

নম্বর: ২৮.১৩.০০০০.৪৮৪.০৬.০০১.২১.৩৫৯

তারিখ: ২৫ চৈত্র ১৪৩০ বঙ্গাব্দ  
০৮ এপ্রিল ২০১৮

1

অফিস আদেশ

২০২৩-২৪ অর্থবছরের ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনার কর্মসম্পাদন সূচক [৩.১.১] অনুযায়ী আগামী ১৫-০৪-২০২৪ খ্রি. তারিখ রোজ সোমবার দুপুর ০২.০০ ঘটিকায় কোম্পানির প্রধান কার্যালয়স্থ কনফারেন্স রুমে (২য় তলা) ইনোভেশন টিম কর্তৃক একটি ইনোভেশন প্রদর্শনী (শোকেসিং) অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত ইনোভেশন প্রদর্শনী (শোকেসিং) কার্যক্রমে কোম্পানির সকল মহাব্যবস্থাপক, প্রকল্প পরিচালক ও উপমহাব্যবস্থাপক এবং প্রতিটি বিভাগ হতে সর্বোচ্চ ০২ (দুই) জন কর্মকর্তাকে অংশগ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ জানানো হলো।

২। কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে এ অফিস আদেশ জারী করা হলো।

০৮-০৪-২০২৪

হাছান আহম্মদ

মহাব্যবস্থাপক

৫৮১৫৫৪৭২ (ফোন)

৮১৮৯১৯০ (ফ্যাক্স)

gm.admn.titas@gmail.com

দৃষ্টি আকর্ষণ:

পরিচালক (পিএসসি) (অতিরিক্ত দায়িত্ব), পিএসসি পরিদপ্তর, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)।

নম্বর:

তারিখ: ২৫ চৈত্র ১৪৩০ বঙ্গাব্দ  
০৮ এপ্রিল ২০২৪ খ্রিষ্টাব্দ

অবগতি ও প্রয়োজনীয় (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হইল (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। মহাব্যবস্থাপক (সাধারণ)- সকল;
- ২। মহাব্যবস্থাপক (কারিগরি)- সকল;
- ৩। মহাব্যবস্থাপক (হিসাব)- সকল;
- ৪। মহাব্যবস্থাপক/ডিএমডি (সকল);
- ৫। উপ-মহাব্যবস্থাপক (ডিজিটেল), ডিজিটেল ডিপার্টমেন্ট, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা);
- ৬। উপমহাব্যবস্থাপক (কারিগরি);
- ৭। উপমহাব্যবস্থাপক (হিসাব) সকল;

৮। উপমহাব্যবস্থাপক (সাধারণ) সকল;

৯। প্রকল্প পরিচালক (সকল);

১০। উপমহাব্যবস্থাপক, কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট, তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড;

১১। ব্যবস্থাপক (সমন্বয়), ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড;

১২। ব্যবস্থাপক, পোস্ট অডিট শাখা- আঞ্চলিক, তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড;

১৩। ব্যবস্থাপক, মেইল, ওয়েব, ই-সার্ভিস শাখা, তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড;

১৪। সহকারী প্রকৌশলী, সফটওয়্যার আর্কিটেকচার এন্ড এ্যানালাইসিস শাখা, তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড;

## তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিষ্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড

১০৫, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ

কাওরান বাজার বাণিজ্যিক এলাকা

ঢাকা-১২১৫।

**বিষয়ঃ** তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিষ্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড কর্তৃক ইত:পূর্বে উদ্ভাবিত/সহজিকৃত/ডিজিটাইজকৃত সেবাসমূহ এবং আওতাধীন প্রকল্পে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণাসমূহ নিয়ে আয়োজিত ইনোভেশন শোকেসিং বিষয়ক কর্মশালার প্রতিবেদন।

১। সভাপতি	: প্রকৌ. সত্যজিৎ ঘোষ মহাব্যবস্থাপক (পরি. ও উন্ন.) ও চিফ ইনোভেশন অফিসার, তিতাস গ্যাস
স্থান	: কনফারেন্স রুম, ২য় তলা, তিতাস গ্যাস ভবন, ১০৫, কাওরান বাজার, ঢাকা।
তারিখ ও সময়	: ১৫ এপ্রিল ২০২৪ খ্রি., দুপুর ০২.০০ ঘটিকা।
আয়োজনে	: ইনোভেশন টিম, তিতাস গ্যাস
অংশগ্রহণকারী	: পেট্রোবাংলা ও তিতাস গ্যাস এর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাবৃন্দ।
উপস্থিতি	: উপস্থিতির তালিকা পরিশিষ্ট “ক” দ্র।

২। তিতাস গ্যাস পি এন্ড ডি কোম্পানি লি. এর উদ্ভাবনী উদ্যোগসমূহের উৎকর্ষ সাধন, ইনোভেশন কার্যক্রম পরিবীক্ষণ, উদ্ভাবকগণের অভিজ্ঞতা বিনিময়, স্বীকৃতি বা প্রনোদনা প্রদান এবং বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী উদ্যোগসমূহের অধিকতর উন্নয়নের ক্ষেত্রসমূহ চিহ্নিত করার উদ্দেশ্যকে সামনে রেখে ১৫ এপ্রিল ২০২৪ তারিখে কোম্পানি কর্তৃক ইত:পূর্বে উদ্ভাবিত/সহজিকৃত/ডিজিটাইজকৃত সেবাসমূহ এবং আওতাধীন প্রকল্পে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণাসমূহের সমন্বয়ে ইনোভেশন শোকেসিং আয়োজন করা হয়। অর্ধদিনব্যাপি ইনোভেশন শোকেসিং অনুষ্ঠানটি রেজিস্ট্রেশন, পরিচিতি, ইনোভেশন শোকেসিং এর প্রেক্ষাপট বিশ্লেষণ ও পর্যালোচনা, উদ্ভাবনী উদ্যোগসমূহের পোষ্টার প্রদর্শনী ও Practical demonstration, মূল্যায়ন এবং পুরস্কার/সনদ বিতরণী ও সমাপনী পর্বে বিভক্ত ছিল। উদ্বোধনী পর্বে সভাপতিত্ব করেন কোম্পানির চিফ ইনোভেশন অফিসার প্রকৌ. সত্যজিৎ ঘোষ, মহাব্যবস্থাপক (পরি. ও উন্ন.), তিতাস গ্যাস এবং প্রধান অতিথি হিসেবে উপস্থিত ছিলেন তিতাস গ্যাস কোম্পানির মাননীয় ব্যবস্থাপনা পরিচালক প্রকৌ. মোঃ হারুনুর রশিদ মোল্লাহ মহোদয়। এছাড়া, বিশেষ অতিথি হিসেবে উপস্থিত ছিলেন কোম্পানির মহাব্যবস্থাপক (অর্থ) জনাব অর্ণনা ইসলাম ও মহাব্যবস্থাপক (আইসিটি) জনাব মো. তারিক আনিস খান মহোদয়।

### উদ্বোধনী পর্ব:

প্রস্তুতি পর্ব তথা উদ্বোধনী অনুষ্ঠান কোম্পানির চিফ ইনোভেশন অফিসার প্রকৌ. সত্যজিৎ ঘোষ, মহাব্যবস্থাপক (পরি. ও উন্ন.), তিতাস গ্যাস এর সভাপতিত্ব অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত অনুষ্ঠানে প্রধান অতিথি হিসেবে উপস্থিত ছিলেন তিতাস গ্যাস কোম্পানির মাননীয় ব্যবস্থাপনা পরিচালক প্রকৌ. মোঃ হারুনুর রশিদ মোল্লাহ মহোদয়, বিশেষ অতিথি হিসেবে উপস্থিত ছিলেন কোম্পানির মহাব্যবস্থাপক (অর্থ) ও মহাব্যবস্থাপক (আইসিটি) মহোদয়। এছাড়া, উক্ত অনুষ্ঠানে মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), উপব্যবস্থাপনা পরিচালক (আবিডি-গাজীপুর, আবিডি-ময়মনসিংহ ও আবিডি-নারায়ণগঞ্জ) মহোদয়সহ সকল মহাব্যবস্থাপক মহোদয় ও উপব্যবস্থাপকগণ উপস্থিত ছিলেন। সভাপতি পেট্রোবাংলার প্রতিনিধিসহ কোম্পানির সকল পর্যায়ের কর্মকর্তাগণকে স্বাগত ও পবিত্র ঈদুল ফিতর এর শুভেচ্ছা জানিয়ে উদ্বোধনী অনুষ্ঠানের কার্যক্রম শুরু করেন এবং তাঁর অনুরোধে প্রধান অতিথি মহোদয় ও বিশেষ অতিথিগণ একে একে বক্তব্য প্রদান করেন। প্রধান অতিথি মহোদয় বলেন, নাগরিব সেবা সহজীকরনসহ উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়নের ফলে সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে পূর্বতন পদ্ধতির তুলনায় উদ্ভাবনী বা প্রস্তুত পদ্ধতিতে নিশ্চিতভাবে সেবা প্রদানের সময়,

ব্যয় ও ভিজিট কমেতে হবে। সেমতে, পরবর্তী সময়ে নাগরিক সেবা সহজীকরণের ক্ষেত্রে এ বিষয়ে বিশেষ গুরুত্ব প্রদান করেন। এছাড়াও, উক্ত অনুষ্ঠানে উপস্থিত বিশেষ অতিথিগণ স্ব স্ব বক্তৃতায় তিতাস গ্যাস কোম্পানির উদ্ভাবনী উদ্যোগসমূহের ভূয়সী প্রশংসা করেন এবং কর্মক্ষেত্রে নাগরিক সেবা সহজীকরণ সংক্রান্ত উদ্ভাবনী উদ্যোগ গ্রহণ এবং বাস্তবায়নের তাগিদ প্রদান করেন।

কোম্পানির মহাব্যবস্থাপক (পরি. ও উন্ন.), ও চিফ ইনোভেশন অফিসার বলেন যে, ২০২৩-২৪ অর্থবছরের মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন সংক্রান্ত কার্যক্রমের নির্ধারিত কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী কোম্পানির ইনোভেশন টিম প্রথম বারের মত এবারের ইনোভেশন শোকেসিং আয়োজন করেছে। এ বারের আয়োজনে ২০১৬-২০১৭ অর্থবছর হতে কোম্পানি কর্তৃক ইত:পূর্বে উদ্ভাবিত/সহজিকৃত/ডিজিটাইজকৃত সেবাসমূহ এবং আওতাধীন প্রকল্পে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী মোট ০৬ টি ধারণা ইনোভেশন শোকেসিং বিষয়ক কর্মশালায় প্রদর্শন করা হবে এবং উক্ত ধারণাসমূহ মূল্যায়নপূর্বক শ্রেষ্ঠ উদ্ভাবনী ধারণাকে নির্বাচন করা হবে এবং পরবর্তীতে দপ্তর/সংস্থা/বিভাগীয় পর্যায়ে অনুষ্ঠিত ইনোভেশন শোকেসিং এ প্রদর্শনের নিমিত্ত বিবেচনা করা হবে।

### ইনোভেশন শোকেসিং:

অদ্যকার ইনোভেশন শোকেসিং এ ২০১৬-২০১৭ অর্থবছর হতে কোম্পানি কর্তৃক ইত:পূর্বে উদ্ভাবিত/সহজিকৃত/ডিজিটাইজকৃত সেবাসমূহ এবং আওতাধীন প্রকল্পে বাস্তবায়িত নিম্নবর্ণিত মোট ০৬ টি উদ্ভাবনী উদ্যোগ প্রদর্শন করা হয়।

ক্র. নং	ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা/আইডিয়ার নাম (তারিখসহ)	সেবা/আইডিয়ার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	সেবার লিংক
১	২	৩	৪
০১	কলসেন্টার স্থাপন ও হট লাইন নাম্বার (Short Code <b>16496</b> ) চালুকরণ (২০১৬-২০১৭)	তিতাস গ্যাস এর নিজস্ব ভবনে কল সেন্টার স্থাপনপূর্বক ১টি হট লাইন চালু করা হয়েছে। কোম্পানির গ্রাহকগণকে গ্যাস বিল/জুরুরী সেবা/অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্য তাৎক্ষণিকভাবে প্রদান করা সম্ভব ছিল না। বর্তমানে বিভিন্ন মোবাইল ও টেলিফোন অপারেটর থেকে কোম্পানির চালুকৃত হট লাইন নাম্বার ১৬৪৯৬ এ কল করে গ্রাহকগণ অভিযোগ দাখিল, জুরুরী সেবা গ্রহণ ও বিল সংক্রান্ত তথ্য তাৎক্ষণিকভাবে জেনে নিতে পারেন।	<a href="http://www.titasgas.gov.bd">www.titasgas.gov.bd</a>
০২	বিভাগ/ডিপার্টমেন্ট ও শাখার অবস্থান সম্বলিত ডিজিটাল বোর্ড স্থাপন (২০১৮-২০১৯)	বিভাগ, ডিপার্টমেন্ট ও শাখার অবস্থান সম্বলিত একটি ডিজিটাল বোর্ড কোম্পানির নিচ তলায় স্থাপন করা হয়েছে। এতে কোম্পানির সেবা প্রার্থীগণ সহজেই ডিজিটাল বোর্ড থেকে তার গন্তব্যস্থানের অবস্থান জেনে নিতে পারছে। এতে সেবা প্রার্থীগণগণ অযথা হয়রানি থেকে রক্ষা পাচ্ছে।	<a href="http://shobarjonnnoweb.com/titasantasodsv2/">http://shobarjonnnoweb.com/titasantasodsv2/</a>
০৩	Web based system module এর মাধ্যমে পেনশন প্রদান (২০১৯-২০২০)	বর্তমানে পেনশনভোগী কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রতি মাসে স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে পেনশন উত্তোলন করতে হয় এবং তার বিলটি ব্যবস্থাপক/তদূর্ধ্ব কর্মকর্তা দিয়ে প্রত্যয়ন করতে হয়। এই মোবাইল এ্যাপস এর মাধ্যমে প্রাথমিকভাবে পেনশন উত্তোলনকারীকে ১ বার স্বশরীরে এসে ভেরিফিকেশনসহ রেজিষ্টার্ড হতে হবে। এরপর পেনশনভোগী ব্যক্তি ঘরে বসে তাঁর মোবাইলে Apps এর মাধ্যমে authentication সহ কোম্পানির কাছে পেনশন দাবি	192.168.150.2 2 (Locally hosted)

		করলে তা ভেরিফিকেশন এর মাধ্যমে পেনশন রেজিস্ট্রার্ড ব্যাংক একাউন্ট এ প্রেরণ করে এসএমএস দেওয়া হবে।	
০৪	সেবা সহজীকরণের নিমিত্তে আবাসিক গ্রাহকদের ডিজিটাল পেমেন্ট স্লিপ প্রদান (২০২০-২০২১)	আবাসিক সকল গ্রাহক কে বিল প্রদানের জন্য বিল বই শেষ হলে বিলবই সংগ্রহের জন্য সংশ্লিষ্ট অফিসে যেতে হত। বর্তমানে আবাসিক গ্রাহকরা ইন্টারনেটের মাধ্যমে অনলাইনে রেজিস্ট্রেশন করতঃ ডিজিটাল পেমেন্ট স্লিপ সংগ্রহ করতে পারছে। যেসকল গ্রাহক অনলাইন সুবিধার আওতায় নেই তারা প্রিন্টেড পেমেন্ট স্লিপ সংশ্লিষ্ট অফিস হতে বর্তমানের ন্যায় সংগ্রহ করতে পারছে। উক্ত পেমেন্ট স্লিপ-এ গ্রাহক সংকেত নং, নাম, ঠিকানা, মোবাইল নং ইত্যাদি তথ্যসমূহ বারকোড আকারে প্রিন্টেড অবস্থায় থাকে। এই তথ্য সমূহ পরিবর্তন না হলে গ্রাহক উক্ত পেমেন্ট স্লিপ ফটোকপি মাধ্যমে অসংখ্যবার ব্যবহার করতে পারছে।	<a href="https://nonmetered.titasgas.org.bd/customer/payment-slip/601109">https://nonmetered.titasgas.org.bd/customer/payment-slip/601109</a>
০৫	১০০% বকেয়া পরিশোধ সাপেক্ষে শুধুমাত্র খেলাপী মিটার বিহীন আবাসিক গ্রাহকের পুনঃসংযোগ প্রক্রিয়া সহজীকরণ (২০২২-২০২৩)	১০০% বকেয়া পরিশোধ সাপেক্ষে শুধুমাত্র খেলাপী মিটার বিহীন আবাসিক গ্রাহকের গ্যাস পুনঃসংযোগ প্রদানের প্রক্রিয়াকরণে বেশ সময় ব্যয় হয় এবং একাধিকবার সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহে নথি প্রেরণ করতে হত। এক্ষেত্রে পুনঃসংযোগ প্রক্রিয়া সহজীকরণের পর প্রক্রিয়াটি ২৩ ধাপ বা ২৩ দিন হতে কমিয়ে ৮ ধাপে বা ৮ দিনে সম্পন্ন করা সম্ভব হচ্ছে। ফলে, আলোচ্য ক্ষেত্রে গ্রাহকদের সার্বিকভাবে সময়, ব্যয় ও ভিজিট হ্রাস পাচ্ছে এবং গ্রাহকসেবার মান উন্নীতসহ কোম্পানির সুনাম বৃদ্ধি পাচ্ছে।	<a href="https://nonmetered.titasgas.org.bd">https://nonmetered.titasgas.org.bd</a>
০৬	কোম্পানির প্রি-পেইড মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহকদের রিচার্জ কার্ড রি-ইস্যু করণের প্রক্রিয়া ডিজিটাইজেশন (২০২৩-২০২৪)	প্রি-পেইড মিটার প্রকল্প কার্যালয়ের সংরক্ষিত তথ্য মতে, বিগত ০১ বছরে শুধুমাত্র প্রি-পেইড মিটার ডুপ্লিকেট রিচার্জ কার্ড ইস্যু করা হয়েছে মোট ৩৪০০ টি। আলোচ্য প্রি-পেইড মিটার ডুপ্লিকেট রিচার্জ কার্ড ইস্যু করার ক্ষেত্রে প্রত্যাশিত গ্রাহকগণের আবেদনের লক্ষ্যে কোম্পানিতে নির্ধারিত কোন আবেদন পত্র বা অনলাইনে আবেদনের সুযোগ নেই। সেমতে, আলোচ্য প্রি-পেইড মিটার ডুপ্লিকেট রিচার্জ কার্ড ইস্যু সংক্রান্ত সেবা প্রক্রিয়াটি ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে সম্পন্ন করতে মোট ০৮ টি ধাপে প্রায় ৩-৪ দিন সময় লাগে এবং প্রত্যাশী গ্রাহকগণকে একাধিক দিন স্বশরীরে সংশ্লিষ্ট প্রকল্প কার্যালয়ে উপস্থিত হয়ে ডুপ্লিকেট রিচার্জ কার্ডটি সংগ্রহ করতে হয়। বর্ণিত সেবাটি ডিজিটাইজেশনের ফলে গ্রাহক কর্তৃক নির্দিষ্ট ফরমেটে ও নির্ধারিত ওয়েব আবেদন সিস্টেমে আবেদন জমা প্রদানের সুযোগসহ প্রি-পেইড মিটার ডুপ্লিকেট রিচার্জ কার্ড ইস্যু সংক্রান্ত সেবা প্রক্রিয়া মাত্র ১-২ দিনে সম্পন্ন করা সম্ভব হবে মর্মে প্রতীমান হয়। এছাড়াও আলোচ্য ক্ষেত্রে গ্রাহকের সেবা প্রাপ্তি সহজ হবে। ফলে গ্রাহক সেবার মান বৃদ্ধি পাবে এবং গ্রাহকের নিম্নরূপ সময়, ব্যয় ও ভিজিট হ্রাস পাবে মর্মে প্রতীমান হয়।	<a href="https://titas.prepaidgas.gov.bd">https://titas.prepaidgas.gov.bd</a>

### ইনোভেশন শোকেসিং মূল্যায়ন:

বর্ণিত শোকেসিং চলাকালীন সময়ে ০৫ সদস্যের একটি রিসোর্স টিম প্রতিটি উদ্যোগ নিবিড়ভাবে পর্যবেক্ষণ ও পর্যালোচনার মাধ্যমে উদ্যোগগুলোর সুফল যাচাইপূর্বক নাগরিক সেবা ও অফিস ব্যবস্থাপনায় সবচেয়ে কার্যকরী

উদ্যোগ চিহ্নিত করেন। তাদের পর্যালোচনায় উপরোক্ত ধারনাসমূহের মধ্যে কোম্পানির আইসিটি ডিভিশন কর্তৃক উন্নয়নকৃত “Web Based System Module এর মাধ্যমে পেনশন প্রদান” ১ম স্থান, “কলসেন্টার স্থাপন ও হট লাইন নাম্বার (Short Code 16496) চালুকরণ” ২য় স্থান এবং প্রিপেইড মিটার প্রকল্প কর্তৃক “প্রি-পেইড মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহকদের রিচার্জ কার্ড রিইস্যুকরণ ডিজিটাইজেশন” ৩য় স্থান অধিকার করে।

### সমাপনী পর্ব:

সমাপনী পর্বে প্রধান অতিথি এবং বিশেষ অতিথিগণ শোকেসিংকৃত উদ্ভাবনী উদ্যোগসমূহের Practical Demonstration উপভোগসহ উদ্ভাবকদের বক্তব্য শ্রবণ করেন। এ সময় তাঁরা প্রতিটি উদ্যোগের ভূয়সী প্রশংসা করেন এবং পরবর্তী করণীয় বিষয়ে সুনির্দিষ্ট আলোচনা/পরামর্শ প্রদান করেন।

শোকেসিং কর্মশালার প্রধান অতিথি হিসেবে উপস্থিত ছিলেন মাননীয় ব্যবস্থাপনা পরিচালক প্রকৌ. মোঃ হাবুনুর রশিদ মোল্লাহ মহোদয় এবং তিনি বলেন, গ্রাহক সেবা সহজীকরণে আরও নতুন নতুন ধারণা নিয়ে কাজ করতে হবে এবং শুধুমাত্র গ্রাহক সংকেত নাম্বার প্রদানের মাধ্যমে অনলাইনে বিল/বকেয়া হালনাগাদ অবস্থা জানাসহ বকেয়া পরিশোধের বিষয়ে কার্যকর পদক্ষেপ নিতে সংশ্লিষ্ট সকলকে নির্দেশনা প্রদান করেন।

কোম্পানির মহাব্যবস্থাপক (পরি. ও উন্ন.) ও চিফ ইনোভেশন অফিসার উপস্থিত সকলকে কৃতজ্ঞতা জানিয়ে ইনোভেশন শোকেসিং এ প্রদর্শিত ০৬টি উদ্ভাবনী উদ্যোগসহ অনুষ্ঠানটি আয়োজন বিষয়ে সংশ্লিষ্ট সংস্থা, কোম্পানি ও বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের ভূমিকা বিস্তারিতভাবে অবহিত করেন।

### ৩। সিদ্ধান্ত ও সুপারিশ:

ক. কোম্পানির আইসিটি ডিভিশন কর্তৃক উন্নয়নকৃত “Web Based System Module এর মাধ্যমে পেনশন প্রদান” ১ম স্থান, “কলসেন্টার স্থাপন ও হট লাইন নাম্বার (Short Code 16496) চালুকরণ” ২য় স্থান এবং প্রিপেইড মিটার প্রকল্প কর্তৃক “প্রি-পেইড মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহকদের রিচার্জ কার্ড রিইস্যুকরণ ডিজিটাইজেশন” ৩য় স্থান অধিকারী উদ্যোগ হিসেবে চিহ্নিত করা হয় এবং সংশ্লিষ্ট উদ্ভাবকদেরকে সনদ প্রদান করা হয়।

খ. স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণে ও গ্রাহক সেবা সম্মুত রাখার স্বার্থে পরবর্তী বছরে কোম্পানির প্রতিটি ডিভিশন হতে অন্তত: ০১টি করে উদ্ভাবনী ধারণা প্রদানের বিষয়ে সভায় অনুরোধ করা হয়।

গ. ইনোভেশন শোকেসিং এ প্রদর্শিত উদ্যোগসমূহ আরও সমন্বয়যোগী ও কার্যকর করার লক্ষ্যে আলোচনা মোতাবেক কাজ করার জন্য সংশ্লিষ্টদেরকে অনুরোধ করা হয়।

৪। সবশেষে সভাপতি কর্মশালায় প্রধান অতিথি, বিশেষ অতিথিসহ উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানান এবং ইনোভেশন ধারনাসমূহের সাথে সংশ্লিষ্ট বিভাগকে অদ্যকার কর্মশালায় গৃহীত সিদ্ধান্ত ও করণীয় বিষয়গুলো যথাসময়ে বাস্তবায়নের অনুরোধ জানিয়ে সভার কাজ সমাপ্ত করেন।

## শ্রেষ্ঠ উদ্ভাবনী উদ্যোগে সম্পর্কিত

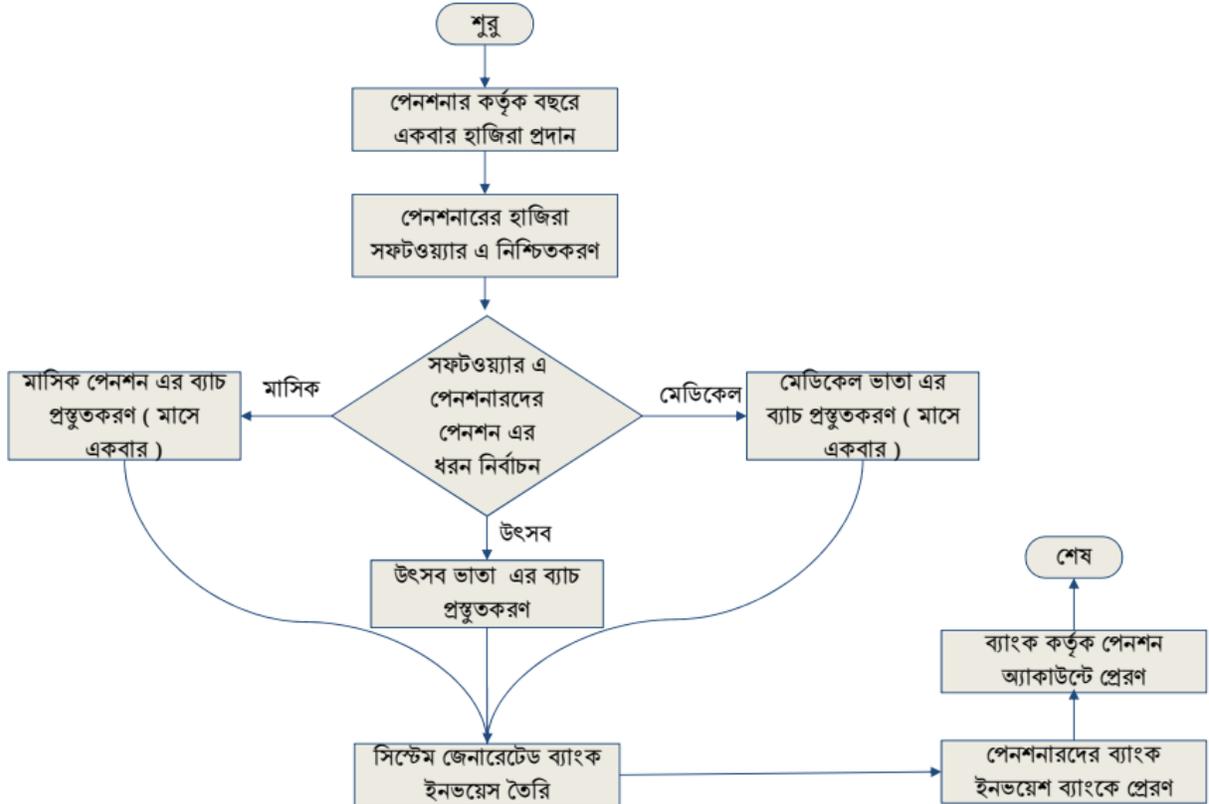
১। শিরোনাম: Web based system module এর মাধ্যমে পেনশন প্রদান।

২। উদ্ভাবকের নাম: ক. প্রকৌ. মো. রাশিদ আবিদ, সহ. প্রকৌ., সফটওয়্যার আর্কি.এন্ড এ্যানা. শাখা, তিতাস গ্যাস  
খ. প্রকৌ. অম্লান সরকার, সহ. প্রকৌ., সফটওয়্যার আর্কি. এন্ড এ্যানা. শাখা, তিতাস গ্যাস

৩। সেবার লিংক: ১৯২.১৬৮.১৫০.২২ (Locally Hosted)।

৪। উদ্যোগের বর্ণনা: কোম্পানিতে বর্তমানে পেনশনভোগী কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রতি মাসে স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে পেনশন উত্তোলন করতে হয় এবং তার বিলটি ব্যবস্থাপক/তদূর্ধ্ব কর্মকর্তা দিয়ে প্রত্যয়ন করতে হয়। এই মোবাইল এ্যাপস এর মাধ্যমে প্রাথমিকভাবে পেনশন উত্তোলনকারীকে ১ বার স্বশরীরে এসে ভেরিফিকেশনসহ রেজিস্ট্রার্ড হতে হবে। এরপর পেনশনভোগী ব্যক্তি ঘরে বসে তাঁর মোবাইলে Apps এর মাধ্যমে authentication সহ কোম্পানির কাছে পেনশন দাবি করলে তা ভেরিফিকেশন এর মাধ্যমে পেনশন ও উৎসব ভাতা রেজিস্ট্রার্ড ব্যাংক একাউন্ট এ প্রেরণ করে সংশ্লিষ্ট পেনশনারকে এসএমএস দেওয়া হবে। বর্তমানে আলোচ্য উদ্যোগের মাধ্যমে প্রায় ১৪০০ এর অধিক পেনশনারকে পেনশনসহ সংশ্লিষ্ট প্রাপ্য ভাতাদি পরিশোধ করা হচ্ছে এবং পেনশনারগণ ঘরে বসেই এসএমএসের মাধ্যমে তা জানতে পারছেন।

৫। প্রসেস ম্যাপ: Web based system module এর মাধ্যমে পেনশন প্রদান সংক্রান্ত উদ্ভাবিত প্রসেস ম্যাপ নিম্নরূপ:



উপরোক্ত পদ্ধতিতে একজন পেনশনারকে বছরে একবার স্বশরীরে অফিসে আসতে হয় এবং পরবর্তী ০১ বছরের জন্য তার প্রযোজ্য পেনশন/ভাতাদি স্বয়ংক্রিয়ভাবে নিজ নিজ পেনশনার এর ব্যাংক একাউন্টে চলে যায়। এতে, অফিস ব্যবস্থাপনার বিষয়টি অত্যন্ত সহজ হয়েছে এবং ১০-১৫ মিনিট সময়ের মধ্যে পেনশনারের হাজিরা ভেরিফিকেশনসহ সিস্টেম মডিউলের সাহায্যে পেনশন প্রদান করা সহজ হচ্ছে।

## ৬। TCV এর তুলনামূলক বিশ্লেষণ

আলোচ্য সেবার পূর্বতন পদ্ধতির সাথে বর্তমান পদ্ধতির সময়, ব্যয় ও ভিজিট সংক্রান্ত তুলনা নিম্নে দেয়া হল:

টেবিল-১: সময় (T) সংক্রান্ত

স্টেকহোল্ডারগণ	পূর্বে (ডিসেম্বর'২৩ এর পূর্বে)	বর্তমান (এপ্রিল'২০২৪)
পেনশনার	প্রতি মাসে অন্তত একবার অফিসে যাতায়াত করতে হতো	প্রতি মাসে স্বয়ংক্রিয়ভাবে ব্যাঙ্ক একাউন্টে পেনশন চলে আসে
পেনশন প্রদানকারী বিভাগ	পেনশন ব্যবস্থাপনায় প্রতিদিন আনুমানিক অন্ততঃ ২-৩ ঘণ্টা, মাসের শুরুতে ৫+ ঘণ্টা	মাসিক ১০-১৫ মিনিট !!

টেবিল-২: ব্যয় (C) সংক্রান্ত

স্টেকহোল্ডারগণ	পূর্বে (ডিসেম্বর'২৩ এর পূর্বে)	বর্তমান (এপ্রিল'২০২৪)
পেনশনার	প্রতি মাসে অন্তত ১ বার অফিসে যাতায়াত খরচ	বছরে ১ বার ভেরিফিকেশনের জন্য অফিসে আগমন
পেনশন প্রদানকারী বিভাগ	প্রতি দিন ব্যাংক ইনভয়েস রিপোর্ট প্রিন্ট ও ব্যাংকে প্রেরণ	মাসে ১ বার ব্যাংকে ইমেইলে ইনভয়েস প্রেরণ

টেবিল-৩: ভিজিট (V) সংক্রান্ত

স্টেকহোল্ডারগণ	পূর্বে (ডিসেম্বর'২৩ এর পূর্বে)	বর্তমান (এপ্রিল'২০২৪)
পেনশনার	মাসিক ১ বার করে বার্ষিক অন্ততঃ ১২ বার	বার্ষিক অন্ততঃ ১ বার
পেনশন প্রদানকারী বিভাগ	দৈনিক ভিত্তিতে ব্যাংকে ইনভয়েস প্রেরণ	মাসে ১ বার ব্যাংকে ইমেইলে ইনভয়েস প্রেরণ

## শোকেশিং অনুষ্ঠানের এর স্থির চিত্র



চিত্র-১: মাননীয় ব্যবস্থাপনা পরিচালক প্রকৌ. হাব্বুনুর রশীদ মোল্লাহ মহোদয় কর্তৃক শোকেশিং উদ্বোধন।



চিত্র-২: মাননীয় ব্যবস্থাপনা পরিচালক প্রকৌ. হাব্বুনুর রশীদ মোল্লাহ মহোদয় ও রিসোর্স টিম কর্তৃক শোকেশিং প্রদর্শন।



চিত্র-৩: উদ্ভাবক কর্তৃক শোকেসিং প্রদর্শনকালে ব্যাখ্যা ও যুক্তি উপস্থাপন-১।



চিত্র-৪: প্রদর্শনীতে উপস্থিত কর্মকর্তাদের একাংশ।



চিত্র-৫: প্রদর্শনীতে উপস্থিত কর্মকর্তাদের কাছে উদ্ভাবকের উদ্যোগ বিষয়ক বিশ্লেষণ।



চিত্র-৫: প্রধান অতিথি ও ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় কর্তৃক শ্রেষ্ঠ উদ্ভাবকগণকে সনদ প্রদান।

গ. অনুমোদন পরবর্তীতে পুনঃসংযোগ প্রদানে নথিটি সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান মহাদয় কর্তৃক সরাসরি ESS শাখায় প্রেরণ করা যেতে পারে। আলোচ্য সমাধানসমূহ অনুসৃত করার কারণে ১০০% বকেয়া এককালীন পরিশোধ সাপেক্ষে আবাসিক গ্রাহকের পুনঃ সংযোগ প্রক্রিয়া মাত্র ৮ দিনে সম্পূর্ণ সম্পন্ন করা সম্ভব হচ্ছে। এছাড়াও আলোচ্য ক্ষেত্রে গ্রাহকের সেবা প্রাপ্তি সহজীকরণসহ গ্রাহক সেবার মান বৃদ্ধি পাচ্ছে এবং গ্রাহকের নিম্নরূপ সময়, ব্যয় ও ভিজিট ট্রাস পাচ্ছে মর্মে প্রতীক্ষিত হয়।

**টেবিল-২: TCV এর তুলনামূলক বিবরণী**

ক্র. নং	বিবরণ	বিদ্যমান প্রসেস	প্রস্তাবিত প্রসেস
১	মোট ধাপ	২৩	৮
২	মোট সময় (দিন)	২৩	৮
৩	মোট ভিজিট (সংখ্যা/বার)	৩	১
৪	মোট ব্যয়, ভিজিট সংশ্লিষ্ট (টাকা)	১৫০০	৫০০

**৬) কোম্পানির প্রি-পেইড মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহকদের রিচার্জ কার্ড রি-ইস্যু করণের প্রক্রিয়া ডিজিটাইজেশন**

২০২২-২০২৩ অর্থবছরের বার্ষিক প্রতিবেদনে প্রকাশিত পরিসংখ্যান অনুযায়ী কোম্পানির মোট ২৮,৫৩,০৫৩ সংখ্যক আবাসিক গ্রাহকের মধ্যে প্রি-পেইড মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহক সংখ্যা ৩.২ লক্ষ। এছাড়া, চলতি অর্থ বছরে আরো প্রায় ১ লক্ষ আবাসিক গ্রাহককে প্রি-পেইড মিটারের আওতায় আনা হয়েছে। তন্মধ্যে, প্রি-পেইড মিটার প্রকল্প কার্যালয়ের সংরক্ষিত তথ্য মতে, বিগত ০১ বছরে শুধুমাত্র প্রি-পেইড মিটার ডুপ্লিকেট রিচার্জ কার্ড ইস্যু করা হয়েছে মোট ৩৪০০ টি। আলোচ্য প্রি-পেইড মিটার ডুপ্লিকেট রিচার্জ কার্ড ইস্যু করার ক্ষেত্রে প্রত্যাশিত গ্রাহকগণের আবেদনের লক্ষ্যে কোম্পানিতে নির্ধারিত কোন আবেদন পত্র বা অনলাইনে আবেদনের সুযোগ নেই। সেমতে, আলোচ্য প্রি-পেইড মিটার ডুপ্লিকেট রিচার্জ কার্ড ইস্যু সংক্রান্ত সেবা প্রক্রিয়াটি ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে সম্পন্ন করতে মোট ০৮ টি ধাপে প্রায় ৩-৪ দিন সময় লাগে এবং প্রত্যাশী গ্রাহকগণকে একাধিক দিন স্বশরীরে সংশ্লিষ্ট প্রকল্প কার্যালয়ে উপস্থিত হয়ে ডুপ্লিকেট রিচার্জ কার্ডটি সংগ্রহ করতে হয়। আলোচ্য প্রি-পেইড মিটার ডুপ্লিকেট রিচার্জ কার্ড ইস্যু সংক্রান্ত বিদ্যমান ম্যানুয়াল সেবা পদ্ধতিতে নিম্নবর্ণিত সমস্যাসমূহ রয়েছে মর্মে ইনোভেশন টিম কর্তৃক চিহ্নিত করা হয়।

ক. বর্ণিত সেবা প্রাপ্তির নিমিত্ত প্রত্যাশী গ্রাহকগণ কর্তৃক দাখিলতব্য আবেদনের নির্ধারিত কোন ফরমেট নাই;

খ. বর্ণিত গ্রাহক সেবা প্রদানে দাখিলকৃত গ্রাহক আবেদনটি নিম্নগামী করতে অতিরিক্ত ধাপ প্রয়োজন হয়;

গ. সংশ্লিষ্ট গ্রাহকগণ কর্তৃক আলোচ্য ডুপ্লিকেট রিচার্জ কার্ড প্রাপ্তির লক্ষ্যে নিজ অর্থ ও সময় ব্যয় করে একাধিকবার কোম্পানির সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে উপস্থিত হতে হয়;

ঘ. আবেদন গ্রহণের ক্ষেত্রে web based software/প্রযুক্তির যথাযথ/সর্বোত্তম ব্যবহার না করা;

কোম্পানির নির্ধারিত ইনোভেশন টিম কর্তৃক সংশ্লিষ্ট প্রকল্প ও সংশ্লিষ্ট কাজের সাথে সম্পৃক্ত কতিপয় কর্মকর্তাদের সাথে আলোচনারত: বিদ্যমান সেবা বিষয়টি পুনঃ বিশ্লেষণ ও অধিকতর যাচাই-বাহাই করে আলোচ্য সেবার সহজীকৃত প্রসেস ম্যাপ প্রণয়ন করার লক্ষ্যে নিম্নবর্ণিত সমাধানের উপায়সমূহ অবলম্বনের বিষয়ে কমিটি কর্তৃক একমত পোষণ করা হয়। সেমতে, বর্ণিত প্রি-পেইড মিটার ডুপ্লিকেট রিচার্জ কার্ড ইস্যু প্রক্রিয়ার নিম্নবর্ণিত ধাপসমূহ কমানোসহ web based application software এর মাধ্যমে আবেদন গ্রহণ করা যেতে পারে মর্মে কমিটি কর্তৃক সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

ক. বর্ণিত সেবা প্রাপ্তির নিমিত্ত প্রত্যাশী গ্রাহকগণ কর্তৃক দাখিলতব্য আবেদনের ফরমেট সুনির্দিষ্টকরণ;

খ. আলোচ্য প্রি-পেইড মিটার ডুপ্লিকেট রিচার্জ কার্ড ইস্যু সংক্রান্ত সেবা প্রদানে web based application software এর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট গ্রাহকগণের আবেদন জমা গ্রহণের ব্যবস্থাকরণ;

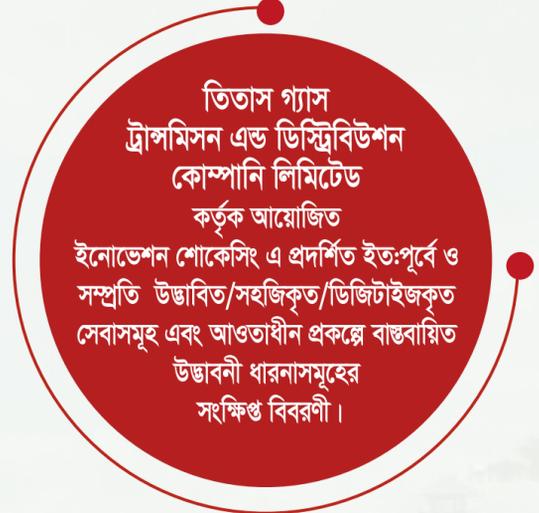
গ. বর্ণিত গ্রাহক সেবা প্রদানে দাখিলকৃত গ্রাহক আবেদনটি নিম্নগামী করতে প্রয়োজনীয় ধাপ যথাসম্মত হ্রাসকরণ;

ঘ. কুরিয়ার সার্ভিসের মাধ্যমে ডুপ্লিকেট রিচার্জ কার্ড সংশ্লিষ্ট গ্রাহক বরাবর প্রেরণের বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণ;

আলোচ্য সমাধানসমূহ অনুসৃত হলে গ্রাহক কর্তৃক নির্দিষ্ট ফরমেটে ও নির্ধারিত ওয়েব আবেদন সিস্টেমে আবেদন জমা প্রদানের সুযোগসহ প্রি-পেইড মিটার ডুপ্লিকেট রিচার্জ কার্ড ইস্যু সংক্রান্ত সেবা প্রক্রিয়া মাত্র ১-২ দিনে সম্পন্ন করা সম্ভব হবে মর্মে প্রতীক্ষিত হয়। এছাড়াও আলোচ্য ক্ষেত্রে গ্রাহকের সেবা প্রাপ্তি সহজ হবে। ফলে গ্রাহক সেবার মান বৃদ্ধি পাবে এবং গ্রাহকের নিম্নরূপ সময়, ব্যয় ও ভিজিট ট্রাস পাবে মর্মে প্রতীক্ষিত হয়।

**টেবিল-৩: TCV এর তুলনামূলক বিবরণী**

ক্র. নং	বিবরণ	বিদ্যমান প্রসেস	প্রস্তাবিত প্রসেস
১	মোট ধাপ (সংখ্যা)	৮	৬
২	মোট সময় (সর্বোচ্চ), দিন	৪	২
৩	মোট খরচ (টাকা, যাতায়াত বাবদ)	১০০০/-	৫০০/-
৪	মোট ভিজিট (বার)	২	১



**স্থান: কনফারেন্স রুম (২য় তলা), তিতাস ভবন**  
**তারিখ: ১৫ এপ্রিল ২০২৪**



**তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড**  
**১০৫, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ**  
**কাওরান বাজার বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১২১৫।**

**১) কলসেন্টার স্থাপন ও হট লাইন নাম্বার (Short Code 16496) চালুকরণ**

তিতাস গ্যাস ২০১৬-২০১৭ অর্থবছরে নিজস্ব ভবনে ১টি হট লাইন ১৬৪৯৬ (কল সেন্টার সুবিধাসহ) চালু করা হয়েছে। উক্ত হট লাইন চালু করার পূর্বে গ্রাহক কর্তৃক গ্যাস সংক্রান্ত যে কোন অভিযোগ এবং জরুরী সেবা প্রদানের অবকাঠামোগত সুবিধা ছিল না। এমনকি গ্রাহককে গ্যাস বিল সংক্রান্ত তথ্য তাৎক্ষণিকভাবে প্রদান করা সম্ভব ছিল না। বর্তমানে বিভিন্ন মোবাইল ও টেলিফোন অপারেটর থেকে হট লাইন নাম্বার ১৬৪৯৬ এ কল করে গ্রাহকগণ যে কোন তথ্য সাথে সাথে জেনে নিতে পারেন। কল সেন্টার এ ফোন করার মাধ্যমে সমানিত গ্রাহকগণ অভিযোগ দাখিল, জরুরী সেবা গ্রহণ ও বিল সংক্রান্ত তথ্য জানার ব্যবস্থা সৃষ্টি হয়েছে। গ্রাহকের গৃহীত অভিযোগ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নিকট তাৎক্ষণিকভাবে প্রেরণ করা হচ্ছে এবং উক্ত গ্রাহক কে নোটিফিকেশন এসএমএস দেয়া হচ্ছে এবং অভিযোগ পরবর্তী অবস্থা সম্পর্কে আপডেট জানা সম্ভব হচ্ছে এ নোটিফিকেশন নম্বর বা ট্র্যাকিং নাম্বারের মাধ্যমে। বিশেষত সব আডিও কল এবং ওয়েব অভিযোগ ডাটা বেইজ-এ সংরক্ষিত হচ্ছে যা পরবর্তীতে পর্যালোচনাযোগ্য। পূর্বে কোম্পানিতে এ ধরনের তথ্য সংরক্ষণের কোন ব্যবস্থা ছিল না। হট লাইন চালু করার পূর্বে গ্যাস/গ্যাস লাইন সংক্রান্ত অভিযোগ জানানোর জন্য বা হালনাগাদ তথ্য সংগ্রহ করতে সংশ্লিষ্ট বিক্রয়/রাজস্ব/জরুরী সেবা কার্যালয়ে গ্রাহকগণের স্বশরীরে যেতে হত। বর্তমানে গ্রাহকগণ সংশ্লিষ্ট এসব তথ্য কলসেন্টারে ফোন করেই সাথে সাথে জেনে নিতে পারছেন। অগ্নি সংযোগ/গ্যাস লিকেজ সংক্রান্ত যে কোন তথ্যও সাথে সাথে এ নম্বরে কল করে গ্রাহকগণ জানাতে পারছেন। এতে গ্রাহকের অযথা সময় নষ্ট কমেছে ও হস্যরানি বন্ধ হয়েছে।

**২) বিভাগ, ডিপার্টমেন্ট ও শাখার অবস্থান সফলিত ডিজিটাল বোর্ড স্থাপন**

কোম্পানি কর্তৃক ২০১৮-২০১৯ অর্থবছরে কোম্পানির বিভিন্ন ডিভিশন, বিভাগ ও শাখার অবস্থান সফলিত একটি ডিজিটাল বোর্ড কোম্পানির নিচ তলায় স্থাপন করা হয়েছে। এতে কোম্পানির সেবা প্রার্থীগণ সহজেই ডিজিটাল বোর্ড থেকে তার গন্তব্যস্থানের অবস্থান জেনে নিতে পারছে। এতে সেবা প্রার্থীগণ অযথা হস্যরানি থেকে রক্ষা পাচ্ছে। কোম্পানি কর্তৃক উদ্ভাবিত ডিজিটাল বোর্ডটি ওয়েব সাইট হতে অনলাইনে প্রদর্শন করা হয় এবং কোন কারণে ইন্টারনেট সংযোগ বিচ্ছিন্ন হলে Flash Drive ও Cloud এর মাধ্যমে তথ্য প্রদর্শনের ব্যবস্থা চালু থাকে।

**৩) web based system module এর মাধ্যমে পেনশন উত্তোলন**

২০১৯-২০২০ অর্থবছরে গৃহীতব্য উদ্ভাবনী কর্মপরিকল্পনার আওতায় বায়োমেট্রিক ভেরিফিকেশনসহ Apps এর মাধ্যমে পেনশন উত্তোলন করার প্রচেষ্টা গৃহীত হলেও কারিগরি কারণে তা পুরোপুরি চালু করা সম্ভব হয় না। ফলে সম্প্রতি কোম্পানির আইসিটি ডিভিশন কর্তৃক পেনশনদারদের ডিজিটাল রেকর্ড আর্কাইভিং বৈশিষ্ট্যপূর্ণ web based system module এর মাধ্যমে পেনশন উত্তোলনের ক্ষেত্রে দেখা যায়, এতদপূর্বে পেনশনদারগণ কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন উত্তোলন করতে প্রতি মাসে স্বশরীরে উপস্থিত হতে হত এবং সংশ্লিষ্ট

বিলটি ব্যবস্থাপক/তদূর্ধ্ব কর্মকর্তা দিয়ে প্রত্যায়ন করতে হত। বর্তমানে web based system এর মাধ্যমে প্রাথমিকভাবে পেনশন উত্তোলনকারীকে বাৎসরিক ১ বার স্বশরীরে এসে ভেরিফিকেশনসহ রেজিস্ট্রার হতে হবে। এরপর পেনশনভোগী ব্যক্তি ঘরে বসে উপরোক্ত সিস্টেমের কন্সোল থেকে স্বয়ংক্রিয় ব্যাংক ইনভয়েস জেনারেশনের মাধ্যমে তাঁর পেনশন রেজিস্ট্রার ব্যাংক একাউন্ট এ প্রেরণ করে এসএমএস দেওয়া হবে। এতে পেনশনভোগী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সময় ও খরচ সাশ্রয় হবে। কাজে গতিশীলতা আসবে এবং পেনশনভোগী কর্মকর্তা/কর্মচারী ও কোম্পানি উভয়ই উপকৃত হবে এবং পেনশনদারের নিম্নরূপ সময়, ব্যয় ও ভিজিট ট্রাস পাচ্ছে মর্মে প্রতীক্ষিত হয়।

**টেবিল-১: TCV এর তুলনামূলক বিবরণী**

ক্র. নং	বিবরণ	বিদ্যমান প্রসেস	প্রস্তাবিত প্রসেস
১	মোট সময় (দিন/বছর)	১২	১
২	মোট ভিজিট (সংখ্যা/বার বছরে)	১২	১
৩	মোট ব্যয়, ভিজিট সংশ্লিষ্ট (টাকা)	৬০০০	৫০০

**৪) সেবা সহজীকরণের নিমিত্তে আবাসিক গ্রাহকদের ডিজিটাল পেমেট স্লিপ প্রদান**

২০২০-২০২১ অর্থবছরে গৃহীতব্য উদ্ভাবনী কর্মপরিকল্পনার আওতায় সেবা সহজীকরণের নিমিত্তে আবাসিক গ্রাহকদের ডিজিটাল পেমেট স্লিপ প্রদান করা হয়। তদপূর্বে আবাসিক সকল গ্রাহক কে বিল প্রদানের জন্য কোম্পানি কর্তৃক প্রিন্ট বিল বই সরবরাহ করা হত। এ প্রিন্টেড বিল বই সমূহ শেষ হলে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক ইস্যু করা হত এবং গ্রাহকদেরকে তা স্বশরীরে সংগ্রহের জন্য সংশ্লিষ্ট অফিসে যেতে হত। বর্তমানে আবাসিক গ্রাহকরা ইন্টারনেটের মাধ্যমে অনলাইনে রেজিস্ট্রেশন করতঃ ডিজিটাল পেমেট স্লিপ সংগ্রহ করতে পারছেন। যে সকল গ্রাহক অনলাইন সুবিধার আওতায় নেই তারা প্রিন্টেড পেমেট স্লিপ সংশ্লিষ্ট অফিস হতে বর্তমানের ন্যায় সংগ্রহ করতে পারছেন। উক্ত পেমেট স্লিপ এ গ্রাহক সংকেত নং, নাম, ঠিকানা, মোবাইল নং ইত্যাদি তথ্যসমূহ বারকোড আকারে প্রিন্টেড অবস্থায় থাকে। এই তথ্যসমূহ পরিবর্তন না হলে গ্রাহক উক্ত পেমেট স্লিপ ফটোকপি মাধ্যমে অসংখ্য বার ব্যবহার করা যায়।

**৫) শুধুমাত্র খেলাপি মিটারবিহীন আবাসিক গ্রাহকের ১০০% বকেয়া পরিশোধ সাপেক্ষে পুনঃসংযোগ প্রক্রিয়া সহজীকরণ**

২০২১-২০২২ অর্থবছরের বার্ষিক প্রতিবেদনে প্রকাশিত পরিসংখ্যান অনুযায়ী কোম্পানির আবাসিক গ্রাহক সংখ্যা ২৮,৫৭,৯৪৮। তন্মধ্যে, বিগত বছরে শুধুমাত্র গ্যাস বিল বকেয়ার কারণে বিচ্ছিন্নকৃত আবাসিক গ্রাহক সংখ্যা ছিল ১২,৭২৩ জন। বকেয়ার কারণে গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা হলে আবাসিক গ্রাহকগণ সচরাচর পূর্ণ বকেয়া এককালীন অথবা কিস্তিতে বকেয়া পরিশোধ সাপেক্ষে পুনঃসংযোগ এর আবেদন করে থাকেন। আবাসিক গ্রাহকের পুনঃসংযোগ সংক্রান্ত কার্যক্রম গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী ২০১৪ অনুসরণে সম্পন্ন করা হয়ে থাকে। তবে, আলোচ্য

পুনঃসংযোগ প্রক্রিয়াটি বর্তমানে মেট্রো ঢাকার বিপণন/রাজস্ব বিভাগ ও আঞ্চলিক বিপণন বিভাগে কিছুটা ভিন্ন প্রক্রিয়ায় সম্পন্ন করা হয় এবং বর্তমান প্রক্রিয়ায় ১০০% বকেয়া এককালীন পরিশোধ সাপেক্ষে পুনঃ সংযোগ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করতে মোট ২৩ ধাপে প্রায় ২৩ দিন সময় লাগে।

১০০% বকেয়া এককালীন পরিশোধ সাপেক্ষে মিটারবিহীন আবাসিক গ্রাহকদের পুনঃসংযোগ প্রক্রিয়ায় নিম্নবর্ণিত সমস্যাসমূহ রয়েছে মর্মে ইনোভেশন টিম কর্তৃক চিহ্নিত করা হয়।

ক. বকেয়া ও বিচ্ছিন্নকরণ/পুনঃসংযোগ (DC/RC) ফি পরিশোধের ছাড়পত্র প্রদান/নিশ্চিতকরণ এর লক্ষ্যে নথি ২ বার রাজস্ব বিভাগ/ উপ-শাখায় প্রেরণ করা হয়;

খ. বর্ণিত গ্রাহক সেবা প্রদানে বিভিন্ন ধরনের ফি/চার্জ আদায়ের লক্ষ্যে শুধুমাত্র ডিমান্ড নোট প্রস্তুতকরণে Entry, Checking এবং Posting কাজটি মোটামুটি ০৩টি ধাপে সম্পন্ন করা হয় এবং উপমহাব্যবস্থাপক পর্যায়ের কর্মকর্তা কর্তৃক পোস্টিং করা হয় বিধায় নথি অগ্রায়ন/নিম্নগামী করতে অতিরিক্ত ধাপ প্রয়োজন হয়;

গ. গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী-২০১৪ (আবাসিক) অনুসরণে মহাব্যবস্থাপক মহোদয় কর্তৃক অনুমোদন পরবর্তীতে বিভাগীয় প্রধানের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট বিপণন শাখা প্রধান/ব্যবস্থাপক কর্তৃক ESS শাখায় পুনঃসংযোগের জন্য নথি/অনুরোধপত্র প্রেরণ করা হয়;

ঘ. কোম্পানির web based software module/প্রযুক্তির যথাযথ/ সর্বোত্তম ব্যবহার না করা;

কোম্পানির নির্ধারিত ইনোভেশন টিম কর্তৃক সংশ্লিষ্ট বিপণন, রাজস্ব ও আইসিটি বিভাগের ও সংশ্লিষ্ট কাজের সাথে সম্পৃক্ত কতিপয় কর্মকর্তাদের সাথে সমন্বয়করত: বিষয়টি পুনঃ বিশ্লেষণ ও অধিকতর যাচাই-বাহাই করে আলোচ্য সেবার সহজীকৃত প্রসেস ম্যাপ প্রণয়ন করার লক্ষ্যে নিম্নরূপ ব্যবস্থা গ্রহণের বিষয়ে একমত পোষণ করা হয়। এছাড়াও, মেট্রো ঢাকার আওতাধীন বিপণন বিভাগসমূহ হতে মিটারবিহীন আবাসিক গ্রাহকগণের পুনঃসংযোগ, নাম পরিবর্তন, গ্রাহক প্রোফাইল পরিবর্তন ও আনুষ্ঠানিক চেকিং ও পোস্টিং কার্যক্রম সম্পাদনের ক্ষমতা সংশ্লিষ্ট বিপণন শাখা ব্যবস্থাপক কে প্রদানের কতিপয় সুপারিশ বিবেচনায় নেওয়া হয়। সেমতে, ১০০% বকেয়া এককালীন পরিশোধ সাপেক্ষে আবাসিক গ্রাহকের পুনঃ সংযোগ প্রক্রিয়ার ধাপ কমানোর জন্য নিম্নবর্ণিত সমাধানের উপায়সমূহ প্রয়োগ করা হয়।

ক. গ্রাহক বকেয়া, জামানত ও DC/RC ফি পরিশোধ বিষয়ে ডিমান্ড নোট, উত্থাপনকারী কর্মকর্তা কর্তৃক Entry ও ব্যবস্থাপক পর্যায়ের কর্মকর্তা কর্তৃক Checking এবং Posting প্রদান করা যেতে পারে।

খ. পরিশোধিত বকেয়া ও DC/RC ফি web based software module হতে/সিস্টেম জেনারেটেড এসএমএস মাধ্যমে বিক্রয়/বিপণন শাখার উত্থাপনকারী কর্মকর্তা কর্তৃক নিশ্চিতকরণ করা যেতে পারে। এতদবিধয়ে, সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক বিষয়টি প্রয়োজনবোধে Verify করতে পারে।