গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, বৈদেশিক টেলিযোগাযোগ অঞ্চল

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:

জনগণের নিকট সাশ্রয়ী মূল্যে উচ্চগতি এবং উন্নত মানের সেবা প্রদানের লক্ষে গ্রাহক পর্যায়ে GPON প্রযুক্তির মাধ্যমে টেলিফোন ও ইন্টারনেট সেবা চালু করা হয়েছে। GPON এর মাধ্যমে গ্রাহক পর্যায়ে ১০০ Mbps পর্যন্ত গতির ইন্টারনেট সেবা প্রদান করা হচ্ছে। সরকারী অফিস, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান এবং বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের নিকট চাহিদা মাফিক উচ্চ গতির Lease Line Internet (LLI) সংযোগ প্রদান করা হচ্ছে। Lease Line Internet (LLI) এর গ্রাহক সংখ্যা বৃদ্ধি পেয়েছে। দেশে ইন্টারনেট সেবা বিস্তারের জন্য লাইসেন্স প্রাপ্ত ইন্টারনেট সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান সমূহকে সারাদেশে সুলভ মূল্যে ব্যান্ডউইডথ প্রদান করা হচ্ছে। বিগত তিন বছরে বিটিসিএল এর বিক্রয়কৃত ব্যান্ডউইডথ ৪৯৫ জিবিপিএস হতে বৃদ্ধি পেয়ে হয়েছে ৬৭১.৪৯১ জিবিপিএস এ উপনীত হয়েছে। VPN Data সেবা গ্রহণকারী প্রতিষ্ঠানের সংখ্যা বৃদ্ধি পাচ্ছে এবং বিগত তিন বছরে বিক্রয়কৃত ব্যান্ডউইডথ বৃদ্ধি পেয়ে ১৯০.৫৫৪ জিবিপিএস এ উন্নীত হয়েছে। ডট বিডি (.bd) ও ডট বাংলা (.বাংলা) ডোমেইন সেবার মূল্য পরিশোধে একপে পেমেন্ট গেটওয়ের সাথে সংযুক্ত করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত লোকবলের যথেষ্ট অভাব রয়েছে। কপার নেটওয়ার্কের মান যথাযথ না হওয়ায় ADSL এর সেবা কার্যক্রম ব্যাহত হচ্ছে। যন্ত্রপাতি ক্রয় এবং স্থাপন প্রক্রিয়া সময়সাপেক্ষ হওয়ায় অনেক ক্ষেত্রে সেবার মান ধরে রাখা বেশ কষ্টসাধ্য। বিভিন্ন স্থানে ট্রান্সমিশন ব্যান্ডউইডথ স্বল্পতা ইন্টারনেট সেবা বিস্তারে বাধা হয়ে দাড়াচ্ছে। সারাদেশে বিভিন্ন স্থানে সড়ক মেরামত/উন্নয়ন কার্যক্রমের কারণে ঘন ঘন অপটিক্যাল ফাইবার ক্যাবল কেটে যাওয়ায় ইন্টারনেট সেবা বিঘ্ন হওয়ার কারণে গ্রাহক পর্যায়ে প্রচুর অসন্তোষ সৃষ্টি হচ্ছে, যা গ্রাহক সংখ্যা বৃদ্ধির চেষ্টাকে বাধাগ্রস্ত করছে। ডাটা ও ইন্টারনেটের সেবামূল্য বাজার মুল্যের সাথে সামঞ্জস্য রেখে দ্রুততার সাথে নির্ধারণ এবং বিপণন ব্যবস্থার উন্নয়ন ও আধুনিকায়নের মাধ্যমে সেবাসমূহ জনসাধারণের নিকট পৌঁছানোর ব্যবস্থা গ্রহণ করা প্রয়োজন। পর্যায়ক্রমে DNSSEC যুক্ত করার মত কারিগরী বিষয়সমূহের বাস্তবায়ন আবশ্যক। বিটিআরসি কর্তৃক বৈদেশিক কল আনয়নের ক্ষেত্রে প্রথমে ৩০% কল ব্লক এবং পরবর্তীতে দৈনিক ০৮ (আট) মিলিয়ন (পেইড মিনিট) উর্ধ্বসীমা নির্ধারণ করে দেয়ার ফলে বিটিসিএল এর IGW Resource এর মাত্র ২৫% ব্যবহৃত হচ্ছে এবং বৈদেশিক কলের মাধ্যমে রাজস্ব অর্জন উল্লেখযোগ্য পরিমাণ হ্রাস পেয়েছে।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

সর্বত্র আধুনিক ব্রডব্যান্ড ইন্টারনেট সুবিধা পৌঁছে দেয়া, বর্ধিষ্ণু চাহিদা পূরণ এবং 5G রেডিনেসের লক্ষ্যে ৪৭২টি উপজেলা এবং ১২১৬টি ইউনিয়নে ইন্টারনেট প্রটোকল (আইপি) যন্ত্রপাতি স্থাপন ও সম্প্রসারণ, ইন্টারনেট সেবার মান উন্নয়নে International Internet Gateway (IIG), National Internet Exchange (NIX) সম্প্রসারণ, .bd ও .বাংলা ডোমেইন, Web, Mail, Hosting, Colocation, Cloud facilities ইত্যাদির জন্য স্ট্যান্ডার্ড প্ল্যাটফর্ম স্থাপন কার্যক্রম চলমান রয়েছে। আন্তর্জাতিক কল আদান-প্রদান নিরবচ্ছিন্ন রাখার উদ্দেশ্যে বিকল্প IOS স্থাপনের কাজ সম্পন্ন হয়েছে, IGW স্থাপনের কাজ চলমান রয়েছে এবং বিলিং প্লাটফর্ম স্থাপনের কার্যক্রম শুরু হয়েছে। .bd এবং .বাংলা ডোমেইন ব্যবস্থায় গ্রাহক সন্তুষ্টির লক্ষ্যে এবং Latency কমানোর জন্য Name Server এর কয়েকটি DNS Instance তৈরি করে Any-cast Operational mode বাস্তবায়নের পরিকল্পনা গ্রহণ করা হয়েছে।

২০২৪-২৫ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- ৭৫০ Gbps (ক্রমপুঞ্জিভূত) ইন্টারনেট ব্যান্ডউইডথ সেবা প্রদান।
- ২১০ Gbps (ক্রমপুঞ্জিভূত) ভিপিএন ব্যান্ডউইডথ সেবা প্রদান।

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, বৈদেশিক টেলিযোগাযোগ অঞ্চল

এবং

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশনস কোম্পানি লিমিটেড-এর মধ্যে ২০২৪ সালের ....জুন........ মাসের ....৩০.......... 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. জনগণের নিকট যুগপোযোগী ইন্টারনেট সেবা সহজলভ্যকরণ।

১.৩.২ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ

১.৪ কার্যাবলি (Functions)

১. সাশ্রয়ীমুল্যে বৈদেশিক কলের আদান-প্রদান, ডাটা ও ইন্টারনেট সেবা এবং ডট(.)বিডি ও ডট(.) বাংলা ডোমেইন 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 মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
						২০২৫-২০২৬	২০২৬-২০২৭		
টেলিডেনসিটি ও ব্রডব্যান্ড পেনিট্রেশন বৃদ্ধি	ব্যবহৃত ইন্টারনেট ব্যান্ডউইডথ	% (ক্রমপুঞ্জিভূত)	১৭%	১৮%	১৮%	১৯%	২০%		বিটিসিএল এর ওয়েব সাইট/ বিভিন্ন প্রতিবেদন, বিটিআরসি এর ওয়েব সাইট, ইন্টারনেট ও 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] জনগণের নিকট যুগপোযোগী ইন্টারনেট সেবা সহজলভ্যকরণ।	৭০	[১.১] ইন্টারনেট সার্ভিস -এর ব্যবহার বৃদ্ধি	[১.১.১] ব্যবহৃত ইন্টারনেট ব্যান্ডউইডথ	ক্রমপুঞ্জিভূত	Gbps (ক্রমপুঞ্জিভূত)	৪০	৫৪৬.৫৯	৬৭১.৪৯১	৭৫০	৭৪০	৭৩০	৭২০	৭১০	৮৭০	১০০০
		[১.২] ভিপিএন সংযোগের ব্যবহার বৃদ্ধি	[১.২.১] ব্যবহৃত ভিপিএন ব্যান্ডউইডথ	ক্রমপুঞ্জিভূত	Gbps (ক্রমপুঞ্জিভূত)	১০	৯৫	১৯০.৫৫৪	২১০	২০৭	২০৩	১৯৯	১৯৫	২৩০	২৫০
		[১.৩] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.৩.১] অভিযোগ নিষ্পন্ন	গড়	%	১০	৯৯.০৯	৯৯.৩০	৯৯.৩৩	৯৯.৩২৫	৯৯.৩২	৯৯.৩১৫	৯৯.৩১	৯৯.৩৭	৯৯.৪০
		[১.৪] সমসাময়িক বিষয়ে প্রশিক্ষণ/কর্মশালা	[১.৪.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালার আয়োজন	সমষ্টি	সংখ্যা	১০	৪	৪	৪	৩	২			৫	৬

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] শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.১.১] শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		[১.২] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.২.১] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৩.১] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৪									
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									
		[১.৫] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৫.১] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপুঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									

*সাময়িক (provisional) তথ্য

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

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

স্বাক্ষরিত:

মুখ্য মহাব্যবস্থাপক বৈদেশিক টেলিযোগাযোগ অঞ্চল	৩০/০৬/২০২৪ তারিখ
ব্যবস্থাপনা পরিচালক বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশনস কোম্পানি লিমিটেড	৩০.০৬.২০২৪ খ্রি. তারিখ

সংযোজনী-১

ক্রমিক নম্বর	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
২	DNSSEC	Domain Name System Security Extensions
৩	Gbps	Gigabit per second
৪	Mbps	Megabit per second
৫	POP	Point of Presence
৬	SSL	Secure Sockets Layer
৭	VPN	Virtual Private Network

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[১.১] ইন্টারনেট সার্ভিস -এর ব্যবহার বৃদ্ধি	[১.১.১] ব্যবহৃত ইন্টারনেট ব্যান্ডউইডথ	সিজিএম, ওটিআর	সিজিএম, ওটিআর - এর প্রতিবেদন/সিস্টেম সফ্টওয়্যার
[১.২] ভিপিএন সংযোগের ব্যবহার বৃদ্ধি	[১.২.১] ব্যবহৃত ভিপিএন ব্যান্ডউইডথ	সিজিএম, ওটিআর	সিজিএম, ওটিআর - এর প্রতিবেদন/সিস্টেম সফ্টওয়্যার
[১.৩] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.৩.১] অভিযোগ নিষ্পন্ন	সিজিএম, ওটিআর	সিজিএম, ওটিআর - এর প্রতিবেদন/সিস্টেম সফ্টওয়্যার
[১.৪] সমসাময়িক বিষয়ে প্রশিক্ষণ/কর্মশালা	[১.৪.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালার আয়োজন	সিজিএম, ওটিআর	সিজিএম, ওটিআর - এর প্রতিবেদন/সিস্টেম সফ্টওয়্যার

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	যেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
ইন্টারনেট সার্ভিস -এর ব্যবহার বৃদ্ধি	ব্যবহৃত ইন্টারনেট ব্যান্ডউইডথ	সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর/ সিটি কর্পোরেশন/ পৌরসভা/ পানি ও বিদ্যুৎ সেবাদানকারী সংস্থাসমূহ/ অন্যান্য সেবা সংস্থাসমূহ/ এনটিটিএন সার্ভিস প্রোভাইডারসমূহ	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 ডাটা ও ইন্টারনেট সেবায় ব্যঘাত ঘটে। আন্ডারগ্রাউন্ড ক্যাবল মেরামত বা প্রতিস্থাপন অত্যন্ত ব্যয়বহুল ও সময়সাপেক্ষ। ঘন ঘন অপটিক্যাল ফাইবার ক্যাবল ক্ষতিগ্রস্ত হলে সেবার মানের অবনতি ঘটে এবং গ্রাহক কাঙ্ক্ষিত মাত্রার সেবা হতে বঞ্চিত হন। এতে অনেক সম্মানিত গ্রাহক সেবা নিতে বা চালিয়ে যেতে নিরুৎসাহিত হন যা সামগ্রিকভাবে সংশ্লিষ্ট কর্মসূচক অর্জন প্রক্রিয়া ব্যহত করে।

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