



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, চট্টগ্রাম 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:**

চট্টগ্রাম মেট্রোপলিটন, চট্টগ্রাম বিভাগের আওতাধীন সকল জেলা শহর এবং চট্টগ্রাম জেলার পটিয়া উপজেলা শহরে স্থাপিত নতুন GPON (Gigabit passive optical network) থেকে Broadband ইন্টারনেট ও টেলিফোন সংযোগ প্রদান করা হচ্ছে। GPON সংযোগের সংখ্যা ১৬৫৭০ তে উন্নীত হয়েছে। সকল জেলা সদর এবং উপজেলা Broadband ইন্টারনেট আওতায় এসেছে। চট্টগ্রাম বিভাগের আওতাধীন সকল উপজেলা অফিসসমূহে অপটিক্যাল ফাইবার লিংক-এর মাধ্যমে ব্রডব্যান্ড ইন্টারনেট সংযোগ প্রদান করা হয়েছে।

**সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:**

কর্মক্ষম ও প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত লোকবলের যথেষ্ট অভাব রয়েছে। ভার্সি মালামাল, অপটিক্যাল ফাইবার ক্যাবল ও রক্ষণাবেক্ষণে প্রয়োজনীয় টুলস পাওয়া গেছে। উন্নয়ন কার্যক্রম চলাকালে কপার নেটওয়ার্ক ঘনঘন বিচ্ছিন্ন হওয়ায় এর কর্মক্ষমতা হ্রাস পেয়ে এর মাধ্যমে প্রদত্ত টেলিফোন সেবার মান কমে যাচ্ছে। সারাদেশে বিভিন্ন স্থানে সরকারী বিভিন্ন সংস্থা কর্তৃক সড়ক মেরামত/উন্নয়ন কার্যক্রমের কারণে বারবার অপটিক্যাল ফাইবার ক্যাবল কেটে যাওয়ায় টেলিফোনসহ ইন্টারনেট সেবায় বিঘ্ন ঘটছে। এ কারণে গ্রাহক পর্যায়ে প্রচুর অসন্তোষ সৃষ্টি হচ্ছে যা গ্রাহক সংখ্যা বৃদ্ধির চেষ্টাকে বাধাগ্রস্ত করছে। উন্নয়নকাজে নিয়োজিত বিভিন্ন সরকারি/বেসরকারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ক্ষতিগ্রস্ত ক্যাবল মেরামতের জন্য প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ অর্থ দ্রুত ছাড় অত্যন্ত জরুরি।

**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:**

- ২০০০০ সংখ্যক (ফ্রেমপুঞ্জিত) 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, চট্টগ্রাম টেলিযোগাযোগ অঞ্চল

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)

সাপ্রায়ী মূল্যে টেকসই আধুনিক টেলিযোগাযোগ সেবা।

### ১.২ অভিলক্ষ্য (Mission)

টেলিযোগাযোগ নেটওয়ার্ক এর সম্প্রসারণ এবং প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন ও আধুনিক প্রযুক্তির সন্নিবেশ ঘটিয়ে সাপ্রায়ী 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 ২০২১-২৩	প্রকৃত অর্জন ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২৫	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসমূহ
						২০২৫-২০২৬	২০২৬-২০২৭		
তালিকাভুক্তি ও রতব্যক্ত পেনিট্রেশন সাময়িক (provisional) তথ্য	GPON সংযোগ	% (ক্রমগুণিতকৃত)	১৭.১%	১৭.৮%	১৮.২%	১৮.২%	১৭.৮%		বিটসিএল এর বিভিন্ন প্রতিবেদন ও ওয়েব সাইট, অন্যান্য তথ্যসূত্র

সেকশন ৩  
কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত কার্যক্রম ২০২১-২২	প্রকৃত কার্যক্রম ২০২০-২১	সম্পাদন/নির্ধারিত ২০২১-২২					প্রকল্প ২০২১-২০২২	প্রকল্প ২০২২-২০২৩
									সম্পাদন	উন্নতি	উন্নতি	চলতি মান	চলতি নিম্নে		
১। আধুনিক সুবিধা নব্বিলত টেলিকোন সেবা সম্প্রসারণ	৪০	[১.১] GPON সার্ভিস	[১.১.১] GPON সংযোগ	ক্রমপূর্ণিত/মুঠ সংযোগ	%	৪০	১০৬৮৬	১৬৫৭০	২০০০০	১৯৫০০	১৮৮০০	১৭৯০০	১৬৮০০	২৭০০০	৩২০০০
২। গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন	১৫	[২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	গড়	%	১৫	৯৫	৯৯	৯৯	৯৮	৯৬	৯৪	৯৩	৯৯	৯৯
৩। প্রাতিষ্ঠানিক প্রশমন	১৫	[৩.১] রাজস্ব বৃদ্ধি	[৩.১.১] রাজস্ব আদায়	গড়	%	১৫	৯০	৬২	৯০	৮৮	৮৪	৮০	৭৫	৯০	৯২

**গণিত আকারকারী আধিকার কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র**

কর্মসম্পাদনের কেন্দ্র	কর্মসম্পাদনের কেন্দ্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	সফলমাত্র/নির্ধারিত ২০২১-২২					প্রকল্প ২০২৫-২০২৬	প্রকল্প ২০২৬-২০২৭
									অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিচে ৬০%		

**মুশাবন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের কেন্দ্র**

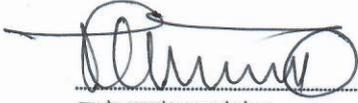
২। মুশাবন ও সংস্কারমূলক সম্বন্ধে নাওবায়েন জারিদারকরণ	৩০	১.২। শুল্কচাচ কর্মপারিকল্পনা বাস্তবায়ন	১.২.১। শুল্কচাচ কর্মপারিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		১.২। ই-গভর্নেন্স/ উল্লবন কর্মপারিকল্পনা বাস্তবায়ন	১.২.১। ই- গভর্নেন্স/ উল্লবন কর্মপারিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		১.৩। অভিযোগ প্রতিকার কর্মপারিকল্পনা বাস্তবায়ন	১.৩.১। অভিযোগ প্রতিকার কর্মপারিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৪									
		১.৪। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপারিকল্পনা বাস্তবায়ন	১.৪.১। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপারিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									
		১.৫। তথ্য অধিকার কর্মপারিকল্পনা বাস্তবায়ন	১.৫.১। তথ্য অধিকার কর্মপারিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									

সাময়িক (provisional) তথ্য

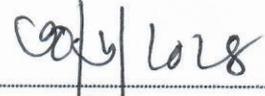
আমি, মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, চট্টগ্রাম টেলিযোগাযোগ অঞ্চল, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশনস কোম্পানি লিমিটেড-এর নিকট অঞ্জীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

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

স্বাক্ষরিত:



মুখ্য মহাব্যবস্থাপক  
চট্টগ্রাম টেলিযোগাযোগ অঞ্চল



তারিখ



ব্যবস্থাপনা পরিচালক  
বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশনস কোম্পানি  
লিমিটেড



তারিখ

## সংযোজনী-১

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

**সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক**

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	ব্যবস্থাপনকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	সম্প্রদায়িক কর্মসম্পাদন প্রমাণক
১.১] GPON সার্ভিস	[১.১.১] GPON সংযোগ	সি.জি.এম, সিরিয়স	সি.জি.এম, সিটিআর এর প্রতিবেদন / অফিস রেকর্ডস
২.১] অতিরোধ নিষ্পত্তি	[২.১.১] অতিরোধ নিষ্পত্তি	সি.জি.এম, সিটিআর	সি.জি.এম, সিটিআর এর প্রতিবেদন / অফিস রেকর্ডস
৩.১] রাজস্ব বৃদ্ধি	[৩.১.১] রাজস্ব আদায়	সি.জি.এম, সিটিআর	সি.জি.এম, সিটিআর এর প্রতিবেদন / অফিস রেকর্ডস

**সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষাদান সূচকসমূহ**

কার্যক্রম	কর্তৃপক্ষাদান সূচক	বেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
ZPON গতিম	GPON সংযোগ	সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর/ নিউ কর্পোরেশন পৌরসভা/ পানি ও বিদ্যুৎ সেবাদানকারী সংস্থাসমূহ অন্যান্য সেবা সংস্থাসমূহ / এনোটিটিএন সার্ভিস প্রোভাইডার সমূহ	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল বিবেচনা করা এবং কার্যক্রম রুটে সংস্থাসমূহের নেতৃত্ব বা ধনন কাজ করার সময় প্রতিষ্ঠানসমূহ কর্তৃক অধিকতর সতর্কতা অবলম্বন করা প্রয়োজন যাতে আভ্যন্তরীণত্ব ক্যাবল ক্ষতিগ্রস্ত না হয়। আভ্যন্তরীণত্ব ও ওভারলেড অপটিক্যাল ফাইবার ক্যাবল ক্ষতিগ্রস্ত হলে GPON সহ যে কোনো টেলিফোন সেবায় ব্যাধাত ঘটে। আভ্যন্তরীণত্ব ক্যাবল মেরামত বা প্রতিস্থাপন অত্যন্ত ব্যয়বহুল ও সময়সাপেক্ষ। যন ধন অপটিক্যাল ফাইবার ক্যাবল ক্ষতিগ্রস্ত হলে সেবার মানের অবনতি ঘটে এবং গ্রাহক ক্যাঙ্কিত মাত্রার সেবা হতে বাঞ্ছিত হন। এতে অনেক সম্মানিত গ্রাহক টেলিফোন এবং/অথবা GPON সেবা নিতে বা টাচিংয়ে যেতে নিরুৎসাহিত হন যা সামগ্রিকভাবে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রক্রিয়া ব্যত করে।

সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও শূণ্যায়নমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্তৃপক্ষিকল্পনাসমূহ