



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (দক্ষিণাঞ্চল)

এবং

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশনস কোম্পানি লিমিটেড-এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০২৪ - জুন ৩০, ২০২৫

সূচিপত্র

আঞ্চলিক / জোনাল অফিসের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র	৩
প্রস্তাবনা	৪
সেকশন ১: আঞ্চলিক / জোনাল অফিসের রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি	৫
সেকশন ২: আঞ্চলিক / জোনাল অফিসের বিভিন্ন কার্যক্রমের ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)	৬
সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা	৭
সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	১১
সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক	১২
সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	১৩
সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ	১৪

আঞ্চলিক / জোনাল অফিসের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র
(Overview of the Performance of the Regional/Zonal Office)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ:

সিজিএম, দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা এর আওতাধীন খুলনা জেলার সদর, খালিশপুর ও খুলনা বিশ্ববিদ্যালয় এলাকা, বাগেরহাট জেলার সদর ও মোংলা ইপিজেড এলাকা, সাতক্ষীরা সদর, যশোর সদর, বিনাইদহ সদর, মাগুরা সদর, নড়াইল সদর, কুষ্টিয়া সদর, চুয়াডাঙ্গা সদর, মেহেরপুর সদর, বরিশাল সদর, পিরোজপুর সদর, বালকাঠি সদর, ভোলা সদর, পটুয়াখালী সদর, বরগুনা সদর, ফরিদপুর সদর, শরীয়তপুর সদর, রাজবাড়ি সদর, গোপালগঞ্জ জেলার সদর ও টুঙ্গিপাড়া এবং মাদারীপুর সদর GBon নেটওয়ার্কের আওতায় আসায় উক্ত এলাকার গ্রাহককে উচ্চগতির ইন্টারনেট সুবিধাসম্বলিত GBon সংযোগ প্রদান করা সম্ভব হয়েছে। এ অঞ্চলাধীন GBon সংযোগের সংখ্যা ১৭,০০০ এ উপনীত হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত লোকবলের যথেষ্ট অভাব রয়েছে। কপার নেটওয়ার্ক উন্নয়ন কার্যক্রম চলাকালে ঘনঘন বিচ্ছিন্ন হওয়ায় এর কর্মক্ষমতা হ্রাস পেয়ে এর মাধ্যমে প্রদত্ত টেলিফোন সেবার মান কমে যাচ্ছে। সারাদেশে বিভিন্ন স্থানে সরকারী-বেসরকারী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সড়ক মেরামত/ উন্নয়ন কার্যক্রমের কারণে বারবার অপটিক্যাল ফাইবার ক্যাবল কেটে যাওয়ায় টেলিফোনসহ ইন্টারনেট সেবা বিঘ্ন ঘটছে। এ কারণে গ্রাহক পর্যায়ে প্রচুর অসন্তোষ সৃষ্টি হচ্ছে যা গ্রাহক সংখ্যা বৃদ্ধির চেষ্টাকে বাধাগ্রস্ত করছে।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

শহর, জেলা, উপজেলা পর্যায়ে অপটিক্যাল ফাইবার নেটওয়ার্কের মাধ্যমে সরকারি/ বেসরকারি বিভিন্ন স্থাপনায় টেলিফোনসহ উচ্চগতির ব্রডব্যান্ড ইন্টারনেট সেবা বিস্তারের লক্ষ্যে কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে।

২০২৪-২৫ অর্থবছরের সন্মত প্রধান অর্জনসমূহ:

- ২০,০০০ সংখ্যক (ক্রমপূঞ্জিত) GBon সংযোগ।

প্রস্তাবনা (Preamble)

মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহের প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০৪১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (দক্ষিণাঞ্চল)

এবং

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশনস কোম্পানি লিমিটেড-এর মধ্যে ২০২৪ সালের মাসের তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

সেকশন ১

আঞ্চলিক / জোনাল অফিসের রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি

১.১ রূপকল্প (Vision)

সাশ্রয়ী মূল্যে টেকসই আধুনিক টেলিযোগাযোগ সেবা।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission)

টেলিযোগাযোগ নেটওয়ার্ক এর সম্প্রসারণ এবং প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন ও আধুনিক প্রযুক্তির সন্নিবেশ ঘটিয়ে সাশ্রয়ী ও মানসম্পন্ন সমন্বিত টেলিযোগাযোগ সেবা প্রদান।

১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১.৩.১ আঞ্চলিক / জোনাল অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. আধুনিক সুবিধা সম্বলিত টেলিফোন সেবা সম্প্রসারণ
২. গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন
৩. প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন

১.৩.২ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ

১.৪ কার্যাবলি (Functions)

১. আধুনিক ও মানসম্মত টেলিযোগাযোগ সেবা প্রদান

সেকশন ২
বিভিন্ন কার্যক্রমের ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

ফলাফল/প্রভাব	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন* ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২৫	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত সম্মিলন/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
						২০২৫-২০২৬	২০২৬-২০২৭		
টেলিফোনসিটি ও ব্রডব্যান্ড পেনিট্রেশন বৃদ্ধি	GBon সংযোগ	%	১৫.৭%	১৮.২%	১৮.২%	১৮.২%	১৭.৮%		বিটিসিএল এর বিভিন্ন প্রতিবেদন ও ওয়েব সাইট, অন্যান্য তথ্যসূত্র

*সাময়িক (provisional) তথ্য

সেকশন ৩
কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন* ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬	প্রক্ষেপণ ২০২৬-২০২৭
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[১] আধুনিক সুবিধা সম্বলিত টেলিফোন সেবা সম্প্রসারণ	৪০	[১.১] GBon সার্ভিস	[১.১.১] GBon সংযোগ	ক্রমপঞ্জিভূত সংখ্যা		৪০	৯৮২৪	১৭০০০	২০০০০	১৯৫০০	১৯০০০	১৮৫০০	১৮০০০	২৭০০০	৩২০০০
[২] গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন	১৫	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী অভিযোগ নিষ্পত্তি	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পন্ন	গড় %		১৫	৯৬	৯৭	৯৮	৯৭	৯৬	৯৫	৯৪	৯৮	৯৮
[৩] প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন	১৫	[৩.১] রাজস্ব আহরণ	[৩.১.১] রাজস্ব আদায়	গড় %		১৫	৭৫	৯০	৯০	৮৮	৮৪	৮০	৭৫	৯০	৯০

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন* ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬	প্রক্ষেপণ ২০২৬-২০২৭
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[১] সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩০	[১.১] শৃঙ্খলার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.১.১] শৃঙ্খলার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		[১.২] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.২.১] ই- গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৩.১] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	৪									
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									
		[১.৫] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৫.১] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									

*সাময়িক (provisional) তথ্য

আমি, মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (দক্ষিণাঞ্চল), ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশনস কোম্পানি লিমিটেড-এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশনস কোম্পানি লিমিটেড হিসাবে মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (দক্ষিণাঞ্চল)-এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

মুখ্য মহাব্যবস্থাপক
টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (দক্ষিণাঞ্চল)

৩০/০৬/২০২৪

তারিখ

ব্যবস্থাপনা পরিচালক
বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশনস কোম্পানি
লিমিটেড

৩০.০৬.২০২৪ সিন্.

তারিখ

সংযোজনী-১

ক্রমিক নম্বর	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	GBon	Gigabit Bangladesh Optical Network

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[১.১] GBon সার্ভিস	[১.১.১] GBon সংযোগ	সিজিএম, দক্ষিণাঞ্চল	সিজিএম, দক্ষিণাঞ্চল – এর প্রতিবেদন/ সিস্টেম সফটওয়্যার
[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী অভিযোগ নিষ্পত্তি	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পন্ন	সিজিএম, দক্ষিণাঞ্চল	সিজিএম, দক্ষিণাঞ্চল – এর প্রতিবেদন/ সিস্টেম সফটওয়্যার
[৩.১] রাজস্ব আহরণ	[৩.১.১] রাজস্ব আদায়	সিজিএম, দক্ষিণাঞ্চল	সিজিএম, দক্ষিণাঞ্চল – এর প্রতিবেদন/ সিস্টেম সফটওয়্যার

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
GBon সার্ভিস	GBon সংযোগ	সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর/ সিটি কর্পোরেশন/ পৌরসভা/ পানি ও বিদ্যুৎ সেবাদানকারী সংস্থাসমূহ/ অন্যান্য সেবা সংস্থাসমূহ/ এনটিটিএন সার্ভিস প্রোভাইডার সমূহ	বিটিসিএল এর ক্যাবল রুটে সংস্থাসমূহের মেরামত বা খনন কাজ করার সময় প্রতিষ্ঠানসমূহ কর্তৃক অধিকতর সতর্কতা অবলম্বন করা প্রয়োজন যাতে আন্ডারগ্রাউন্ড ক্যাবল ক্ষতিগ্রস্ত না হয়। আন্ডারগ্রাউন্ড ও ওভারহেড অপটিক্যাল ফাইবার ক্যাবল ক্ষতিগ্রস্ত হলে GBon সহ যে কোনো টেলিফোন সেবায় ব্যঘাত ঘটে। আন্ডারগ্রাউন্ড ক্যাবল মেরামত বা প্রতিস্থাপন অভ্যন্তর ব্যয়বহুল ও সময় সাপেক্ষ। ঘন ঘন অপটিক্যাল ফাইবার ক্যাবল ক্ষতিগ্রস্ত হলে সেবার মানের অবনতি ঘটে এবং গ্রাহক কাঙ্ক্ষিত মাত্রার সেবা হতে বঞ্চিত হন। এতে অনেক সম্মানিত গ্রাহক টেলিফোন এবং/অথবা GBon সেবা নিতে বা চালিয়ে যেতে নিরুৎসাহিত হন যা সামগ্রিকভাবে সংশ্লিষ্ট কর্মসূচক অর্জন প্রক্রিয়া বাহত করে।

সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ