



তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন পিএলসি

১০৫, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ,

কাওরান বাজার বাণিজ্যিক এলাকা,

ঢাকা-১২১৫।

কোম্পানির ই-গভর্ন্যান্স ও ইনোভেশন কার্যক্রমের আওতায় ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবার ডাটাবেজ সংক্রান্ত প্রতিবেদন।

ক্র. নং	ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা/আইডিয়ার নাম (তারিখসহ)	সেবা/আইডিয়ার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	সেবা/আইডিয়ার কার্যকর আছে কি-না/ না থাকলে কারণ	সেবা গ্রহীতাগণ প্রত্যাশিত ফলাফল পাচ্ছে কি-না	সেবার লিংক	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১	কলসেন্টার স্থাপন ও হট লাইন নাম্বার (Short Code 16496) চালুকরণ (২০১৬-২০১৭)	তিতাস গ্যাস এর নিজস্ব ভবনে কল সেন্টার স্থাপনপূর্বক ১টি হট লাইন চালু করা হয়েছে। কোম্পানির গ্রাহকগণকে গ্যাস বিল/জরুরী 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, জরুরী সেবা গ্রহণ ও বিল সংক্রান্ত তথ্য তাৎক্ষণিকভাবে জেনে নিতে পারেন।	কার্যকর আছে	হ্যাঁ	www.titasgas.gov.bd	
০২	গ্রাহকদের অনলাইন বিল পরিশোধ সহ অন-লাইন সেবা প্রদান (২০১৬-২০১৭)	বিভিন্ন ব্যাংকের মাধ্যমে মিটার যুক্ত ও আবাসিক মিটার বিহীন গ্রাহকগণ বিভিন্ন বাণিজ্যিক ব্যাংকের মাধ্যমে অনলাইনে বিল পরিশোধ করতে পারছেন। অনলাইনে পরিশোধকৃত বিল পরদিন স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহক লেজারে আপডেট হয়ে যাচ্ছে। কোম্পানির web (customer) Portal হতে রেজিস্টার্ড গ্রাহকগণ অনলাইনে পেমেন্টের পোস্টিং নিশ্চিত হওয়াসহ বিল পরিশোধ সংক্রান্ত তথ্য দেখতে পারছেন। এতে গ্রাহকগণকে বিল প্রদানের জন্য হেড অফিসে বা সংশ্লিষ্ট জোবিত-তে স্বশরীরে যেতে হচ্ছে	কার্যকর আছে	হ্যাঁ	https://portal.titasgas.org.bd/transaction	

১০/১১/১৭

১০/১১/১৭

১০/১১/১৭

১০/১১/১৭

		না। ফলে এতদসংক্রান্ত সেবা প্রদানে সময় কমেছে ও খরচ সাশ্রয় হচ্ছে।			
০৩	কোম্পানির সকল গ্রাহকের মোবাইল নম্বর সংগ্রহ (২০১৭-২০১৮)	কোম্পানির সকল গ্রাহকের মোবাইল নম্বর সংগ্রহ করে গ্যাস বিল পরিশোধের বিষয়টি এসএমএস এর মাধ্যমে গ্রাহককে নিশ্চিতকরণ করা হচ্ছে। গ্রাহকের মোবাইল নম্বর সংগ্রহ ও গ্যাস বিল পরিশোধের বিষয়টি এসএমএস এর মাধ্যমে গ্রাহককে অবহিত করার ফলে সংশ্লিষ্ট সেবা সহজীকরণ হয়েছে।	কার্যকর আছে	হ্যাঁ	http://bulksms1.telnetalk.com.bd:8091/
০৪	Meter Reading Management Through Mobile Apps (২০১৮-২০১৯)	বর্তমানে মিটারযুক্ত গ্রাহকদের রিডিং সংগ্রহকরত: বিল প্রস্তুত করতে মোট ৪টি ধাপে ন্যূনতম ১৫ দিনের প্রয়োজন হয়। মোবাইল এ্যাপস এর মাধ্যমে মিটার রিডিং এর ছবি তুলে তা সংরক্ষণ করা হবে এবং মিটার রিডিং বিল প্রনয়ণের জন্য কম্পিউটার বিভাগে প্রেরিত হবে। এতে খুবই দ্রুততম সময়ে বিল প্রনয়ণ ও বিল আদায় করা সম্ভব হবে।	কার্যকর নেই/ আর্থিক ও কারিগরী জটিলতার কারণে প্রণয়ন করা সম্ভব হয় নাই।	-	
০৫	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।	কার্যকর আছে	হ্যাঁ	http://shobarjonno.web.com/titasodsv2/
০৬	বায়োমেট্রিক ভেরিফিকেশনসহ Apps এর মাধ্যমে পেনশন উত্তোলন (২০১৯-২০২০)	বর্তমানে পেনশনভোগী কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রতি মাসে সশরীরে উপস্থিত হয়ে পেনশন উত্তোলন করতে হয় এবং তার বিলটি ব্যবস্থাপক/তদুর্ধ্ব কর্মকর্তা দিয়ে প্রত্যায়ন করতে হয়। এই ওয়েব এ্যাপস এর মাধ্যমে প্রাথমিকভাবে পেনশন উত্তোলনকারীকে প্রতি বছরে ১ বার স্বশরীরে এসে ভেরিফিকেশন করতে হবে। এরপর পেনশনভোগী ব্যক্তির পেনশন উক্ত Apps এর মাধ্যমে authentication সহ ভেরিফিকেশন হয়ে রেজিস্ট্রার্ড ব্যাংক একাউন্ট এ প্রেরণ করে এসএমএস দেওয়া হবে।	প্রক্রিয়াটি কিছুটা পরিবর্তন করে বাস্তবায়ন করা হয়েছে।	হ্যাঁ	http://10.10.8.245:8000/pension app/
০৭	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	কার্যকর আছে	হ্যাঁ	https://nonmetered.titasgas.org.bd/customer/payment-slip/601109

HSamir

JAT

M

2020

		ইত্যাদি তথ্যসমূহ বারকোড আকারে প্রিন্টেড অবস্থায় থাকে। এই তথ্য সমূহ পরিবর্তন না হলে গ্রাহক উক্ত পেমেন্ট স্লিপ ফটোকপি মাধ্যমে অসংখ্যবার ব্যবহার করতে পারছে।			
০৮	এমটিও ডিজিটাইজেশন এর মাধ্যমে গ্রাহক সেবা সহজীকরণ (২০২১-২০২২)	গ্যাস সংযোগ প্রদানের সময় প্রয়োজনীয় মালামালের এমটিও প্রক্রিয়াকরণে বেশ সময় ব্যয় হয় এবং একাধিকবার সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহে নথি প্রেরণ করতে হয়। এমটিও ডিজিটাইজেশন এর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট বিক্রয় বিভাগ হতে অনলাইনে এমটিও প্রক্রিয়া করা হলে তা থেকে MIV ও গেট পাস প্রস্তুত করা সম্ভব হচ্ছে। এর মাধ্যমে Material Planning, Stock এর information up to date করা, Procurement planning সহজতর হচ্ছে।	কার্যকর আছে	হ্যাঁ	https://accounting.titasgas.org.bd/admin/accounting/commercialdoc/list/MTO
০৯	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 ডিজিট হ্রাস পাচ্ছে এবং গ্রাহকসেবার মান উন্নীতসহ কোম্পানির সুনাম বৃদ্ধি পাচ্ছে।	কার্যকর আছে	হ্যাঁ	https://nonmetered.titasgas.org.bd
১০	কোম্পানির প্রি-পেইড মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহকদের রিচার্জ কার্ড রি-ইস্যুকরণের প্রক্রিয়া ডিজিটাইজেশন (২০২৩-২০২৪)	কোম্পানিতে প্রি-পেইড মিটার ডুপ্লিকেট রিচার্জ কার্ড ইস্যু করার ক্ষেত্রে প্রত্যাশিত গ্রাহকগণের জন্য নির্ধারিত কোন আবেদন পত্র বা অনলাইনে আবেদনের সুযোগ না থাকায় 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 হচ্ছে।	কার্যকর আছে	হ্যাঁ	http://titas.prepaid.gas.gov.bd

HSang

Jan

IR

সত্য