



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, ঢাকা টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (পশ্চিম)

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:

ডিটিআর (পশ্চিম) অঞ্চলে বিটিসিএল এর সবচেয়ে অত্যাধুনিক সুইচের মাধ্যমে টেলিফোন ও ইন্টারনেট সেবা দেওয়া হয়। জাতীয় জরুরীসেবা ৯৯৯, মহান জাতীয় সংসদসহ বিভিন্ন সরকারী-বেসরকারী, দেশী-বিদেশী প্রতিষ্ঠানকে অত্র অঞ্চলের আওতায় PRI সেবা প্রদান করা হচ্ছে। স্থাপিত GPON Network এ GPON সংযোগের মাধ্যমে দ্রুতগতির ইন্টারনেট সেবা প্রদান করা হচ্ছে এবং এ সংযোগ সংখ্যা ১২০০০-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 কাবল 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 সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- ১৪০০০ সংখ্যক (ক্রমপঞ্জিভূত) GPON 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, ঢাকা টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (পশ্চিম)

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 মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
						২০২৫-২০২৬	২০২৬-২০২৭		
টেলিডেমসিটি ও ব্রডব্যান্ড পেনিট্রেশন বৃদ্ধি	GPON সংযোগ	%	১৪.৬%	১৩.১%	১২.৭%	১২.৮%	১২.৮%		বিটিসিএল এর বিভিন্ন প্রতিবেদন ও ওয়েবসাইট, জন্যানা 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 ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%		
এপিএ যাকরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[১] আধুনিক সুবিধা সম্বলিত টেলিফোন সেবা সম্প্রসারণ	৪০	[১.১] GPON সার্ভিস	[১.১.১] GPON সংযোগ	ক্রমপঞ্জিভূত	সংখ্যা	৪০	৯০০০	১২২০০	১৪০০০	১৩৩০০	১৩০০০	১২০০০	২৩০০০	২৩০০০	
[২] গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন	১৫	[২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পন্ন	গড়	%	১৫	৯৬	৯৬	৯৬	৯৪	৯৩	৯৬	৯৬	৯৬	
[৩] প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন	১৫	[৩.১] রাজস্ব বৃদ্ধি	[৩.১.১] রাজস্ব আদায়	গড়	%	১৫	৪৭	৪৭	৪৭	৪৭	৪৭	৪৭	৪৭	৪৭	

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 উত্তম	অতি উত্তম	উত্তম মান	চলতি মানের নিম্নে	১০০%			৯০%
[১] সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরপারকরণ	৩০	[১.১] শুল্কার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.১.১] শুল্কার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূর্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	১০										
		[১.২] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.২.১] ই- গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূর্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	১০										
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৩.১] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূর্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	৮										
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূর্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	৩										
		[১.৫] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৫.১] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূর্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	৩										

*সাময়িক (provisional) তথ্য

আমি, মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, ঢাকা টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (পশ্চিম), 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, ঢাকা টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (পশ্চিম)-এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

মুখ্য মহাব্যবস্থাপক
ঢাকা টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (পশ্চিম)

৩০/৬/২০২৪

তারিখ

ব্যবস্থাপনা পরিচালক
বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশনস কোম্পানি
লিমিটেড

৩০.০৬.২০২৪ সি.সি.

তারিখ

সংযোজনী-১

ক্রমিক নম্বর	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	GPON	Gigabit Passive Optical Network
২	ডিটিআর	ঢাকা টেলিযোগাযোগ অঞ্চল

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অফিসাধা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[২.১] GPON সার্ভিস	[২.১.১] GPON সংযোগ	সিঙ্গিএম, ডিটিআর (পশ্চিম)	সিঙ্গিএম, ডিটিআর (পশ্চিম) এর প্রতিবেদন/ সিস্টেম সফটওয়্যার
[২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পন্ন	সিঙ্গিএম, ডিটিআর (পশ্চিম)	সিঙ্গিএম, ডিটিআর (পশ্চিম) এর প্রতিবেদন/ সিস্টেম সফটওয়্যার
[৩.১] রাজস্ব বৃদ্ধি	[৩.১.১] রাজস্ব আদায়	সিঙ্গিএম, ডিটিআর (পশ্চিম)	সিঙ্গিএম, ডিটিআর (পশ্চিম) এর প্রতিবেদন/ অফিস রেকর্ডস

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
GPON সার্ভিস	GPON সংযোগ	সড়ক ও জনপদ 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 আভ্যন্তরগ্ৰাউন্ড ক্যাবল ক্ষতিগ্রস্ত না হয়। আভ্যন্তরগ্ৰাউন্ড ও ওভারহেড অপটিক্যাল ফাইবার ক্ষতিগ্রস্ত হলে GPON সত যেকোন টেলিফোন সেবায় বাধাত ঘটে। আভ্যন্তরগ্ৰাউন্ড ক্যাবল মেরামত বা প্রতিস্থাপন অনেক ব্যয়বহুল ও সময় স্বাপেক্ষ। ঘন ঘন অপটিক্যাল ফাইবার ক্ষতিগ্রস্ত হলে সেবার মানে অবনতি ঘটে ও গ্রাহক কাংক্ষিত সেবা হতে বঞ্চিত হয়। এতে অনেক গ্রাহক GPON সেবা নিতে বা চালিয়ে নিতে নিবুৎসাহিত হন ফলে যা সামগ্রিকভাবে কর্মসূচক অর্জন প্রক্রিয়া ব্যাহত করে।

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