শিখন অভিজ্ঞতা ৭

গ্রাহক সেবায় ডিজিটাল প্রযুক্তির ব্যবহার

নাগরিকের সেবা নিশ্চিত করতে সরকারি বিভিন্ন সংস্থার কাজগুলো আর সহজে কী করে পাওয়া যায় তার জন্য এখন ডিজিটাল মাধ্যম ব্যবহার করা হচ্ছে। বিভিন্ন ওয়েবসাইট বা মোবাইল অ্যাপস ব্যবহার করে শহর থেকে গ্রাম পর্যায়ে সাধারণ নাগরিকেরাই এখন নাগরিক সেবা নিচ্ছেন। তা ছাড়া নিজেদের নিত্যপ্রয়োজনীয় জিনিসপত্রও আমরা ডিজটাল মাধ্যম ব্যবহার করে হাতের নাগালে পাচ্ছি। আগামী কয়েকটা সেশনে প্রয়োজনীয় কাজগুলো কত সহজে ডিজিটাল মাধ্যম ব্যবহার করে সম্পন্ন করা যায়, আমরা তার কিছু অভিজ্ঞতা নেব।

সেশন ১ নাগরিক সেবা ও ই কমার্সের ধারণা তালিকা প্রস্তুত

প্রিয় শিক্ষার্থী, এই সেশনে স্বাগত। আগের শ্রেণিতে আমরা জরুরি সেবা প্রাপ্তির জন্য ডিজিটাল মাধ্যম ব্যবহার করেছিলাম, ঠিক একই ভাবে এই শ্রেণিতেও নাগরিক সেবা ও ই-কমার্সের জন্য ডিজিটাল মাধ্যমের কি ব্যবহার হতে পারে তার জন্য কিছু কাজ করব। এসো, নিচের উদাহরণটি আমরা সবাই নীরবে পাঠ করি।

জয়িতার বাবাকে প্রতি মাসের বিদ্যুৎ বিল ব্যাংকে গিয়ে পরিশোধ করতে হয়। কখনো কখনো লম্বা লাইনে দাঁড়িয়ে বিল দিতে গিয়ে অফিসেরও দেরি হয়ে যায়। আর বাড়ি থেকে ব্যাংকে যাওয়া আসাতেও বেশ কিছু টাকা যাতায়াত ভাড়ায় খরচ হয়ে যায়। প্রায়ই সে তার বাবাকে বলতে শোনে 'আজও অফিসে দেরি হয়ে গেছে!' তাই সে এই মাসের বিলের জন্য আগেই তার বাবার মোবাইলে একটা মোবাইল ব্যাংকিংয়ের অ্যাপ ইনস্টল ও অ্যাকাউন্ট খুলে তাতে টাকা রিচার্জ করে নিয়েছে। বিল আসামাত্র জয়িতা বাবাকে সঙ্গে নিয়ে ওই সব তথ্য পূরণ করে কয়েক মিনিটে বিল পরিশোধ করে দেয়। অল্প কিছু টাকা

সার্ভিস চার্জের বিনিময়ে এত সহজে সময় আর পরিশ্রম ছাড়াই বিল পরিশোধ করায় জয়িতার বাবাও খুব আনন্দিত। তিনি নিজেই পরের মাস থেকে এভাবেই বিল পরিশোধ করবেন বলে জানালেন।

উপরের কেস স্টাডির ভিত্তিতে নিচের প্রশ্নগুলোর উত্তর জানার চেষ্টা করি।

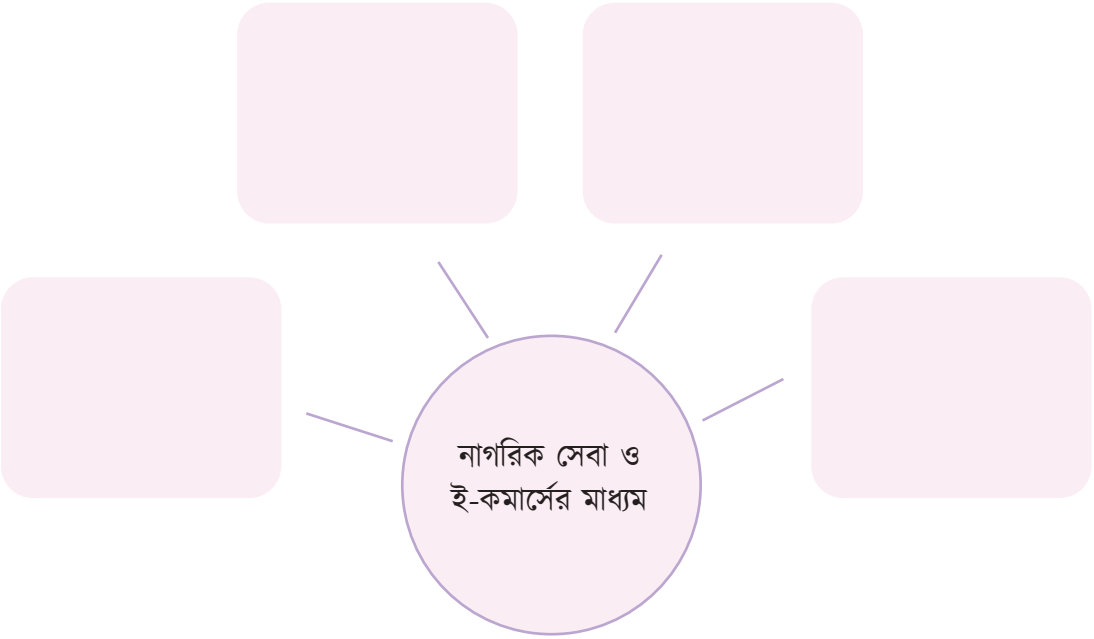
- এখানে মূলত কোন মাধ্যম ব্যবহার করা হয়েছে?
- জয়িতার বাবা যে সেবাটা গ্রহণ করলেন , সেটাকে এক কথায় কী বলা যায়?
- মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে আর্থিক বিনিময়ের প্রক্রিয়াটাকে কী বলে?
    - এমন আর কী কী সেবা রয়েছে যেগুলো আমরা ডিজিটাল মাধ্যম ব্যবহার করে পাই?
- কেনাকাটা বা আর্থিক লেনদেনের জন্য আমাদের পরিচিতদের মধ্যে কেউ কি ডিজিটাল মাধ্যম ব্যবহার করেছি?

উপরের আলোচনা থেকে আমরা নাগরিক সেবা ও ই-কমার্সের ধারণা জানতে পারলাম। এবার নিচের ছকে কয়েকটি নাগরিক সেবা ও ই-কমার্সের নাম লিখে ফেলি।

নাগরিক সেবা	ই-কমার্স

জরুরি সেবা পাওয়ার ডিজিটাল মাধ্যমসমূহ

নাগরিক সেবা বা ই-কমার্স মূলত সেবা যিনি দেবেন (সেবা দাতা) ও যিনি নেবেন (সেবা গ্রহীতা) উভয়কেই ডিজিটাল মাধ্যম ব্যবহার করে সম্পন্ন করতে হয়। ওয়েবসাইট বা মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে যোগাযোগ স্থাপন হয়। এখনকার সময়ে যেকোনো সেবাদাতা প্রতিষ্ঠান গ্রাহকের সুবিধার্থে ডিজিটাল মাধ্যমকে কাজে লাগিয়ে সেবা সহজ করে নিচ্ছে। এমনকি খুব সাধারণ মোবাইল ফোনে মেসেজ করেও আজকাল সেবা পাওয়া যাচ্ছে। আমাদের বাবা-মায়ের মোবাইল ফোনে যে সামাজিকযোগাযোগ মাধ্যম রয়েছে, সেখানেও দেখা যায় প্রাতিষ্ঠানিক বা ব্যক্তিগত পর্যায়ে বিভিন্ন সেবা দেওয়ার পেজ বা গ্রুপ থাকে। সেখান থেকেও খুব সহজে যোগাযোগ করে সেবা বা পণ্য পাওয়া যায়। তাহলে এসো নিচের ঘরগুলোতে নাগরিক সেবা ও ই-কমার্সের মাধ্যমগুলোর নাম লিখে ফেলি।



তবে কোনো প্রতিষ্ঠান সেবা নেওয়ার জন্য আর্থিক লেনদেন অবশ্যই আর্থিক প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে হয়ে থাকে। সে ক্ষেত্রে আমাদের ব্যাংক অ্যাকাউন্ট বা মোবাইল ব্যাংকিং অ্যাপ ব্যবহার করে আর্থিক লেনদেন সম্পন্ন করতে হয়। কেসস্টাডিতে আমরা লক্ষ্য করেছি, নিশ্চয়ই যে জয়িতা বিল পরিশোধের আগে বাবার মোবাইলে ব্যাংকিংয়ের একটি অ্যাপ ইনস্টল ও অ্যাকাউন্ট খুলেছিল।

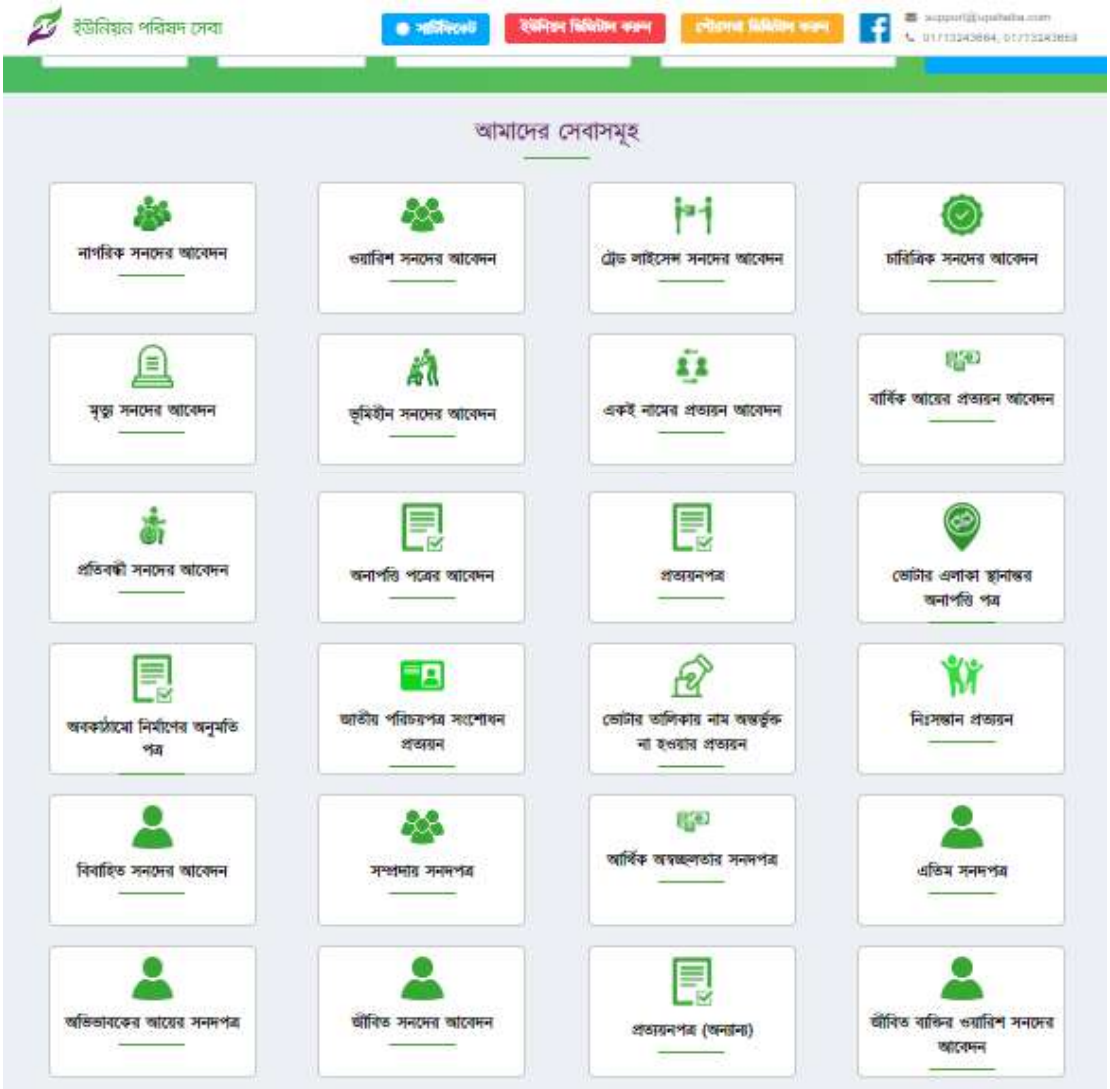
সেশন ২ নাগরিক সেবা ও ই কমার্সের সুবিধা

আগের সেশনে আমরা নাগরিক সেবা ও ই-কমার্সের ধারণা পেয়েছি। এখন সেই সেবাগুলোর সুবিধাগুলো আমরা চিহ্নিত করব। আমাদের মাঝেও এমন অনেকেই আছি যারা আগের সেশনের উদাহরণটিতে জয়িতার মতো কোনো নাগরিক সেবা বা ই-কমার্সের অভিজ্ঞতা রয়েছে। যেমন উপবৃত্তির টাকা বা আমাদের পরিবারের বয়স্ক ব্যক্তির ভাতা পেয়েছি।

ডিজিটাল মাধ্যম ব্যবহার করে নাগরিক বা ই-কমার্স সেবা নেওয়া ও দেওয়ার সময়, যাতায়াতের ও খরচ কমিয়ে দেয়। অল্প কিছু সার্ভিস চার্জের বিনিময়ে আমরা এই সেবাগুলো পেয়ে থাকি। এই সুবিধাগুলোর জন্য ডিজিটাল মাধ্যম ব্যবহার করে সেবা গ্রহণ দিন দিন বেড়েই চলেছে। নিচের ছকে আমরা সুবিধাগুলো লিপিবদ্ধ করি...

ক্রম	নাগরিক সেবা ও ই-কমর্সের সুবিধা
১	খরচ কমে যায়।
২.	খুব কম সময়ে সেবা পাওয়া যায়
৩.	সেবা দাতার সঙ্গে যোগাযোগ করা যায়।
৪.	
৫.	
৬.	
৭.	
৮.	

এবার নিচের ছবিটি ভালো করে লক্ষ্য করি এবং দলগতভাবে আমরা প্রদত্ত ছকে লিখি যে শিক্ষার্থী হিসেবে কী কী সেবা কোনো প্রয়োজনে এখান থেকে পেতে পারি?



ক্রমিক	সেবার নাম	কোনো কাজের জন্য?
১.	প্রত্যয়ন পত্র	বিভিন্ন প্রতিযোগিতার আবেদনের জন্য
২.	অভিভাবকের আয়ের সনদ	আর্থিক সহায়তা বা বৃত্তি পাওয়ার জন্য
৩.		
৪.		
৫.		

সেশন ৩ নাগরিক সেবা প্রাপ্তির ধাপসমূহ

আগের সেশনে একটি ওয়েবসাইটে কী কী নাগরিক সেবা আমরা কেন নেব, তার তালিকা তৈরি করতে পেরেছি। আজকে আমরা এমন একটি সেবা পাওয়ার জন্য আমাদের কী কী ধাপ অনুসরণ করতে হয় তা চিহ্নিত করব এবং সে অনুযায়ী একটি প্রবাহচিত্র প্রণয়ন করব।

আমি যে সেবাটা নিতে চাই সেটির জন্য আমাকে ডিজিটাল মাধ্যমে খুঁজতে হবে কোনো ওয়েবসাইট বা অ্যাপের সহায়তায় আমি সেই সেবাটি পেতে পারি। সরকারি- বেসরকারি সকল সেবাদাতার নির্দিষ্ট ওয়েবসাইট রয়েছে। আবার সরকারি সকল অফিসের ওয়েবসাইটে 'সিটিজেন চার্টার' বলে একটি বিভাগ থাকে যেটিতে বলা থাকে কীভাবে একজন সাধারণ নাগরিক সেবা পেতে পারেন। কী কী ধাপ বা কার সঙ্গে যোগাযোগ করলে সঠিক উপায়ে সেবাটি কোনো রকম বিড়ম্বনা ছাড়াই পাওয়া যাবে তার নির্দেশনা

দেওয়া থাকে। তাছাড়া বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের ওয়েবসাইট বা মোবাইল অ্যাপ ব্যবহার করে কী করে কোনো সেবা পাওয়া যাবে তারও নির্দেশনা সেখানে দেওয়া থাকে। ইদানীং অনেক প্রতিষ্ঠান তাদের সেবা পাওয়ার ধাপগুলো নিয়ে ভিডিও নির্দেশনা বা বিজ্ঞাপনও তৈরি করে।

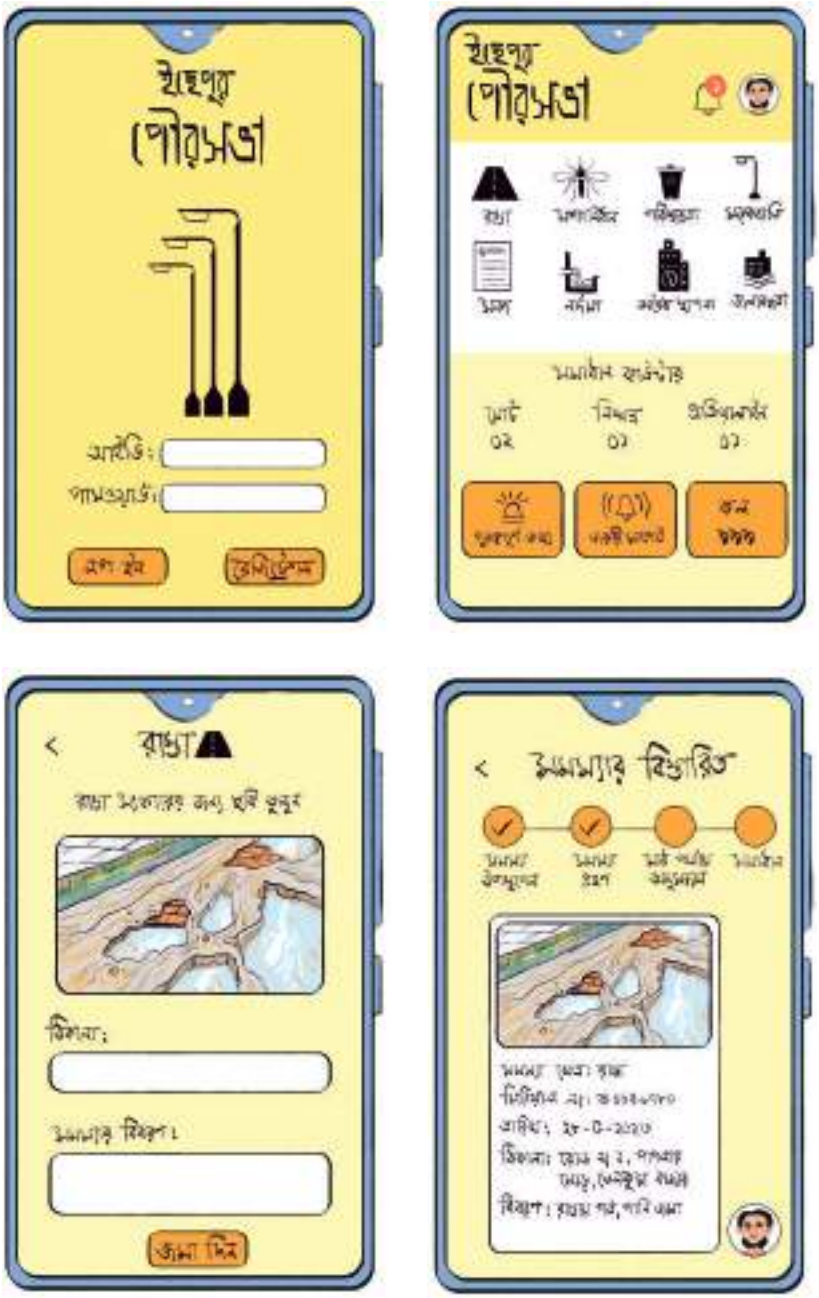
আমাদের প্রতিষ্ঠানের জন্য যদি এমন একটি ওয়েবসাইট তৈরি করি, যেখানে এমন করেই সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতিগুলো উল্লেখ করতে হয়, তাহলে কী কী বিষয় অন্তর্ভুক্ত করা যায় সেটা নিয়ে নিচের ছকটি পূরণ করি...

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি
১	শিক্ষার্থী ভর্তি পরিচালনা	বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে ভর্তির নোটিশ প্রদান	নির্ধারিত ফি মাধ্যমে ভর্তি ফরম ক্রয়	ডিসেম্বর	প্রধান শিক্ষক, সহকারী প্রধান শিক্ষক ও ভর্তি কমিটি
২	লাইব্রেরি ব্যবহার				
৩	বিজ্ঞান গবেষণাগার ব্যবহার				
৪	প্রত্যয়নপত্র সংগ্রহ				
৫	বার্ষিক পুরস্কার ও সাংস্কৃতিক অনুষ্ঠান				

পরের পাতার ছবিতে কী দেখতে পাচ্ছি? এটি দ্বারা কী সেবা পাওয়া যায়? নির্দিষ্ট সেবা পাওয়ার জন্য কী কী ধাপ বা করণীয় রয়েছে?

আগামী সেশনের প্রস্তুতি

নাগরিকদের সহজেই সেবা প্রদানের জন্য অনেক প্রতিষ্ঠানই এখন মোবাইল অ্যাপ তৈরি করেছে। ফলে সেবা এখন হাতের মুঠোয় চলে এসেছে। উপরের ছবিতে দেখা যাচ্ছে যে কত সহজেই কয়েকটি ধাপ অনুসরণ করেই একজন সাধারণ নাগরিক সেবা নিতে পারছেন। তাহলে আমার সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদের সেবাগুলো পাওয়ার জন্য যদি এমন একটা অ্যাপ তৈরি করতে হয়, তাহলে সেটির জন্য পরের পাতায় দেয়া ফ্লোচার্টটি আমরা বাড়ি থেকে পূরণ করে নিয়ে আসব।



সেশন ৪ ই কমার্সের সেবাপ্রাপ্তির ডিজিটাল মাধ্যম ব্যবহার করে ধাপ ও বিবেচ্য বিষয়াবলি

আজকের এই সেশনে আমরা জানব ই-কমার্সে কী করে একজন গ্রাহক হিসেবে পণ্য বা সেবা নিতে হয়। আরেকটু বড় হলে আমরাও ই-কমার্সের মাধ্যমে কিছু কিছু আয় করার চেষ্টা করব। ই-কমার্সের প্রচলনের ফলে অনেকে এখন খুব সহজেই অল্প পুঁজি নিয়েই ব্যবসা শুরু করেছে। আমাদের এখানে কেউ কি আছি যারা ই-কমার্সের কোনো অভিজ্ঞতা বিনিময় করতে পারি? আমরা একজন গ্রাহক এবং একজন সেবাদাতার অভিজ্ঞতা শুনব। আমাদের নিজেদের গ্রাহক বা সেবাদাতা হিসেবে না হলেও অন্য কারও কথা বলতে পারি। আমাদের অভিজ্ঞতার আলোকে আমরা বুঝতে পারলাম যে ই-কমার্সে গ্রাহক হিসেবে আমাদের পাঁচ থেকে ছয়টি ধাপে পণ্য বা সেবা ক্রয় করতে হয়।

নাগরিক সেবার মতোই ই-কমার্সের জন্যও কয়েকটি ধাপে সেবা নিতে হয়। তবে ই-কমার্স সেবাদাতাদের উদ্দেশ্য হলো পণ্য ক্রেতার বাড়ি পর্যন্ত পৌঁছে দেওয়া। তাই বেশিরভাগ ক্ষেত্রে তৃতীয় কোনো পক্ষ পণ্য ও অর্থ লেনদেন করে থাকে। আবার কোনো কোনো ক্ষেত্রে মো বাইল ব্যাংকিংও কাজে লাগাতে হয়। তাই ই-কমার্সের জন্য কয়েকটি ধাপ বেশি দরকার। তবে গ্রাহক হিসেবে আমাদের কোনো পণ্য অর্ডার করা, মূল্য পরিশোধ ও পণ্যটি গ্রহণ করা পর্যন্ত কাজ। মাঝে কিছু ধাপ পণ্য সরবরাহকারী বা ই-কমার্স প্রতিষ্ঠান করে থাকে। যদি মূল্য অনলাইন বা মোবাইল ব্যাংকিংয়ের মাধ্যমে করা হয় সেক্ষেত্রে তা সফটওয়ারের মাধ্যমে স্বয়ংক্রিয়ভাবে পরিশোধিত হয়। তবে অনলাইন বা মোবাইল ব্যাংকিংয়ে তথ্য প্রদানে আমাদের সতর্কতা ও গোপনীয়তা বজায় রাখতে হয়। একই পণ্য বা সেবা ভিন্ন ভিন্ন প্রতিষ্ঠানে দামে কমবেশি হয়ে থাকে। আবার পণ্যের মানের ব্যাপারেও যাচাই করে নিতে হয়। এটা বুঝতে হলে আগে কেউ এই পণ্য সেই প্রতিষ্ঠান বা ই-কমার্সের সেবাদাতার কাছ থেকে কিনে থাকলে রিভিউ অংশে সে বিষয়ে কমেন্ট দেখে বুঝে নিতে পারি তিনি কতটা সন্তুষ্ট হয়েছেন।

এতক্ষণ আমরা যে আলোচনা করলাম, তাতে বুঝতে পারলাম যে পণ্য বা সেবার জন্য আমাদের প্রযুক্তি ও ব্যক্তির দ্বারা কাজটি করতে হয়। এখন একটা মজার অভিনয়ের মাধ্যমে কাজটি শ্রেণিকক্ষে সম্পন্ন করি। এ জন্য আমাদের নিচের চরিত্রগুলোর অভিনয় করব...

১. গ্রাহক বা যিনি সেবা নেবেন (একজন)

২. মোবাইল বা কম্পিউটার (একজন)

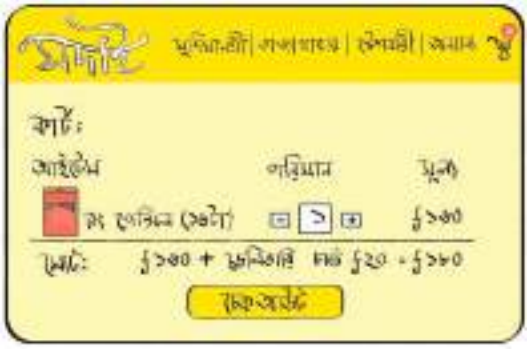
৩. পণ্য বা সেবা (চার/পাঁচজন)

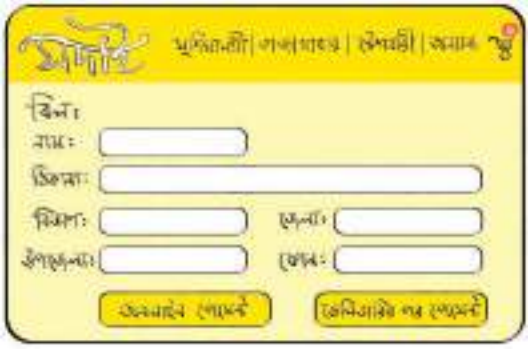
৪. টাকা বা ব্যাংকের কার্ড বা মোবাইল ব্যাংকিং অ্যাপ (একজন)

৫. বাহন (একজন)

৬. ডেলিভারিম্যান বা যিনি মালামাল পৌঁছে দেবেন (একজন)

এতক্ষণ যে অভিনয়টি দেখলাম, এই অভিজ্ঞতার আলোকে আমরা নিচের ছবির খালি ঘরগুলো পূরণ করে নিই...





সেশন ৫ সেবাসমূহ প্রাপ্তির ধাপগুলো চিহ্নিত করে নির্দেশনা হ্যান্ডবুক বই তৈরি

আগের সেশনগুলোতে আমরা বিভিন্ন কাজের মাধ্যমে নাগরিক সেবা ও ই-কমার্সের ধাপগুলো চিহ্নিত করতে পেরেছি। আজ আমরা এই ধাপগুলো নিয়ে কয়েকটি নির্দেশনা বই তৈরি করব যা আমাদের ভবিষ্যৎ প্রয়োজনে ব্যবহার করতে পারব।

আমরা সম্পূর্ণ শ্রেণি ছয় (০৬)টি দলে ভাগ হব। প্রতিটি দল নিচে প্রদত্ত কাজগুলো নিয়ে কাজ করব।

ক. ১ম দল: সেবা প্রপ্তির সাধারণ নিয়মাবলি;

খ. ২য়, ৩য়, ৪র্থ দল: শ্রেণিতে আলোচনা সাপেক্ষে প্রাত্যহিক প্রয়োজনীয় তিনটি (একেক দল একটি করে) নাগরিক সেবাপ্রাপ্তির ধাপ;

গ. ৫ম ও ৬ষ্ঠ দল: শ্রেণিতে আলোচনা সাপেক্ষে প্রাত্যহিক প্রয়োজনীয় দুটি (একেক দল একটি করে) ই-কমার্স সেবাপ্রাপ্তির ধাপ;

আমাদের নিশ্চয়ই মনে আছে, ষষ্ঠ শ্রেণিতে বিদ্যালয় পত্রিকা তৈরি করেছিলাম। নির্দেশনা বইও অনেকটা সে রকম হবে। হ্যান্ডবুকটি যেন আকর্ষণীয় হয় সেজন্য প্রতিটি দল প্রতিটি বিষয়ের জন্য তথ্যচিত্র (ইনফোগ্রাফ) তৈরি করব। এই অভিজ্ঞতা বা অধ্যায়ের শেষে খালি যে দুটি পৃষ্ঠা দেওয়া হয়েছে; আমরা সেগুলোতে কাজ করব। কাজ শেষে সেই পৃষ্ঠাগুলো একসঙ্গে করে একটি হ্যান্ডবুক তৈরি করব এবং তা আমাদের লাইব্রেরিতে সংরক্ষণ করব।

সেশন ৬ নাগরিক সেবা গ্রহণ

আমরা শ্রেণিতে আজ কীভাবে জন্ম তথ্য যাচাই করা যায় তা জানব। আমরা এর আগে শ্রেণিতে জরুরি সেবায় দেখেছিলাম কী করে আমাদের জন্ম নিবন্ধন করতে হয়। এই অভিজ্ঞতায়ও জেনেছি। স্থানীয় সরকারের ওয়েবসাইট বা অ্যাপ থেকেও আমাদের জন্ম নিবন্ধন করা যায়। আমাদের সকলের জন্ম নিবন্ধন রয়েছে, কিন্তু সেটি সঠিক কি না, তা যাচাই করে নেওয়া জরুরি। তাই এই সেশনে আমরা দেখব কী করে জন্ম তথ্য যাচাই করা যায়। এই নাগরিক সেবাটি খুব সহজেই জন্ম ও মৃত্যু নিবন্ধন রেজিস্টারের ওয়েবসাইট বা কিছু কিছু অ্যাপ (বেসরকারিভাবে তৈরি করা) থেকে করা সম্ভব। এই কাজটি করতে আমরা শিক্ষকের সহায়তা নেব।

শিক্ষকের মতো আমাদেরও জন্ম নিবন্ধন নম্বর গোপন রেখে যাচাইয়ের কাজটি করতে হবে। এটি হলো তথ্যের গোপনীয়তা। আগের শ্রেণিতে আমরা এটি জেনেছিলাম। আর এই কাজটি আমাদের নিজেদের করার জন্যই আজকের ক্লাসে আমরা নিয়মটি জেনে নিলাম। নিচের ছবির মতো করে আমরাও নিজেদের জন্ম নিবন্ধন নম্বরটি যাচাই করে নেব।

সবার নিচে মজার একটি ব্যাপার খেয়াল করি। ওয়েবসাইটটি আমাকে বলছে ৯৬ থেকে ২২ বিয়োগ করে তার ফলটি লিখতে। কেন? কারণ, তারা চাচ্ছে না মানুষ স্বয়ংক্রিয় রোবট সফটওয়্যার ব্যবহার করে অসংখ্যবার এই ওয়েবসাইটটি ব্যবহার করতে গিয়ে সার্ভারের উপর চাপ সৃষ্টি করুক। অনেক ওয়েবসাইটেই এ রকম কিছু ছোট ধাঁধা দেওয়া থাকে যেটি মানুষের জন্য সহজ ও রোবটের জন্য কঠিন। এই কাজটি দ্বারা আমরা প্রমাণ করি যে আমরা এই ওয়েবসাইটের প্রকৃত ব্যবহারকারী।

ওয়েবসাইটে প্রবেশ করে আমাদের জন্ম নিবন্ধন নম্বর, জন্ম তারিখ আর সংখ্যা সমাধান উত্তরটি লিখে সার্চ দিলে নিচের ছবির মতো তথ্য প্রদর্শিত হবে। এর মাধ্যমে যাচাই করে নিতে পারি জন্ম নেবন্ধনে আমাদের সকল তথ্য সঠিক আছে কি না। নিচের ছবিতে অনেকগুলো ঘর খালি রয়েছে যেখানে আমাদের তথ্যগুলো দিয়ে পূরণ করব।

আমার পরিবার বা নিকটজনের প্রয়োজনে আর কী কী নাগরিক সেবা জিজিটাল প্রযুক্তি ব্যবহার করে গ্রহণ করতে পারি, তার একটি তালিকা প্রস্তুত করি এবং নিচের ঘরে লিখি।

১. টিকা সনদ	৬.
২. বয়স্ক ভাতার আবেদন ফরম	৭.
৩.	৮.
৪.	৯.
৫.	১০.

শ্রেণির বাইরের কাজ

আমরা বিগত সেশনগুলোতে অনেক কাজের মাধ্যমে ডিজিটাল পদ্ধতি ব্যবহার করে নাগরিক সেবা ও ই-কমার্সের গ্রহণের উপায় জেনেছি। আমরা নিজেদের প্রয়োজন ছাড়াও আমার পরিবার বা নিকটজনের জন্য প্রযুক্তি ব্যবহার করে নাগরিক সেবার যে তালিকা গত ক্লাসে তৈরি করলাম, তার থেকে যেকোনো একটির জন্য আমরা ধাপ অনুসরণ করে সেবা গ্রহণ করব এবং আগামী ক্লাসে নিচের ঘরে একটি প্রতিবেদন লিখে আনব।

প্রতিবেদন

নাগরিক সেবা গ্রহণে ডিজিটাল প্রযুক্তির ব্যবহার

সেবার নাম:

যার জন্য সেবা নেওয়া হয়েছে:

কোনো মাধ্যম ব্যবহার করা হয়েছে:

অনুসরণ করা ধাপসমূহ:

সেবা প্রাপ্তির জন্য কতক্ষণ সময় লেগেছে:

প্রাপ্ত ফলাফল: