজনে প্রয়োজনীয় সেবা প্রাপ্তি সম্পর্কে আগে থেকেই অবহিত হতে পারবেন। এই তথ্য প্রতিনিয়ত পরিমার্জন, পরিবর্ধন ও হালনাগাদ করা হবে।

৯৯৯ হেল্পডেস্ক মোবাইল অ্যাপলিকেশন ডাউনলোড লিঙ্ক: <http://bit.ly/2fqhney>