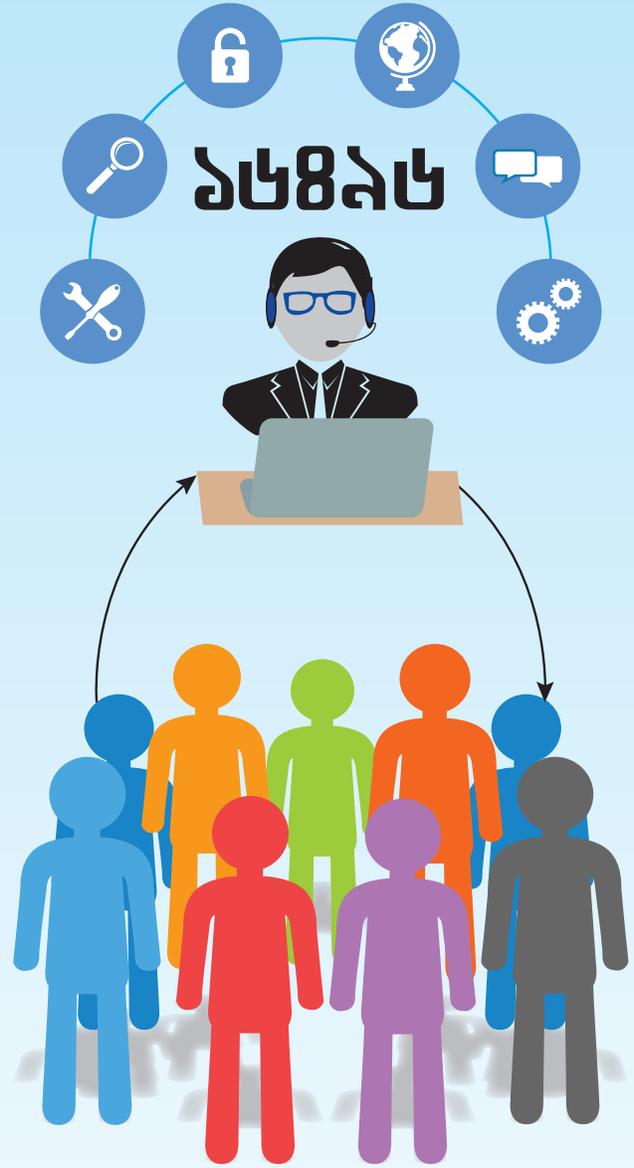
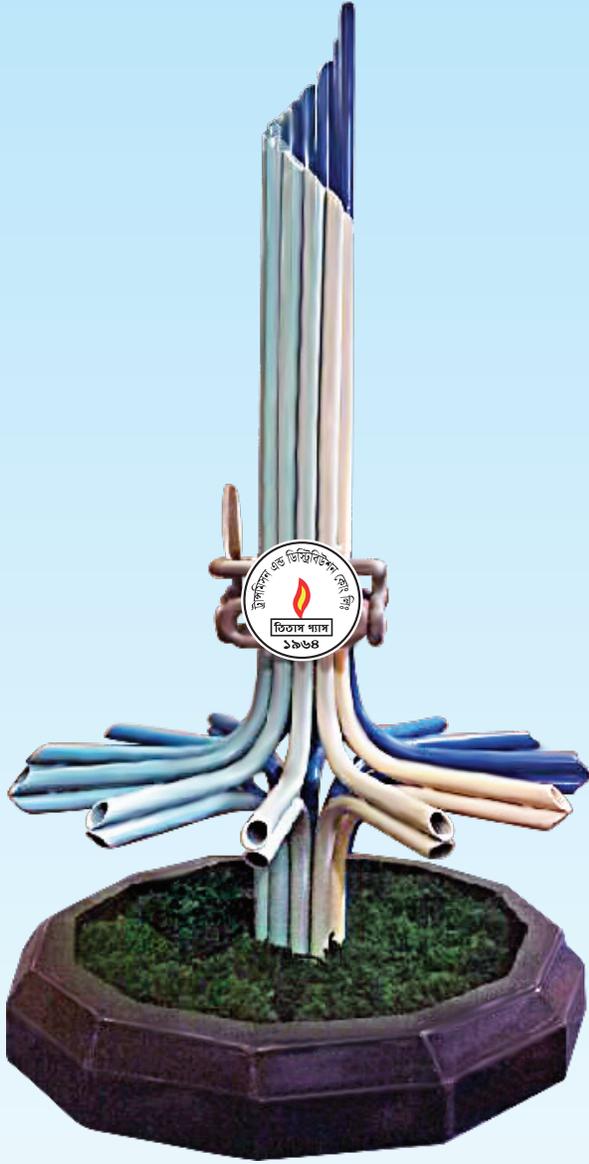


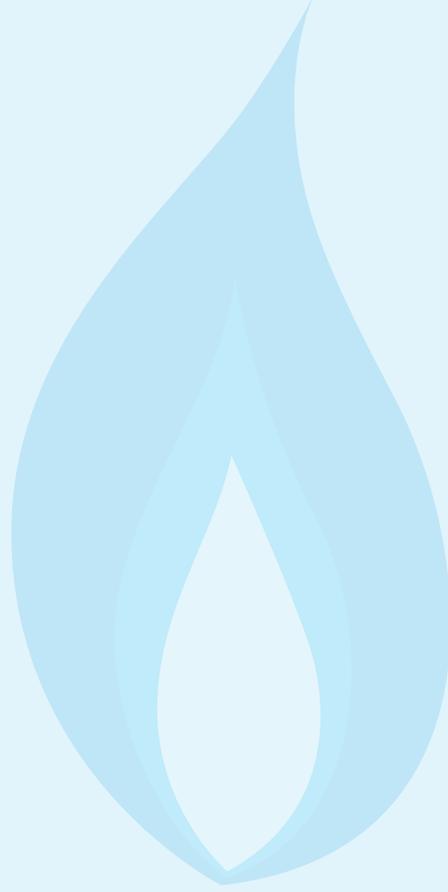
জেতা স্মার্টজিকরণ দৃষ্টান্ত কল জেন্টাভেব মাধ্যমে জেতা প্রদান



তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড
সহযোগিতায়: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও এটুআই



সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত
কল সেন্টারের মাধ্যমে সেবা প্রদান



জুন ২০১৭

প্রকাশনায়

তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড

সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত

কল সেন্টার এর মাধ্যমে সেবা প্রদান

জুন ২০১৭

প্রকাশনায়

তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড

সার্বিক তত্ত্বাবধানে : প্রকৌ. মীর মশিউর রহমান
নিবন্ধক ও ব্যবস্থাপনা পরিচালক

পরামর্শ ও নির্দেশনায় : প্রকৌ. শাহ আশেকুর রহমান
অতিরিক্ত নিবন্ধক
মো. শাহজাহান
যুগ্ম নিবন্ধক
মো. তারিক আনিস খান
যুগ্ম নিবন্ধক

প্রণয়নে: এসপিএস টিম
মোঃ শওকত ইমাম
যুগ্ম নিবন্ধক
ফারজানা সান্তার
উপ-নিবন্ধক
প্রকৌ. শারমীন সায়েমা জাকিয়া
সহকারী নিবন্ধক
হাফেজ মোঃ তাবিবুল ইসলাম
উপ-সহকারী প্রকৌশলী

সম্পাদনায় : প্রকৌ. শারমীন সায়েমা জাকিয়া
সহকারী নিবন্ধক

সহযোগিতায় : মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
এটুআই ও প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়



প্রতিমন্ত্রী
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

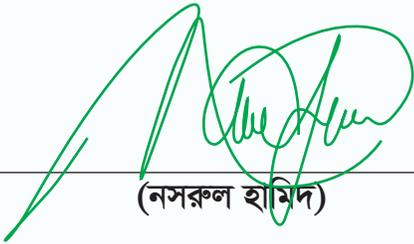
বাণী

তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড -এর কল সেন্টার গ্রাহকদের প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদানের মাধ্যমে দ্রুতগতিতে সেবা প্রদান করবে। সেবাপদ্ধতির সহজিকরণের উদ্যোগকে আমি স্বাগত জানাই। এর সাথে সংশ্লিষ্ট সকলের প্রতি রইল শুভেচ্ছা ও অভিনন্দন।

কল সেন্টার -এর মাধ্যমে গ্রাহক সেবা প্রদানের পাশাপাশি গ্যাস সংশ্লিষ্ট যে কোন দুর্ঘটনার দ্রুত প্রতিকার করা সম্ভব হবে। এ উদ্যোগ সরকারের ডিজিটাল বাংলাদেশ গড়ার উদ্যোগকে আরো বেগবান করবে। সকল সেবা নিয়ে জনগণের কাছে যেতে হবে। জগনগণ যেন সেবা ও সেবা প্রদানকারীদের সকল সময় হাতের কাছেই পায়, সে জন্য সংশ্লিষ্টদের সচেতন থাকতে হবে।

সেবা সহজিকরণের উদ্যোগ নিয়ে তিতাস যে 'কল সেন্টার -এর মাধ্যমে সেবা প্রদান সহজিকরণ দৃষ্টান্ত বই' প্রকাশ করতে যাচ্ছে আমি তার সাফল্য কামনা করছি।

জয় বাংলা, জয় বঙ্গবন্ধু
বাংলাদেশ চিরজীবী হোক


(নসরুল হামিদ)



মন্ত্রিপরিষদ সচিব
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০

মুখবন্ধ

জনহয়রানি ত্রাসকল্পে সেবা সহজিকরণের বিকল্প নেই। সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার অচলায়তন ভেঙ্গে সেবা সহজিকরণের মাধ্যমেই সম্ভব সেবায় গতি সঞ্চার এবং নাগরিক সন্তুষ্টি অর্জন। ২০২১ সালের মধ্যে ডিজিটাল বাংলাদেশ এবং ২০৪১ সালের মধ্যে উন্নত দেশে উন্নীত হতে প্রয়োজন প্রদত্ত সেবাসমূহ বিশ্লেষণ করে এর ধাপসমূহ কমিয়ে অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্র পরিহার করা এবং কাম্য সময়ের মধ্যে মানসম্মত সেবা দেওয়া।

জনভোগান্তি লাঘবকল্পে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ২০১৫ সালে উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা নির্দেশিকা জারি করে। প্রদেয় সেবার বিষয়ে কোনো নাগরিক সংক্ষুব্ধ হলে তা প্রশমনের লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে জারিকৃত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা নির্দেশিকায় সেবা সহজিকরণ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এছাড়া, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে সেবা সহজিকরণের বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে এবং বিভিন্ন দপ্তর কর্তৃক গৃহীত সেবা সহজিকরণের অগ্রগতি পরিবীক্ষণ করার জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ১৯ নভেম্বর ২০১৫ তারিখের ০৪.০০.০০০০.৮৩১.৬৬.০১০.১৫.৬৬ সংখ্যক স্মারকে প্রজ্ঞাপন জারি করা হয়েছে। ইতোমধ্যে ৪০টি দপ্তর প্রদেয় অনেক সেবা সহজ করেছেন এবং যার অধিকাংশই বাস্তবায়নাধীন রয়েছে। বর্তমানে ২০টি দপ্তর সেবা সহজিকরণের প্রাক্কালে লব্ধ অভিজ্ঞতা সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত হিসেবে প্রকাশ করতে যাচ্ছে যা সরকারি দপ্তরে উত্তম চর্চা হিসেবে ব্যাপকভাবে অনুসৃত হতে পারে। প্রকাশিত সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তগুলোর ধারাবাহিকতায় সরকারি দপ্তর থেকে প্রদেয় সকল সেবা অচিরেই সহজিকৃত হয়ে জনসেবার নতুন দিগন্ত উন্মোচন করবে বলে প্রত্যাশা করি।

‘সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত’ প্রণয়নে তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সম্পূর্ণ কর্মকর্তাগণ এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে আন্তরিক সাধুবাদ জানাই। জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগের সচিব প্রয়োজনীয় দিকনির্দেশনা প্রদান করায় তাঁকে ধন্যবাদ জানাই। প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের এটুআই প্রোগ্রাম কর্তৃক ‘সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত’ প্রকাশে প্রশিক্ষণসহ সার্বিক সহযোগিতা প্রদান আন্তদাপ্তরিক সহযোগিতার একটি উত্তম দৃষ্টান্ত হিসেবে প্রোজ্জ্বল হয়ে থাকবে। আমি আশা করি জনকল্যাণে ‘কল সেন্টারের মাধ্যমে সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত’ অনন্য নজির স্থাপন করবে।

(মোহাম্মদ শফিউল আলম)



মুখ্য সচিব
প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

প্রসঙ্গ-কথা

ক্রমবর্ধমান নাগরিক-চাহিদা ও সেবাপ্রার্থীর সন্তুষ্টি অর্জনের লক্ষ্যে এটুআই প্রোগ্রাম ৩৬টি দপ্তর/সংস্থার ৩৬টি সেবা প্রোফাইল বই প্রকাশ করে যা সেবা সম্পর্কিত তথ্যের বিপুল ভাণ্ডার হিসেবে ইতোমধ্যে সেবাপ্রার্থীদের প্রশংসা কুড়িয়েছে। বিশাল এই তথ্যভাণ্ডার থেকে ইতোমধ্যে বিভিন্ন দপ্তর সেবা সহজিকরণের কার্যক্রম শুরু করেছে যা নাগরিকগণকে কম সময়ে এবং কম খরচে সেবা পৌঁছে দিতে সুদূরপ্রসারী ভূমিকা রাখবে। বর্তমানে বিভিন্ন মন্ত্রণালয়ের ২০টি অধিদপ্তর/সংস্থা উত্তম চর্চার নিদর্শন হিসেবে ‘সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত’ প্রকাশ করেছে যাতে সহজিকৃত সেবার পদ্ধতি, ধাপ সম্পর্কে বিশদ বর্ণনা রয়েছে। পরবর্তীতে যে সকল দপ্তর সেবা সহজ করার উদ্যোগ গ্রহণ করবে সে সকল দপ্তরের জন্য সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্তসমূহ উত্তম নিদর্শন হিসেবে অনুসৃত হওয়ার সুযোগ সৃষ্টি করবে।

সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এর ২৬০ সংখ্যক নির্দেশনায় সেবাপদ্ধতি সহজিকরণের বিষয়টি বিধৃত রয়েছে। সহজিকৃত সেবাসমূহ ডিজিটাল পদ্ধতিতে প্রদান করা হলে তা ডিজিটাল বাংলাদেশ বিনির্মাণে এক অনন্য সংযোজন হিসেবে বিবেচিত হবে। উল্লেখ্য, সরকারি দপ্তরে সেবা সহজিকরণ কার্যক্রমের বিশেষ স্বীকৃতি মিলেছে জাতিসংঘের বিশেষায়িত সংস্থা International Telecommunication Union (ITU)-এর ২০১৬ সালের World Summit on the Information Society (WSIS) হতে Champions পুরস্কার লাভের মাধ্যমে।

‘কল সেন্টারের মাধ্যমে সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত’ প্রণয়নের জন্য জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগের সচিব, তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড-এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সংশ্লিষ্ট সকলকে ধন্যবাদ জানাই। এ সম্পর্কিত উদ্যোগ গ্রহণ, প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ, নির্দেশনা ও আর্থিক অনুদান প্রদানের জন্য প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের এটুআই প্রোগ্রামের কর্মকর্তাগণও ধন্যবাদার্থ। আশা করছি ‘কল সেন্টারের মাধ্যমে সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত’ সেবাপ্রার্থীদের দুর্ভোগ লাঘব করে জনকল্যাণে অশেষ ভূমিকা পালন করবে।

(ড. কামাল আবদুল নাসের চৌধুরী)



সচিব
জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ
বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

ভূমিকা

তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন ও ডিষ্ট্রিবিউশন কোম্পানি লি. গ্রাহককে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদানের মাধ্যমে দ্রুতগতিতে সেবা প্রদান এবং যে কোন ধরনের গ্যাস দুর্ঘটনা এড়াতে কল সেন্টার প্রতিষ্ঠার উদ্যোগ গ্রহণ করেছে জেনে আমি আনন্দিত। আমি এ উদ্যোগকে স্বাগত জানাই।

ডিজিটাল বাংলাদেশ এখন কোন স্লোগান নয়, বাস্তবতা। জনগণ যাতে তথ্য-প্রযুক্তি ব্যবহার করে দ্রুত সেবা পেতে পারে সে লক্ষ্যে জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ এবং এর আওতাধীন প্রতিষ্ঠানসমূহ দৃঢ় প্রত্যয়ে কাজ করে চলেছে। স্বচ্ছতা, জবাবদিহি এবং কাজের গতিশীলতা বৃদ্ধির জন্য তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহার এখন সময়ের দাবী। তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন ও ডিষ্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড কর্তৃক প্রতিষ্ঠিত কল সেন্টার ভোক্তাদের কাছে সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের জবাবদিহি নিশ্চিত করবে বলে আমি মনে করি।

আমি তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন ও ডিষ্ট্রিবিউশন কোম্পানি লি. এর সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারীবৃন্দকে এ শুভ উদ্যোগ গ্রহণের জন্য আন্তরিক শুভেচ্ছা ও অভিনন্দন জানাচ্ছি।

(নাজিমউদ্দিন চৌধুরী)



চেয়ারম্যান
বাংলাদেশ তৈল, গ্যাস ও খনিজ সম্পদ
করপোরেশন (পেট্রোবাংলা)
Bangladesh Oil, Gas & Mineral
Corporation (Petrobangla)

কল সেন্টার প্রবর্তনের পটভূমি

বর্তমান সরকারের অঙ্গিকার রূপকল্প-২০২১ বাস্তবায়নে ডিজিটাল বাংলাদেশ বিনির্মাণে গৃহীত বিভিন্ন পদক্ষেপসমূহ আন্তর্জাতিকভাবে স্বীকৃত। এরই ধারাবাহিকতায় মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের তত্ত্বাবধানে Access to Informatio (a2i) প্রকল্পটি বিশেষ প্রশংসনীয় ভূমিকা পালন করে আসছে। উক্ত প্রকল্পের অংশ হিসেবে বিভিন্ন দপ্তরের সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ কার্যক্রম একটি ব্যতিক্রমী প্রয়াস। বিশ্বায়নের যুগে গৃহীত এই কার্যক্রম জনবান্ধব সেবা তৈরি নিশ্চিত করেছে।

একটি দেশের অর্থনীতির মূল চালিকা শক্তি হল জ্বালানি; যা দেশ এবং মানুষের জীবনযাত্রার মান উন্নয়নে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। বাংলাদেশকে ২০২১ সালের মধ্যে একটি মধ্যম আয়ের দেশে রূপান্তর এবং বার্ষিক অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধি ৭% এর অধিক অর্জনের লক্ষ্যে এগিয়ে যেতে হবে। বাংলাদেশ তৈল, গ্যাস ও খনিজ সম্পদ করপোরেশন (পেট্রোবাংলা) জ্বালানি নিরাপত্তা ও নিশ্চয়তা বিধানে দেশের মুখ্য এবং বিশ্বস্ত প্রতিষ্ঠান হিসেবে দায়িত্ব পালন করে আসছে। পেট্রোবাংলা ও এর আওতাধীন কোম্পানিসমূহ প্রাকৃতিক গ্যাস অনুসন্ধান, উৎপাদন, সরবরাহ ও বিপণন কাজে একাত্মচিত্তে নিরলসভাবে সেবা প্রদান করে যাচ্ছে। একইসাথে জ্বালানির সহায়ক হিসেবে কয়লা এবং অবকাঠামো নির্মাণের জন্য গ্রানাইট উত্তোলনের সামগ্রিক কার্যাদি তত্ত্বাবধান করে থাকে। গ্যাসের ক্রমবর্ধমান চাহিদার সাথে সরবরাহ সামঞ্জস্য রাখতে গ্যাস অনুসন্ধান ও উৎপাদন বৃদ্ধির পাশাপাশি Liquefied Natural Gas (LNG) আমদানির কার্যক্রম ইতোমধ্যে শুরু হয়েছে।

পেট্রোবাংলার আওতাধীন গ্যাস বিতরণ কোম্পানিসমূহ গ্রাহক সেবার উন্নয়নে কল সেন্টার স্থাপন এবং ওয়ান স্টপ সেবা প্রদানের পদক্ষেপ গ্রহণ করেছে। ইতোমধ্যে তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড-এর কল সেন্টার ভোক্তার কাছে সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের জবাবদিহি নিশ্চিত করে যাচ্ছে।

আমি তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড এবং এটুআই-কে এ উদ্যোগ গ্রহণের জন্য আন্তরিক অভিনন্দন জানাচ্ছি।

(আবুল মনসুর মোঃ ফয়েজ উল্লাহ, এনডিসি)



মহাপরিচালক (প্রশাসন)

ও

প্রকল্প পরিচালক

এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

সেবা সহজিকরণ: উদ্ভাবনের প্রসূতি

হাজার বছরের শ্রেষ্ঠ বাঙালি জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান স্বাধীন বাংলাদেশের সূচনালগ্নে সরকারি কর্মচারীদের সেবামুখী মনোভাব সৃষ্টির জন্য গুরুত্বারোপ করেছিলেন। ব্রিটিশ ঔপনিবেশিক শাসন ও পাকিস্তানি অপশাসন থেকে মুক্ত বঙ্গবন্ধুর স্বপ্নের সোনার বাংলা শুধু অর্থনৈতিকভাবেই সমৃদ্ধ হবে না, এটি হবে এমন একটি রাষ্ট্র যেখানে সরকারি-বেসরকারি পর্যায়ের সেবাপ্রদানকারীগণ স্বচ্ছতা ও আন্তরিকতার সাথে জনগণকে সেবা প্রদান করবেন। একই উদ্দেশ্য ও লক্ষ্য বাস্তবায়নকল্পে মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা ডিজিটাল বাংলাদেশের রূপকল্প-২০২১ ঘোষণা করেছেন।

বঙ্গবন্ধু-কন্যার রূপকল্পের সফল বাস্তবায়নের জন্য নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে নির্বাহী বিভাগের সকল স্তরের কর্মচারীগণ। ডিজিটাল সেবা বা ই-সেবা তৈরির পূর্বশর্ত হচ্ছে সেবাপদ্ধতি সহজিকরণ। শুধু ডিজিটাল সেবা তৈরিই যথেষ্ট নয়, সেবার কার্যকর বাস্তবায়নের জন্য প্রথমেই প্রদেয় সেবাকে সহজ করতে হবে। এর ফলে সেবার ধাপ কমে আসবে, সেবা নিতে অপ্রয়োজনীয় কাগজপত্রের সংখ্যা হ্রাস পাবে এবং সেবা প্রদান পদ্ধতির মধ্যে পরিবর্তন ঘটবে। সেবা সহজিকরণের সঙ্গে উদ্ভাবন অঙ্গাঙ্গিভাবে সম্পৃক্ত। এজন্য প্রয়োজন বিদ্যমান সেবাপদ্ধতি নিয়ে পুঙ্খানুপুঙ্খ বিশেষণ এবং প্রস্তাবিত কাজিফত সেবাপদ্ধতির ওপর বিশদ পর্যালোচনা। এ কাজে এটুআই বিভিন্ন অধিদপ্তর ও সংস্থাকে প্রশিক্ষণ প্রদান, গাইডলাইন তৈরিসহ সার্বিক সহযোগিতা প্রদান করছে। ইতোমধ্যে এটুআইয়ের উদ্যোগে ৪০টির অধিক সংস্থার অর্ধশতাধিক সেবা সহজিকরণ সম্পন্ন হয়েছে। এর মধ্যে হতে ২০টি সংস্থা তাদের সেবা সহজিকরণ অভিজ্ঞতা 'সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত' নামে প্রকাশ করতে যাচ্ছে যা বাংলাদেশের সরকারি সেবা সহজিকরণের ক্ষেত্রে এক অনন্য মাইলফলক হয়ে থাকবে।

সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত প্রণয়নের জন্য সংশ্লিষ্ট অধিদপ্তর/সংস্থার প্রধান, তাঁদের এসপিএস টিম এবং এটুআই-এর একনিষ্ঠ কর্মীগণকে অভিনন্দন জানাই। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ সেবাপদ্ধতি সহজিকরণে মূল্যবান দিক-নির্দেশনা প্রদান করছে এবং এর বাস্তবায়ন কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করছে। তাঁদের অভিভাবকত্ব ব্যতীত এই কার্যক্রম বাস্তবায়ন দুরূহ হতো। আমি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের প্রতিও আন্তরিক কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করছি।

(কবির বিন আনোয়ার)



ব্যবস্থাপনা পরিচালক
তিতাস গ্যাস টি এন্ড ডি কোম্পানি লিমিটেড

কল সেন্টারের মাধ্যমে সেবা প্রদান: জনকল্যাণে এক অনন্য সংযোজন

প্রাকৃতিক গ্যাস একটি জাতীয় মূল্যবান সম্পদ। এ সম্পদ দেশের উন্নয়নে পুরোপুরিভাবে ব্যবহারের লক্ষ্যে জাতির পিতার সুযোগ্য কন্যা মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনার সুযোগ্য নেতৃত্বে আমরা নানামুখী কর্মসূচি বাস্তবায়ন করছি। সর্বকালের সর্বশ্রেষ্ঠ বাঙালি জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান জ্বালানি নিরাপত্তার বিষয়টির গভীরতা অনুধাবন করেছিলেন। দেশের গ্যাস উত্তোলন ও বিতরণের দায়িত্বে থাকা শেল অয়েল কোম্পানির নিকট থেকে তৎকালীন সরকার ১৯৭৫ সালের ৯ আগস্ট তিতাস, হবিগঞ্জ, রশিদপুর, কৈলাসটিলা ও বাখারাবাদ গ্যাস ফিল্ড নামমাত্র মূল্যে কিনে নেন। ফলশ্রুতিতে দেশের প্রধান প্রাকৃতিক সম্পদ গ্যাসের ওপর রাষ্ট্রীয় মালিকানা পুরোপুরিভাবে প্রতিষ্ঠিত হয়, যা ছিল জাতির পিতার দূরদর্শী পরিকল্পনার এক যুগান্তকারী সিদ্ধান্ত। জাতির পিতার সেই যুগান্তকারী পদক্ষেপ বাঙালি জাতির জ্বালানি নিরাপত্তার মূল ভিত্তি হিসেবে জাতি চিরদিন কৃতজ্ঞচিত্তে স্মরণ করবে।

ডিজিটাল বাংলাদেশ দর্শনের মূল বিষয় হচ্ছে প্রযুক্তির সর্বোত্তম ব্যবহারের মাধ্যমে জনগণের ক্ষমতায়ন নিশ্চিত করা, সর্বত্র স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিত করা, সুশাসন প্রতিষ্ঠা করা এবং সর্বোপরি সরকারি সেবাকে জনগণের দোরগোড়ায় নিয়ে যাওয়া। এসব কাজের একটিই লক্ষ্য, সাধারণ মানুষের দৈনন্দিন জীবনমানের উন্নয়ন করা।

তিতাস অধিভুক্ত এলাকাসমূহে গ্যাস এর বিতরণ সুনিশ্চিতকরণ, গ্রাহককে স্বল্প সময়ে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান, কম খরচে বা নামমাত্র মূল্যে সেবা প্রদান, গ্যাস ও গ্যাস বিতরণ লাইনজনিত যে কোন দুর্ঘটনা রোধে ত্বরিত ব্যবস্থা গ্রহণ এবং যে কোন ধরনের গ্যাস সংক্রান্ত দুর্ঘটনা এড়ানোর লক্ষ্যে কল সেন্টার এর মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ ও সেবা প্রদান খুবই গুরুত্বপূর্ণ একটি পদক্ষেপ। এ লক্ষ্যে তিতাস গ্যাস তাদের নিজস্ব ভবনে একটি কল সেন্টার স্থাপন করতঃ কল সেন্টারের প্রয়োজনীয় জনবল নিয়োগ এবং অবকাঠামোগত উন্নয়নের কাজ সম্পাদন করেছে। তিতাসের দায়িত্বশীল কর্মকর্তাবৃন্দের নিরলস পরিশ্রম এবং এটুআই (a2i) এর নিবিড় পর্যবেক্ষণের মাধ্যমে কল সেন্টার স্থাপনের কাজ সুসম্পন্ন হয়েছে। ফলে অল্প সময়ে, নাম মাত্র খরচে গ্রাহককে প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান যেমনি সম্ভব হবে, তেমনি গ্যাস এবং গ্যাস লাইন-সংক্রান্ত যে কোন দুর্ঘটনার প্রতিকারের জন্য দ্রুতগতিতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ সম্ভব হবে। আর এক্ষেত্রে তিতাস গ্যাস অন্য সকল সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের জন্য রোল মডেল হয়ে থাকবে বলে আশা করছি।

আজ বাংলাদেশের প্রতিটি সেক্টর এগিয়ে যাচ্ছে। অর্থনৈতিক উন্নয়নের এই দুর্বার গतिकে আমাদের ধরে রাখতে হবে, যাতে বাংলাদেশকে জাতির পিতার স্বপ্নের সোনার বাংলায় পরিণত করতে পারি।

(প্রকৌ. মীর মসিউর রহমান)

সূচিপত্র...

পৃষ্ঠা

১. সেবার প্রাথমিক ধারণা	১১
২. পূর্বের সেবাপদ্ধতির ম্যাপিং	১১
২.১ মৌলিক তথ্যাবলীর ছক পূরণ	১১
২.২ পূর্বের পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ	১২
৩. পূর্বের পদ্ধতির বিশ্লেষণ	১৩
৩.১ ধাপভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ	১৩
৩.২ জনবলের সম্পৃক্ততার ভিত্তিতে সেবার কার্যক্রম বিশ্লেষণ	১৩
৩.৩ দাখিলীয় এবং অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজাদির/দলিলাদির বর্ণনা	১৪
৩.৪ পূর্বের পদ্ধতির সমস্যাসমূহের সংক্ষিপ্ত বর্ণনা	১৪
৩.৫ ক্যাটাগরি অনুসারে সমস্যাসমূহের বিবরণ	১৪
৪. বিদ্যমান পদ্ধতির বিশ্লেষণ	১৫
৪.১ পূর্বের পদ্ধতির সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা ও সুফল	১৫
৪.২ সেবাপদ্ধতি সহজিকরণের সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনা	১৬
৪.৩ অন্যান্য প্রস্তাবনা	১৬
৪.৪ বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপ	১৭
৪.৫ বিদ্যমান পদ্ধতির ধাপভিত্তিক কার্যক্রম	২০
৫. তুলনামূলক বিশ্লেষণ	২১
৫.১ পূর্বের ও বিদ্যমান পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা	২১
৫.২ TCV অনুসারে পূর্বের ও বিদ্যমান পদ্ধতির তুলনা	২২
৫.৩ পূর্বের ও বিদ্যমান পদ্ধতির গ্রাফিক্যাল তুলনা	২৩
৫.৪ পূর্বের ও বিদ্যমান পদ্ধতির তুলনামূলক পর্যালোচনা	২৪
৫.৫ বিদ্যমান পদ্ধতির সুফল	২৪
সংক্ষিপ্ত রূপ	২৮

কল সেন্টার এর মাধ্যমে সেবা প্রদান

১. সেবার প্রাথমিক ধারণা

প্রাকৃতিক গ্যাস বাংলাদেশের প্রধান প্রাথমিক জ্বালানি শক্তি। ষাটের দশকের শুরুতে এদেশে সর্বপ্রথম গ্যাস ব্যবহার শুরু হয়। বর্তমান সময় পর্যন্ত দেশের দক্ষিণ ও উত্তর-পশ্চিমাঞ্চল ব্যতীত অন্যান্য এলাকায় গ্যাস বিতরণ নেটওয়ার্ক সম্প্রসারণ করা সম্ভব হয়েছে এবং অবশিষ্ট এলাকায় গ্যাস পাইপলাইন সম্প্রসারণের কাজ চলছে। বর্তমানে পাঁচটি বিতরণ কোম্পানি সারাদেশে ২৩ লক্ষেরও বেশী গ্রাহকের নিকট বিরামহীনভাবে প্রতিদিন প্রায় ২,৩০০ মিলিয়ন ঘনফুট হারে গ্যাস বিতরণ করছে। দেশে উৎপাদিত বিদ্যুতের প্রায় ৮০ ভাগ এবং প্রায় ২.৩ মিলিয়ন টন সার উৎপাদন ছাড়াও শিল্প, বাণিজ্যিক, আবাসিক, চা-বাগান, মৌসুমী, ক্যাপটিভ পাওয়ার ও সিএনজি খাতে গ্যাসের ব্যাপক ব্যবহারের মাধ্যমে প্রাকৃতিক গ্যাস দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে প্রধান চালিকাশক্তি হিসেবে অতুলনীয় ভূমিকা রাখছে।

১৯৬৪ সালের ২০ নভেম্বর তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড প্রতিষ্ঠিত হওয়ার পর কোম্পানির অপারেশনের ৫২ বছর সম্পন্ন হয়েছে। কোম্পানি তৎকালীন পূর্ব পাকিস্তান ইন্ডাস্ট্রিয়াল ডেভেলপমেন্ট কর্পোরেশন দ্বারা ১৪ ইঞ্চি ব্যাস সম্পন্ন ৫৮ মাইল দীর্ঘ তিতাস-ডেমরা গ্যাস পাইপলাইন নির্মাণের পরে ১৯৬৮ সালের ২৮ এপ্রিল সিদ্ধিরগঞ্জ তাপ বিদ্যুৎ কেন্দ্রে গ্যাস সরবরাহ চালুর সঙ্গে সঙ্গে তার বাণিজ্যিক কার্যক্রম শুরু করে। ১৯৬৮ সালের অক্টোবর মাসে বিশিষ্ট কথা-সাহিত্যিক শওকত ওসমানের বাসভবনে প্রথম আবাসিক গ্যাস সংযোগ প্রদান করা হয়েছিল। তিতাস একটি জাতীয় সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে সাধারণ জনগণকে সেবা প্রদানের মাধ্যমে একটি বিশ্বস্ত প্রতিষ্ঠান হিসেবে এক অনন্য মহিমা অর্জন করেছে।

কল সেন্টার এর মাধ্যমে সেবা প্রদান

- তিতাসের ওয়েবসাইট হতে কল সেন্টার এর ফোন নম্বর সংগ্রহ;
- কল সেন্টারে কল করে কল সেন্টার এজেন্ট'কে তার প্রয়োজন সম্পর্কে জানানো;
- যেকোন অভিযোগ বা দুর্ঘটনা সম্পর্কিত তথ্য সাথে সাথে সংশ্লিষ্ট জোন/আবিকা-এর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্রে এসএমএস ও ই-মেইলের মাধ্যমে প্রেরণ;
- সে অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট টিম কর্তৃক ত্বরিত প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ;
- এসএমএস ও ই-মেইলের মাধ্যমে উক্ত অভিযোগ গৃহীত হবার নোটিফিকেশন স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের মোবাইল নম্বরে প্রেরণ;
- বিলিং সংক্রান্ত যেকোন তথ্য যেমন বকেয়া, বিলের পরিমাণ, গ্যাস সংযোগ সংক্রান্ত তথ্য কল সেন্টারে ফোন করে সংশ্লিষ্ট গ্রাহক/প্রতিষ্ঠান জেনে নিতে পারবেন;
- গ্রাহক চাইলে পরবর্তীতে কল সেন্টারে ফোন করে তার অভিযোগের অগ্রগতি সম্পর্কেও জানতে পারবেন।

২. পূর্বের সেবাপদ্ধতি ম্যাপিং

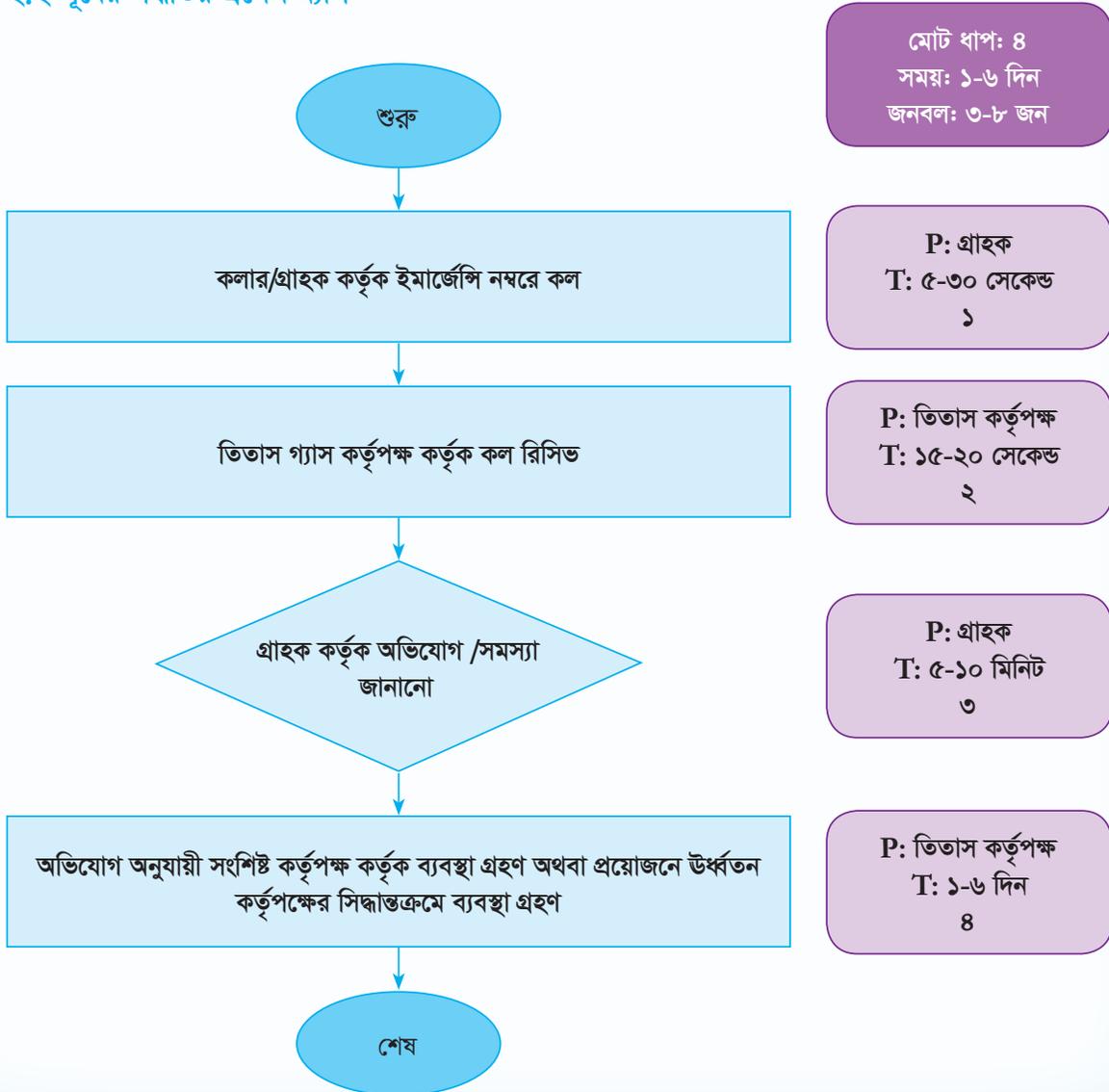
২.১ মৌলিক তথ্যাবলীর ছক পূরণ

কোম্পানি কর্তৃক বিদ্যুৎ, সার, শিল্প, ক্যাপটিভ পাওয়ার, সিএনজি, বাণিজ্যিক ও আবাসিক এই সাত ক্যাটাগরিতে গ্যাস সংযোগ প্রদান করা হয়। গ্যাস সংক্রান্ত অভিযোগ/দুর্ঘটনার প্রেক্ষিতে সেবার প্রোফাইল নিম্নরূপ:

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপ-মহাব্যবস্থাপকের কার্যালয়, জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্র	উপ-মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক/ উপ-ব্যবস্থাপক/সহ:প্রকৌ/ উপ সহ: প্রকৌ:/ অ: সহকারী/ ডাটা এন্ট্রি অপারেটর	জোন অফিস/আবিকা/ জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্র/ প্রধান কার্যালয়	১-৬ দিন

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	তিতাস গ্যাস-এর আওতাধীন এলাকার যে কোন রেজিস্টার্ড এবং আনরেজিস্টার্ড গ্রাহক তিতাসের ওয়েবসাইট হতে ইমার্জেন্সি ফোন নম্বর জেনে নিয়ে কল করে অভিযোগ ও দুর্ঘটনা সম্পর্কে জানাতে পারবেন। গ্রাহকের অভিযোগের প্রেক্ষিতে উক্ত অভিযোগটি সাথে সাথে সংশ্লিষ্ট জোন এর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/ জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্রে জানানো হয় এবং সে অনুযায়ী ত্বরিত প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	গ্যাস সম্পর্কিত দুর্ঘটনা সম্পর্কে অভিযোগ।
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদনপত্র।
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ	গ্রাহকের ফোন নম্বরের অপারেটর কর্তৃক নিজস্ব ট্যারিফ অনুযায়ী টাকা কাটা হয়।
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/ নীতিমালা	প্রযোজ্য নয়।
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী উর্ধ্বতন কর্মকর্তা	মহাব্যবস্থাপক।

২.২ পূর্বের পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



৩. পূর্বের পদ্ধতি বিশ্লেষণ

৩.১ ধাপভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	বর্ণনা
১	ইমার্জেন্সি ফোন নম্বর সংগ্রহ	তিতাসের ওয়েবসাইট হতে জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্রের নম্বর সংগ্রহ
২	ইমার্জেন্সিতে কল করা	তিতাস গ্যাস কর্তৃপক্ষ কর্তৃক কল রিসিভ করা
৩	অভিযোগ জানানো	গ্রাহক কর্তৃক অভিযোগ /সমস্যা জানানো
৪	অভিযোগ গ্রহণ	তিতাস গ্যাস কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অভিযোগ গ্রহণ
৫	প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ	অভিযোগ অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক ব্যবস্থা গ্রহণ অথবা প্রয়োজন অনুযায়ী উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তক্রমে ব্যবস্থা গ্রহণ

৩.২ জনবলের সম্পৃক্ততার ভিত্তিতে সেবার কার্যক্রম বিশ্লেষণ

পূর্বের পদ্ধতিতে কারা সম্পৃক্ত (পদবি/পরিচিতি) (Actor)	কার্য/দায়িত্ব (Action)
উপমহাব্যবস্থাপক, আবিবি (আঞ্চলিক বিক্রয় বিভাগ)/ঢাকা মেট্রো বিক্রয় বিভাগ/জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্র	ধাপ ২,৪: অভিযোগ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ অথবা প্রয়োজন অনুযায়ী উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তক্রমে ব্যবস্থা গ্রহণ
ব্যবস্থাপক, জোবিঅ / আবিবি/ ঢাকা মেট্রো/জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্র	ধাপ ৩: অভিযোগ গ্রহণ ধাপ ৪: অভিযোগ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ অথবা প্রয়োজন অনুযায়ী উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তক্রমে ব্যবস্থা গ্রহণ
উপব্যবস্থাপক, জোবিঅ/আবিবি/ঢাকা মেট্রো/জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্র	ধাপ ৩: কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অভিযোগ গ্রহণ ধাপ ৪: অভিযোগ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ অথবা প্রয়োজন অনুযায়ী উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তক্রমে ব্যবস্থা গ্রহণ
সহব্যবস্থাপক/সহ. প্রকৌ. ইএসএস, জোবিঅ / আবিবি/ ঢাকা মেট্রো বিক্রয় বিভাগ/ জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্র	ধাপ ৪:অভিযোগ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ অথবা প্রয়োজন অনুযায়ী উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তক্রমে ব্যবস্থা গ্রহণ
সহ. ব্যবস্থাপক / সহ. প্রকৌ., অফিস সহ., জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্র	ধাপ ২: কল রিসিভ করা

৩.৩ সেবা গ্রহণ প্রক্রিয়ায় দাখিলীয় এবং অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজাদি/দলিলাদির বর্ণনা

সেবাগ্রহীতাকে যা দাখিল করতে হয়	সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে অফিসে যা ব্যবহৃত হয়
১. প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে অভিযোগকারী কর্তৃক আবেদনপত্র	১. আবেদনকারী কর্তৃক প্রদত্ত আবেদনপত্র

৩.৪ পূর্বের পদ্ধতির সমস্যাসমূহের সংক্ষিপ্ত বিবরণ

১. সকল শ্রেণির গ্রাহকের পক্ষে ইমার্জেন্সি নম্বরে কল করে বকেয়া/বিলিং সংক্রান্ত সেবাগ্রহণ করা সম্ভবপর ছিল না।
২. ইমার্জেন্সি নম্বরে কল করে শুধুমাত্র গ্যাস-সংক্রান্ত দুর্ঘটনার বিষয়ে অভিযোগ জানানো যেত।
৩. মিটার ও বিলিং-সংক্রান্ত কোন তথ্য জানার জন্যে সংশ্লিষ্ট জোন অফিসে/ প্রধান কার্যালয়ে গ্রাহককে ভিজিট করতে হতো।
৪. গ্রাহক কর্তৃক প্রদত্ত অভিযোগটি কোন ধাপে আছে/কোথায় আছে তা সনাক্ত করা কঠিন হয়ে পড়তো।
৫. সকল শ্রেণির গ্রাহকগণের অভিযোগ গ্রহণের জন্য কেন্দ্রীয়ভাবে ব্যবস্থা না থাকায় অধিক জনবলের সম্পৃক্ততা ছিল।
৬. বিল /বকেয়া ও গ্যাস সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্রে গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক দপ্তরের ওপর নির্ভর করতে হতো।
৭. অভিযোগসমূহ রেজিস্টারে সংরক্ষিত হতো যা সময় সময় আপডেট করা হতো না।
৮. ডিজিটালি রক্ষণাবেক্ষণের সুযোগ না থাকায় অনেক সময় প্রয়োজনে অভিযোগের তথ্য পাওয়া যেতো না।
৯. গ্রাহকগণকে তাদের অভিযোগ সমাধানের অগ্রগতি সম্পর্কে তথ্য প্রদান সম্ভব ছিল না।

৩.৫ ক্যাটাগরি অনুসারের সমস্যাসমূহের বিবরণ

সমস্যার ক্ষেত্র/ক্যাটাগরি	সমস্যার বর্ণনা
সেবা প্রদান	১. সকল শ্রেণির গ্রাহকের পক্ষে ইমার্জেন্সি নম্বরে কল করে বকেয়া/বিলিং-সংক্রান্ত সেবা গ্রহণ করা সম্ভবপর ছিল না। ২. ইমার্জেন্সি নম্বরে কল করে শুধুমাত্র গ্যাস-সংক্রান্ত দুর্ঘটনার বিষয়ে অভিযোগ জানানো যেতো। ৩. মিটার ও বিলিং-সংক্রান্ত কোন তথ্য জানার জন্যে সংশ্লিষ্ট জোন অফিসে/ প্রধান কার্যালয়ে গ্রাহককে ভিজিট করতে হতো।
সেবার ধাপ	গ্রাহক কর্তৃক প্রদত্ত অভিযোগটি কোন ধাপে আছে/কোথায় আছে তা সনাক্ত করা কঠিন ছিল।
সম্পৃক্ত জনবল	সকল শ্রেণির গ্রাহকগণের অভিযোগ গ্রহণের জন্য কেন্দ্রীয়ভাবে ব্যবস্থা না থাকায় অধিক জনবলের সম্পৃক্ততা ছিল।
নির্ভরশীলতা	বিল /বকেয়া ও গ্যাস সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্রে গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক দপ্তরের ওপর নির্ভর করতে হতো।
বিধি/আইন/প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি	প্রযোজ্য নয়
রেকর্ড/তথ্য উপাত্ত সংরক্ষণ	১. অভিযোগসমূহ রেজিস্টারে সংরক্ষিত হতো যা সময় সময় আপডেট করা হতো না। ২. ডিজিটালি রক্ষণাবেক্ষণের সুযোগ না থাকায় অনেক সময় প্রয়োজনে অভিযোগসমূহের তথ্য পাওয়া যেতো না।
প্রক্রিয়ার অগ্রগতি	গ্রাহকগণকে তাদের অভিযোগ সমাধানের অগ্রগতি সম্পর্কে কোনো ধারণা দেয়া সম্ভব ছিল না।

৪. বিদ্যমান পদ্ধতির ডিজাইন

৪.১ পূর্বের সেবাপদ্ধতির সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা ও সুফল

সমস্যার ক্ষেত্র/ক্যাটাগরি	বিদ্যমান পদ্ধতির বর্ণনা	সুফল
আবেদনপত্র, তথ্য-উপাত্ত / ফরম / ফরম্যাট / প্রত্যয়নপত্র / রিপোর্ট / রেজিস্টার ইত্যাদি	তিতাসের ওয়েবসাইট হতে কল সেন্টারের ফোন নম্বর সংগ্রহ	গ্রাহক / অভিযোগকারী সহজে কল করতে পারবেন। তাদের সময় ও খরচ বাঁচবে।
আবেদন দাখিল সংক্রান্ত	কল সেন্টারে কল করে কল সেন্টার এজেন্টকে তার প্রয়োজন সম্পর্কে জানানো	আবেদনকারীর সময় ও খরচ হ্রাস পাবে। দূরবর্তী স্থানে বসবাসরত আবেদনকারীর কষ্ট লাঘব হবে।
সেবার ধাপ	দুর্ঘটনা সম্পর্কিত অভিযোগ হলে কল সেন্টার হতে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নিকট এসএমএস ও ই-মেইলের মাধ্যমে অভিযোগটি প্রেরণ করা হয়। বিল সংক্রান্ত হলে কল সেন্টারে যোগাযোগ করে সাথে সাথে জানা যায়।	সময় ও ব্যয় হ্রাস পাবে।
সম্পৃক্ত জনবল	সংশ্লিষ্ট টিম কর্তৃক ত্বরিত প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ	TCV হ্রাস পাবে।
স্বাক্ষরকারী / অনুমোদনের সাথে সম্পৃক্ত ব্যক্তি	সংশ্লিষ্ট জোন / আবিকা / ইমার্জেন্সি প্রধান (জিএম / ডিজিএম) কর্তৃক সংশ্লিষ্ট টিম কে ত্বরিত প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নির্দেশ প্রদান	সময় ও ব্যয় হ্রাস পাবে।
নির্ভরশীলতা	সংশ্লিষ্ট জোন / ইমার্জেন্সি প্রধান (জিএম / ডিজিএম) কর্তৃক সংশ্লিষ্ট টিম কে ত্বরিত প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নির্দেশ প্রদান। বিল-সংক্রান্ত তথ্যের ক্ষেত্রে কলসেন্টারে কল করেই প্রয়োজনীয় তথ্য যেমন বকেয়া, বিলের পরিমাণ, গ্যাস সংযোগ-সংক্রান্ত তথ্য সংশ্লিষ্ট গ্রাহক / প্রতিষ্ঠান জেনে নিতে পারবেন।	প্রধান কার্যালয়ের ওপর নির্ভরশীলতা হ্রাস পাবে।
বিধি / আইন / প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি	এ সংক্রান্ত সুনির্দিষ্ট শর্তাবলি উল্লেখপূর্বক পরিপত্র / প্রজ্ঞাপন থাকা প্রয়োজন, যাতে সহজে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেয়া যেতে পারে।	এ সংক্রান্ত সুনির্দিষ্ট পরিপত্র / প্রজ্ঞাপন থাকলে সহজে কল সেন্টারের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সহায়তা পাওয়া যাবে।

সমস্যার ক্ষেত্র/ক্যাটাগরি	বিদ্যমান পদ্ধতির বর্ণনা	সুফল
অবকাঠামো	<ol style="list-style-type: none"> ১. অভিযোগ গৃহীত হবার নোটিফিকেশন গ্রাহককে এসএমএস ও ই-মেইলের মাধ্যমে স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের মোবাইল নম্বরে পাঠানো হয়। ২. পাশাপাশি বিলিং সংক্রান্ত যেকোন তথ্য জানার জন্যে কল সেন্টারে ফোন করে প্রয়োজনীয় তথ্য যেমন বকেয়া, বিলের পরিমাণ, গ্যাস সংযোগ সংক্রান্ত তথ্য সংশ্লিষ্ট গ্রাহক / প্রতিষ্ঠান জেনে নিতে পারেন। 	<ol style="list-style-type: none"> ১. গুণগত / মানসম্মত সেবা প্রদান করা সম্ভব হবে। ২. অল্প সময়ে গ্রাহক সেবা গ্রহণের সুযোগ পাবেন।
রেকর্ড / তথ্যপত্র সংরক্ষণ	সকল অভিযোগ কেন্দ্রীয়ভাবে ডাটা সেন্টারে রক্ষিত সার্ভারে সংরক্ষিত হয় এবং নির্দিষ্ট সময় অন্তর অন্তর সকল অভিযোগ ও সেবার পর্যালোচনা করা যাবে।	<ol style="list-style-type: none"> ১. তথ্য সংরক্ষণ সম্ভব হবে। প্রয়োজনে ডেটাবেইস তৈরি করে তথ্য সরবরাহ নিশ্চিত করা যাবে। ২. কেন্দ্রীয়ভাবে তথ্য ডেটাবেইসে সংরক্ষিত হবে, যা প্রয়োজনে কোম্পানির ও জাতীয় কৌশল নির্ধারণে সহায়ক হবে।
অন্যান্য	গ্রাহক চাইলে পরবর্তীতে তার অভিযোগ সমাধানে অগ্রগতি সম্পর্কে কল সেন্টারে ফোন দিয়ে জানতে পারবেন।	<ol style="list-style-type: none"> ১. জবাবদিহি সৃষ্টি হবে। ২. সেবা প্রদান দ্রুত হবে।

৪.২ সেবা পদ্ধতি সহজিকরণে সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনা

সহজে সেবা প্রদান

- কল সেন্টার এর মাধ্যমে সহজেই গ্যাস লিক ও বিলিং-সংক্রান্ত যে কোন তথ্য গ্রাহককে প্রদান করা সম্ভব।
- জনগণ ও সকল শ্রেণির গ্রাহকগণ কল সেন্টারে ফোন করে যে কোন ধরনের অভিযোগ সহজেই জানাতে পারবেন।

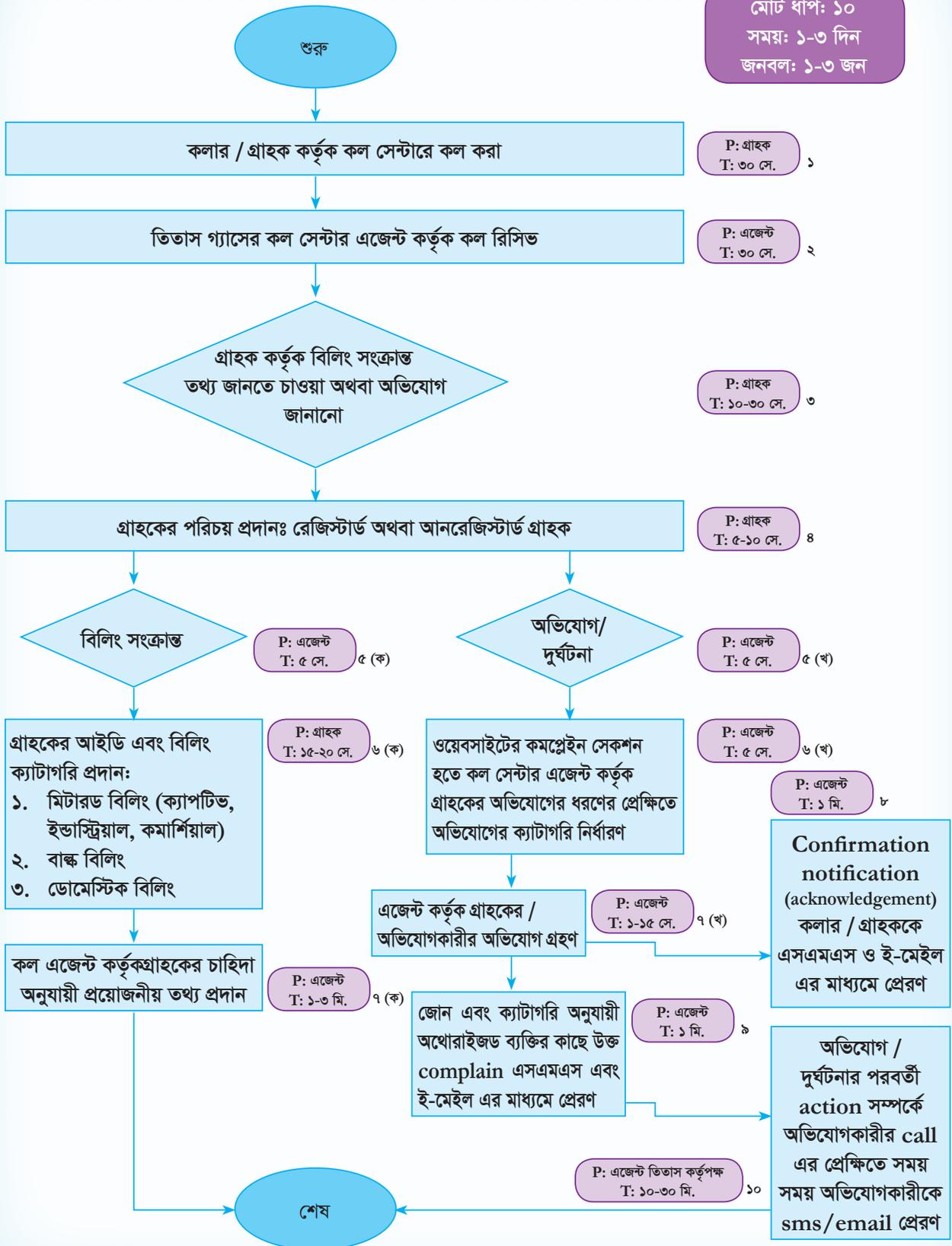
সেবার ধাপ

- সেবা প্রদানের ধাপ কমবে।
- কল সেন্টারে অভিযোগ গ্রহণের পর তা তাৎক্ষণিকভাবে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে অবহিত করা হয়।

৪.৩ অন্যান্য প্রস্তাবনা

১. কর্তৃপক্ষ বরাবর অভিযোগভিত্তিক (complain type-wise) প্রতিবেদন সপ্তাহ ও মাসান্তে দাখিলকরণ।
২. কল সেন্টার এর কার্যক্রম নিয়মিত পর্যবেক্ষণের মাধ্যমে অসুবিধাসমূহ চিহ্নিতকরণ ও দ্রুত সমাধানের ব্যবস্থা গ্রহণ।
৩. কল সেন্টারের সেবা সম্পর্কে গ্রাহকের পরামর্শ/মতামতের পর্যালোচনা করে সেবার মানোন্নয়নের পদক্ষেপ গ্রহণ।
৪. তথ্যানুসন্ধান কেন্দ্রে জনবল বাড়ানো যেতে পারে।
৫. এসএমএস এর মাধ্যমে customer enquiry -এর প্রেক্ষিতে তথ্য জানানো যেতে পারে।
৬. হটলাইন সার্ভিস চালু করা যেতে পারে।
৭. অনলাইনে কোম্পানির ওয়েবসাইটে message inbox -এর মাধ্যমে প্রয়োজনীয় তথ্য জানানো যেতে পারে।

8.8 বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপ:



কল সেন্টার উদ্বোধনী অনুষ্ঠান ১২ জানুয়ারি ২০১৭



ব্যবস্থাপনা পরিচালক কর্তৃক তিতাস গ্যাস কল সেন্টারের শুভ উদ্বোধন



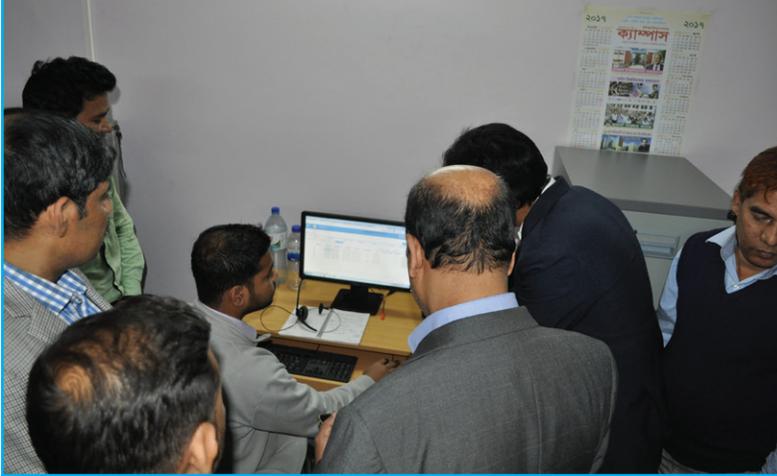
তিতাস গ্যাস কল সেন্টারের উদ্বোধন পরবর্তী কল সেন্টার বিষয়ক আলোচনা সভা



কল সেন্টার বিষয়ক আলোচনা সভার একটি বিশেষ মুহূর্ত

কল সেন্টার উদ্বোধনী অনুষ্ঠান ১২ জানুয়ারি ২০১৭

তিতাস গ্যাস -এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক
কর্তৃক কল সেন্টারের মাধ্যমে সেবা প্রদানের
পরীক্ষামূলক একটি দৃশ্য



তিতাস গ্যাস -এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক
কর্তৃক কল সেন্টারের মাধ্যমে সেবা প্রদান
পর্যবেক্ষণ

তিতাস গ্যাস কল সেন্টারের মাধ্যমে
সেবা প্রদান বিষয়ক প্রেজেন্টেশন



৪.৫ বিদ্যমান পদ্ধতির ধাপ ভিত্তিক কার্যক্রম:

বিলিং সংক্রান্ত/সাধারণ অভিযোগের ক্ষেত্রে

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	বর্ণনা
০১	কলার গ্রাহক কর্তৃক কল সেন্টারে কল	তিতাসের ওয়েবসাইট হতে কল সেন্টারের ফোন নম্বর সংগ্রহ
০২	কল রিসিভ	কল সেন্টার এজেন্ট কর্তৃক কল রিসিভ
০৩	সাধারণ অভিযোগ জানানো / বিলিং সংক্রান্ত তথ্য জানতে চাওয়া	গ্রাহকগণ/অভিযোগকারীগণ কর্তৃক কল সেন্টারে কল করে কল সেন্টার এজেন্টকে তাদের সাধারণ অভিযোগ / প্রয়োজন যেমন বিলিং সংক্রান্ত তথ্য জানতে চাওয়া
০৪	গ্রাহকের পরিচয় প্রদান	গ্রাহকের পরিচয় প্রদান: রেজিস্টার্ড অথবা আনরেজিস্টার্ড
৫ (ক)	অভিযোগের ধরণ নির্ধারণ এবং প্রয়োজনীয় তথ্য জানানো	কল সেন্টার এজেন্ট কর্তৃক অভিযোগের ধরণ নির্ধারণ
৬ (খ)	আইডি এবং বিলিং ক্যাটাগরি প্রদান	কল সেন্টার এজেন্ট কর্তৃক গ্রাহককে আইডি এবং বিলিং ক্যাটাগরী সংক্রান্ত তথ্য প্রদান
৭ (ক)	বিলিং সংক্রান্ত তথ্য জানানো	কল সেন্টার এজেন্ট কর্তৃক গ্রাহককে গ্রাহকের চাহিদা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় তথ্য যেমন বকেয়া, বিল অ্যামাউন্ট, গ্যাস সংযোগ সংক্রান্ত তথ্য সংশ্লিষ্ট গ্রাহক/প্রতিষ্ঠান কে জানানো

গ্যাস দুর্ঘটনা সংক্রান্ত অভিযোগের ক্ষেত্রে

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	বর্ণনা
০১	কলার গ্রাহক কর্তৃক কল সেন্টারে কল	তিতাসের ওয়েবসাইট হতে কল সেন্টারের ফোন নম্বর সংগ্রহ
০২	কল রিসিভ	কল সেন্টার এজেন্ট কর্তৃক কল রিসিভ
০৩	সাধারণ অভিযোগ জানানো / বিলিং-সংক্রান্ত তথ্য জানতে চাওয়া	গ্রাহকগণ/অভিযোগকারীগণ কল সেন্টারে কল করে কল সেন্টার এজেন্টকে তাদের অভিযোগ / প্রয়োজন সম্পর্কে জানানো
০৪	গ্রাহকের পরিচয় প্রদান	গ্রাহকের পরিচয় প্রদান: রেজিস্টার্ড অথবা আনরেজিস্টার্ড
৫ (খ)	গ্রাহকের চাহিদার ধরণ নির্ধারণ	কল সেন্টার এজেন্ট কর্তৃক গ্রাহকের চাহিদা/প্রয়োজনীয়তার ধরণ নির্ধারণ এবং সে অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট টিম কর্তৃক ত্বরিত প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	বর্ণনা
৬ (খ)	অভিযোগের ক্যাটাগরি নির্ধারণ	কল সেন্টার এজেন্ট কর্তৃক ওয়েবসাইট কমপ্লেন্টস সেকশন হতে গ্রাহকের অভিযোগের ধরণের প্রেক্ষিতে অভিযোগের ক্যাটাগরি নির্ধারণ
৭ (খ)	অভিযোগ গ্রহণ	গ্রাহকের অভিযোগ বা দুর্ঘটনা সম্পর্কিত হলে, গ্রাহকের অভিযোগের প্রেক্ষিতে, উক্ত অভিযোগটি গ্রহণ
৮	অথোরাইজড ব্যক্তির কাছে উক্ত অভিযোগটি প্রেরণ	গ্রাহকের অভিযোগ বা দুর্ঘটনা সম্পর্কিত হলে, গ্রাহকের অভিযোগের প্রেক্ষিতে, উক্ত অভিযোগটি গ্রহণের সাথে সাথে তা সংশ্লিষ্ট জোন/আবিকা এর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/ জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্রে এসএমএস ও ই-মেইলের মাধ্যমে প্রেরণ
৯	নোটিফিকেশন প্রেরণ	এসএমএস ও ই-মেইলের মাধ্যমে অভিযোগ গৃহীত হবার নোটিফিকেশন স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের মোবাইল নম্বরে পাঠানো
১০	অভিযোগ/ দুর্ঘটনার অগ্রগতি সম্পর্কে জানানো	গ্রাহক চাইলে পরবর্তীতে তার অভিযোগের প্রেক্ষিতে উক্ত সমস্যার অগ্রগতি সম্পর্কে জানতে পারবেন কল সেন্টারে ফোন দিয়ে।

৫. তুলনামূলক বিশ্লেষণ

৫.১ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা

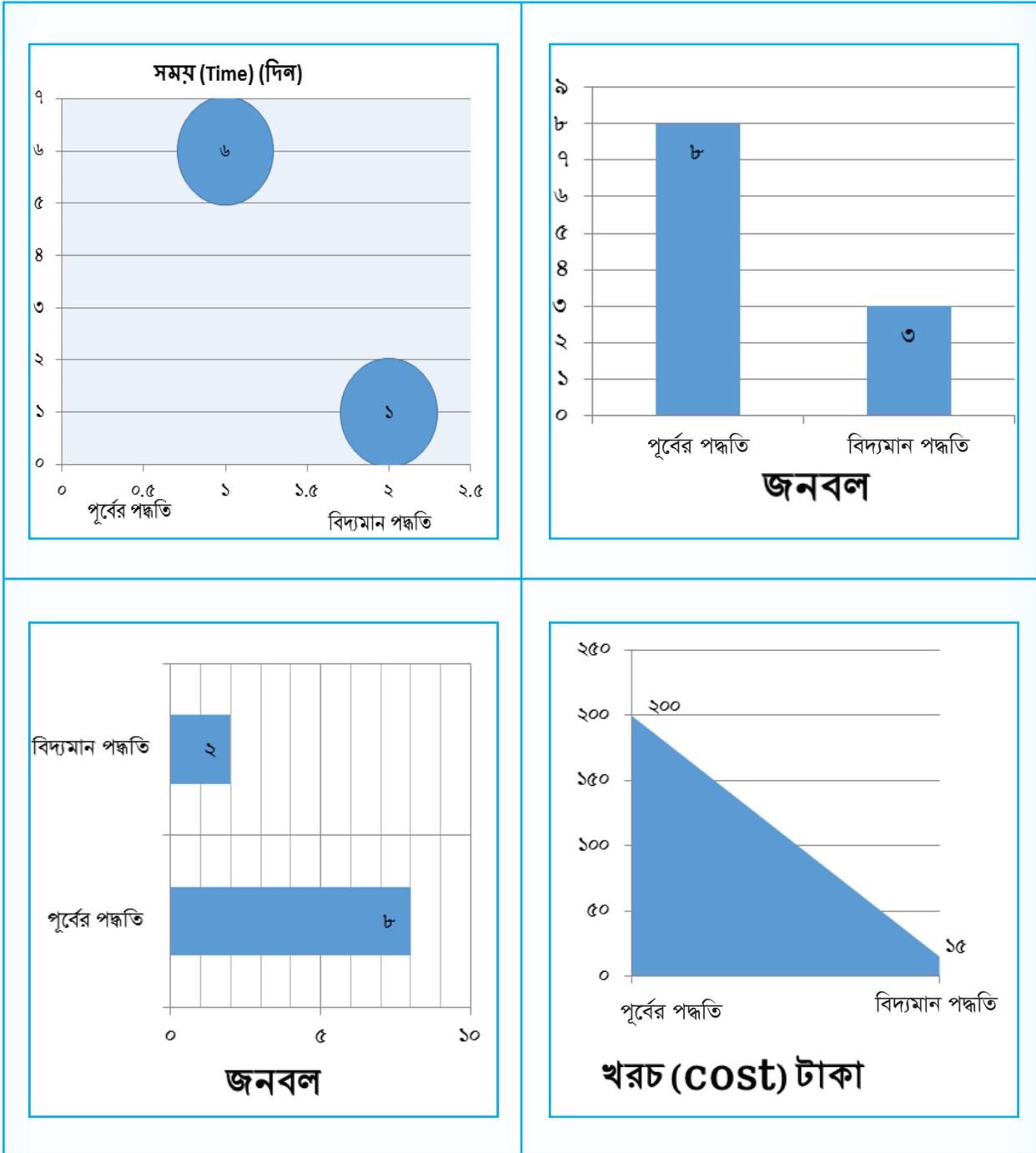
বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
১	কলার/গ্রাহক কর্তৃক ইমারজেন্সি নম্বরে কল প্রদান	১	কলার/গ্রাহক কর্তৃক কল সেন্টারে কল প্রদান।
২	তিতাস গ্যাস কর্তৃপক্ষ কর্তৃক কল রিসিভ	২	তিতাস গ্যাস কল সেন্টার এজেন্ট কর্তৃক কল রিসিভ
৩	গ্রাহকের অভিযোগ/ সমস্যা গ্রহণ	৩,৪	গ্রাহক কর্তৃক বিলিং সংক্রান্ত তথ্যা জানার জন্যে বা অভিযোগ/ দুর্ঘটনা সম্পর্কে জানানোর জন্যে নির্দিষ্ট বাটনে তথ্য। গ্রাহকের পরিচয় গ্রহণ (রেজিস্টার্ড/ আনরেজিস্টার্ড)
৪	অভিযোগ গ্রহণের প্রেক্ষিতে তিতাস কর্তৃপক্ষ কর্তৃক ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য তিতাসের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অভিযোগ/ সমস্যা অবহিতকরণ	৫,৬	গ্রাহকের বিলিং সংক্রান্ত জিজ্ঞাসা অথবা অভিযোগ/সমস্যা গ্রহণ

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
৫	তিতাস কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।	৬ (ক), ৭ (ক)	গ্রাহকের চাহিদা অনুসারে বিলিং-সংক্রান্ত তথ্য প্রদান।
		৬ (খ), ৭ (খ)	এজেন্ট কর্তৃক গ্রাহকের অভিযোগ/সমস্যা গ্রহণ।
		৮	গৃহীত অভিযোগ/সমস্যা সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির কাছে এসএমএস ও ইমেইলের এর মাধ্যমে প্রেরণ।
		৯	প্রাপ্তিস্বীকার গ্রাহককে এসএমএস ও ইমেইলের এর মাধ্যমে প্রেরণ।
		১০	অভিযোগ/ দুর্ঘটনার অগ্রগতি সম্পর্কে জানানো

৫.২ TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে পূর্বের ও বিদ্যমান পদ্ধতির তুলনা

প্রসেস ম্যাপের ধাপ	পূর্বের পদ্ধতি	বিদ্যমান পদ্ধতি
সময় (Time)	১-৬ দিন	১দিন
খরচ (Cost)	২০০ টাকা	৫ টাকা
ভিজিট (Visit)	১-৩ বার	শূন্য
ধাপ (Steps)	৪ টি	১০ টি
জনবল	৩-৮ জন	১-২ জন
সেবাপ্রাপ্তির স্থান (AccessPoint)	জোন অফিস/ আবিকা/ প্রধান কার্যালয়/ জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্র	ফোনের মাধ্যমে (কল সেন্টার)
দাখিলীয় কাগজপত্র (ধরণ)	আবেদনপত্র (Hard Copy)	VC (voice Complain); কোন ধরণের Hard Copy'র প্রয়োজন নেই

৫.৩ পূর্বের ও বিদ্যমান পদ্ধতির গ্রাফিক্যাল তুলনা



৫.৪ পূর্বের ও বিদ্যমান পদ্ধতির তুলনামূলক পর্যালোচনা

ক্ষেত্র	পূর্বের পদ্ধতি	বিদ্যমান পদ্ধতি
সময় (Time)	১-৬ দিন	১-৩ দিন
খরচ (Cost)	আগে বিল-সংক্রান্ত তথ্যের জন্যে হেড অফিস বা জোন অফিসে যাওয়ার প্রয়োজন হতো।	বিদ্যমান পদ্ধতিতে শুধু মাত্র কল সেন্টারে কল করে বিলিং সংক্রান্ত তথ্য জানা যাবে এবং অভিযোগ করা যাবে। শুধুমাত্র গ্রাহকের ফোন বিল ছাড়া এক্ষেত্রে অন্য কোন খরচ নেই।
ভিজিট (Visit)	পূর্বের পদ্ধতিতে একজন গ্রাহককে অন্তত ০২-০৪ বার অফিসে আসতে হতো।	বিদ্যমান পদ্ধতিতে একজন গ্রাহক অফিসে একবারও না এসে প্রয়োজনীয় তথ্য জানতে পারবেন এবং জানাতে পারবেন।
ধাপ (Steps)	পূর্বের পদ্ধতিতে ৪টি ধাপে কার্যাদি সম্পন্ন হতো।	বিদ্যমান পদ্ধতিতে ১০টি ধাপে কার্যাদি সম্পন্ন হয়।
জনবল (HR)	পূর্বের পদ্ধতিতে ৩-৮ জন নিয়োজিত থাকতে হতো।	বিদ্যমান পদ্ধতিতে ১-৩ জন কর্মকর্তার সম্পৃক্ততা রয়েছে।
সেবা প্রাপ্তির স্থান (Access Point)	পূর্বের পদ্ধতিতে হেড অফিস / জোন অফিস থেকে সেবা গ্রহণ করা হতো।	বিদ্যমান পদ্ধতিতে ফোনের মাধ্যমে কল সেন্টার থেকে সেবা গ্রহণ করা যায়।

৫.৫ বিদ্যমান পদ্ধতির সুফল:

বিদ্যমান পদ্ধতি বাস্তবায়িত হলে তা একাধিক সুফল বয়ে আনতে পারে। পূর্বে শুধু অভিযোগ জানানো যেতো, কিন্তু বর্তমানে অভিযোগ জানানো যাবে এবং পরবর্তীতে অভিযোগের অগ্রগতি সম্পর্কে জানা যাবে। এছাড়া বিল সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্য জানা যাবে।

তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এণ্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

পি.আর-৯১০/

তারিখঃ ১২/০১/২০১৭

বার্তা সম্পাদক

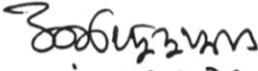
আপনার বহুল প্রচারিত পত্রিকায় নিম্নোক্ত সংবাদ প্রচার করার অনুরোধ করা হল।

প্রেস বিজ্ঞপ্তি

তিতাস গ্যাসের কল সেন্টার চালু

ঢাকা: ১২ জানুয়ারি ২০১৭, বৃহস্পতিবার: তিতাস গ্যাস কোম্পানির গ্রাহক সেবার মান উন্নয়নে আধুনিক ও যুগোপযোগী ডিজিটাল সেবা প্রদানের লক্ষ্যে কোম্পানি ইতোমধ্যে ওয়েব বেইজড ইন্টিগ্রেটেড কম্পিউটার সিস্টেম কার্যক্রম চালু করেছে। উক্ত সিস্টেমে গ্রাহক পোর্টাল সম্বলিত ওয়েব সাইট (<https://www.titasgas.org.bd>) এবং কল সেন্টার অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। তিতাস অধিভুক্ত এলাকার যে কোন গ্রাহক তথ্য অনুসন্ধান/গ্যাস লিক/যে কোন অভিযোগ তিতাস ওয়েব সাইটের নির্ধারিত পোর্টাল-এ অথবা কল সেন্টার-এ সরাসরি জানাতে/জানতে পারবেন। এজন্য কোম্পানির ওয়েবসাইট (<https://www.titasgas.org.bd>) ব্রাউজ করে সাধারণ অভিযোগ অপশন (General Complain Option) থেকে অথবা ওয়েব-এ রেজিস্টার্ড গ্রাহকগণ ওয়েব পোর্টাল-এর মাধ্যমে অথবা কল সেন্টার এর জন্য ১৬৪৯৬ বা ০৯৬১২৩১৬৪৯৬ নম্বর এ ডায়াল করতে হবে। সফল অনুসন্ধানকারী/অভিযোগকারী তাৎক্ষণিকভাবে ট্র্যাকিং নম্বর সম্বলিত প্রাপ্তি স্বীকারমূলক ক্ষুদেবার্তা (Acknowledgement SMS) পাবেন। পরবর্তীতে উক্ত ট্র্যাকিং নম্বরের মাধ্যমে অনুসন্ধান/অভিযোগটির অগ্রগতি সম্পর্কে জানতে পারবেন।

এ ব্যবস্থা প্রাথমিক পর্যায়ে পরীক্ষামূলকভাবে সকাল ৯:০০ ঘটিকা থেকে রাত ৮:০০ ঘটিকা পর্যন্ত চালু করা হয়েছে।


০২.০১.১৭

(মোহাম্মদ ওয়াহিদুজ্জামান)

ব্যবস্থাপক (জনসংযোগ)

ফোন- ৯১২০২৬৯

বিভাগ : কোম্পানী এ্যাফেয়ার্স
শাখা : জনসংযোগ

সংবাদপত্র/অনলাইন নিউজ সাইটের নাম- ২০৭ মে ০৬০৭ নিউজ/সম্পাদকীয়/উপ-সম্পাদকীয়
টিটি/টেন্ডার প্রকাশনার স্থান/কলাম- ৪ তারিখ ২৫/২/১৭
বার- ৩০০০৭ পৃষ্ঠা ৫

তিতাস গ্যাসের কল সেন্টার চালু

বাণিজ্য ডেস্ক ▷

তিতাস গ্যাস কম্পানির গ্রাহকসেবার মানোন্নয়নে আধুনিক ও যুগোপযোগী ডিজিটালসেবা প্রদানের লক্ষ্যে কম্পানি ইতিমধ্যে ওয়েব বেইজড ইন্টিগ্রেটেড কম্পিউটার সিস্টেম কার্যক্রম চালু করেছে। উক্ত সিস্টেমে গ্রাহক পোর্টালসংবলিত ওয়েবসাইট (<https://www.titasgas.org.bd>) এবং কল সেন্টার অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। তিতাস অধিভুক্ত এলাকার যেকোনো গ্রাহক তথ্য অনুসন্ধান/গ্যাস লিক/যেকোনো অভিযোগ তিতাস ওয়েবসাইটের নির্ধারিত পোর্টালে অথবা কল সেন্টারে সরাসরি জানাতে ও জানতে পারবেন। এ

জন্য কম্পানির ওয়েবসাইট (<https://www.titasgas.org.bd>) ব্রাউজ করে সাধারণ অভিযোগ অপশন (General Complain Option) থেকে অথবা ওয়েবে রেজিস্টার্ড গ্রাহকরা ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে অথবা কল সেন্টারের জন্য ১৬৪৯৬ বা ০৯৬১২৩১৬৪৯৬ নম্বরে ডায়াল করতে হবে। সফল অনুসন্ধানকারী অথবা অভিযোগকারী তাৎক্ষণিকভাবে ট্র্যাকিং নম্বর-সংবলিত প্রাপ্তি স্বীকারমূলক খুদেবার্তা (Acknowledgement SMS) পাবেন। পরবর্তী সময়ে উক্ত ট্র্যাকিং নম্বরের মাধ্যমে অনুসন্ধান অথবা অভিযোগটির অগ্রগতি সম্পর্কে জানতে পারবেন।

বিভাগ : কোম্পানী এ্যাফেয়ার্স
শাখা : জনসংযোগ

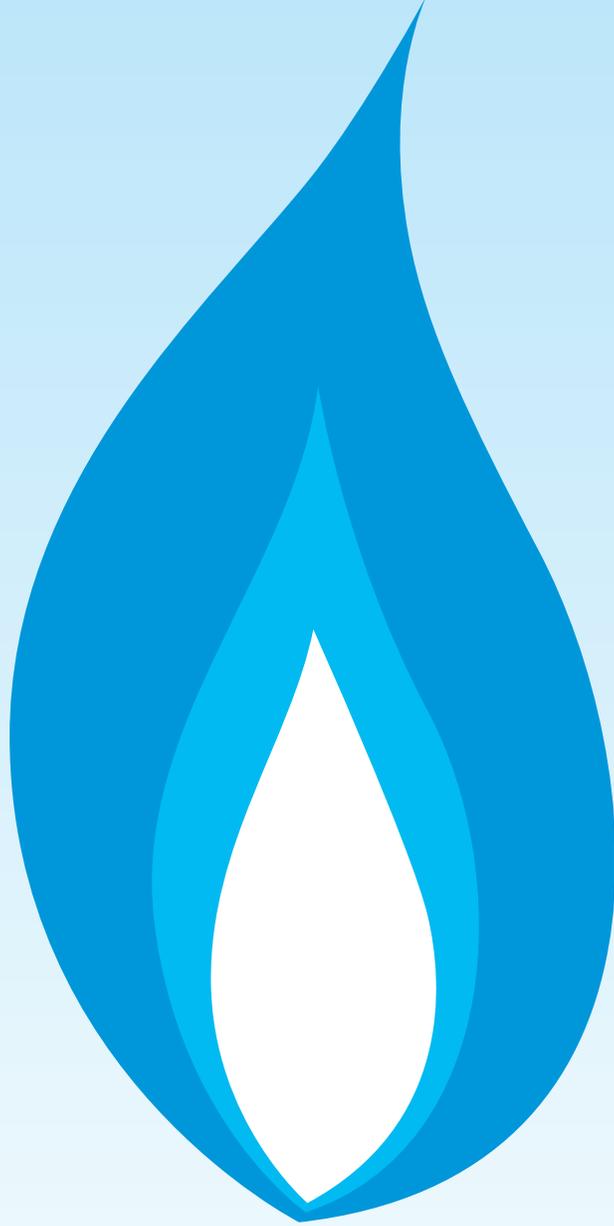
সংবাদপত্র/অনলাইন নিউজ সাইটের নাম www.ho.com.bd নিউজ/সম্পাদকীয়/উপ-সম্পাদকীয়
টিটি/টেভার প্রকাশনার স্থান/কলাম ৬ তারিখ ৩০/১/১৭
বার ১ পৃষ্ঠা ৩১

তিতাস গ্যাসের কল সেন্টার চালু

তিতাস গ্যাস কোম্পানির গ্রাহকসেবার মান উন্নয়নে আধুনিক ও যুগোপযোগী ডিজিটাল সেবা প্রদানে কোম্পানি ইতোমধ্যে ওয়েব বেইজড ইন্টিগ্রেটেড কম্পিউটার সিস্টেম কার্যক্রম চালু করেছে। গ্রাহককে পোর্টাল সংবলিত ওয়েবসাইট (<https://www.titas-gas.org.bd>) এবং কল সেন্টার অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। এই ওয়েবসাইট ব্রাউজ করে General Complain Option) থেকে অথবা ওয়েবে রেজিস্টার্ড গ্রাহকরা ওয়েবপোর্টালের মাধ্যমে কিংবা কল সেন্টারের জন্য ১৬৪৯৬ বা ০৯৬১২৩১৬৪৯৬ নম্বরে ডায়াল করতে হবে। সফল অনুসন্ধানকারী বা অভিযোগকারী তাৎক্ষণিকভাবে ট্র্যাকিং নম্বর সংবলিত প্রাপ্তি স্বীকারমূলক ক্ষুদে বার্তা (Acknowledgement SMS) পাবেন। এ ব্যবস্থা বর্তমানে সকাল ৯টা থেকে রাত ৮টা পর্যন্ত চালু থাকবে। সংবাদ বিজ্ঞপ্তি।

সংক্ষিপ্ত রূপ

জোবিঅ	:	জোনাল বিক্রয় অফিস
আবিডি	:	আঞ্চলিক বিপণন ডিভিশন
আবিবি	:	আঞ্চলিক বিক্রয় বিভাগ
A2I	:	Access to Information
MD	:	Managing Director
TG	:	Titas Gas
SPS	:	Service Process Simplification
T	:	Time
P	:	Person
C	:	Cost



তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড

তিতাস গ্যাস ভবন

১০৫, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, কাওরান বাজার, ঢাকা-১২১৫

ফোন: ০২-৯১০৩৯৬০

www.titasgas.org.bd