



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, ঢাকা টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (উত্তর)

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:

GPON নেটওয়ার্কের মাধ্যমে ঢাকা ক্যান্টনমেন্ট, মহাখালী ডিওএইচএস, বনানী, গুলশান, তেজগাঁও, বারিধারা, নিকেতন, বাবুয়া, আফতাবনগর, উত্তরা, গাজীপুর, নরসিংদী, টাঙ্গাইল, ময়মনসিংহ, জামালপুর, কিশোরগঞ্জ, শেরপুর এবং নেত্রকোনা শহরে GPON সংযোগ প্রদান করা হচ্ছে। জিপিএন সংযোগ সংখ্যা ১১,৫৫৫ এ উন্নীত হয়েছে। জেলা ও উপজেলাসমূহে পুরনো এক্সচেঞ্জ প্রতিস্থাপন করে AGW স্থাপন করা হয়েছে যার ফলে সব জেলা ও উপজেলাগুলোতে ADSL সুবিধা প্রদান করা সম্ভব হচ্ছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

কারিগরিভাবে দক্ষ জনবলের অভাব রয়েছে। অঞ্চলের বিভিন্ন স্থানে সরকারি-বেসরকারি বিভিন্ন সংস্থা কর্তৃক মেরামত/উন্নয়ন কার্যক্রম চলাকালে সড়কে ভূগর্ভস্থ অপটিক্যাল ফাইবার ক্যাবল এবং কপার নেটওয়ার্ক ঘনঘন ক্ষতিগ্রস্ত হয়। ফলে এর কর্মক্ষমতা হ্রাস পেয়ে সংযোগকৃত টেলিফোন এবং ইন্টারনেট সেবার মানো অবনতি ঘটছে। এ কারণে গ্রাহক পর্যায়ে প্রচুর অসন্তোষ সৃষ্টি হয় যা গ্রাহক সংখ্যা বৃদ্ধির প্রচেষ্টাকে বাধাগ্রস্ত করে। ঢাকা শহরে ওভারহেড ড্রপওয়ার/ফাইবার না রাখার বিষয়ে সিটি কর্পোরেশনের নির্দেশনা মেনে টেলিযোগাযোগ সেবা অক্ষুন্ন রাখা খুবই চ্যালেঞ্জিং।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

অঞ্চলের আওতাধীন ঢাকাসহ সকল জেলা, উপজেলা এবং ইউনিয়নে অপটিক্যাল ফাইবার নেটওয়ার্কের মাধ্যমে সরকারি/ বেসরকারি বিভিন্ন স্থাপনা এবং জনসাধারণের মাঝে টেলিফোনসহ উচ্চগতির ব্রডব্যান্ড ইন্টারনেট সেবা ছড়িয়ে দিয়ে স্মার্ট বাংলাদেশ গড়ায় ভূমিকা রাখা।

২০২৪-২৫ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- ১৫,০০০ সংখ্যক (ক্রমপুঞ্জিভূত) 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 (উত্তর)

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 সম্মিলিত ঘটনে সাশ্রয়ী ও মানসম্পন্ন সমন্বিত টেলিযোগাযোগ সেবা প্রদান।

১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১.৩.১ আঞ্চলিক / জোনাল অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. আধুনিক সুবিধা সম্বলিত টেলিফোন এবং ইন্টারনেট 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
২. ইমেইল ও অন্যান্য উপায়ে গ্রাহকের কাছে বিল প্রেরণ নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রাজস্ব আদায় বৃদ্ধি

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	%	১৩.৯%	১৩.৩%	১৩.৬%	১৫.২%	১৫.৩%		বিটিসিএল এর বিভিন্ন প্রতিবেদন ও ওয়েবসাইট, অন্যান্য তথ্যসূত্র।

*সাময়িক (provisional) তথ্য

সেকশন ৩
কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	পণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	প্রকৃত অর্জন* ২০২৩-২৪	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৪-২৫					প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬	প্রক্ষেপণ ২০২৬-২০২৭
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[১] আধুনিক সুবিধা সম্বলিত টেলিফোন এবং ইন্টারনেট সেবা সম্প্রসারণ	৪০	[১.১] GPON সার্ভিস	[১.১.১] GPON সংযোগ	ক্রমপঞ্জিভূত	সংখ্যা	৪০	৮৭১১	১১৫৫৫	১৫০০০	১৪৫০০	১৪০০০	১৩৬০০	১৩২০০	১৯৪০০	২৩৭০০
[২] গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন	১৫	[২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পন্ন	গড়	%	১৫	৯৭.৫৩	৯৮.৯	৯৮	৯৬	৯৫	৯৪	৯৩	৯৮	৯৮
[৩] প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন	১৫	[৩.১] রাজস্ব বৃদ্ধি	[৩.১.১] রাজস্ব আদায়	গড়	%	১৫	৭২.৪৮	৭৫.৫২	৮৫	৮০	৭৮	৭৫	৭২	৮৭	৯০

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	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[১] সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩০	[১.১] শূদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.১.১] শূদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		[১.২] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.২.১] ই- গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	১০									
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৩.১] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	৪									
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									
		[১.৫] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৫.১] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপূঞ্জিত	প্রাপ্ত নম্বর	৩									

*সাময়িক (provisional) তথ্য

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

স্বাক্ষরিত:

মুখ্য মহাব্যবস্থাপক
ঢাকা টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (উত্তর)

৩০/০৬/২০২৪

তারিখ

ব্যবস্থাপনা পরিচালক
বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশনস কোম্পানি
লিমিটেড

৩০.০৬.২০২৪ স্মি.

তারিখ

সংযোজনী-১

ক্রমিক নম্বর	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
২	AGW	Access Gateway
৩	GPON	Gigabit Passive Optical Network

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[১.১] GPON সার্ভিস	[১.১.১] GPON সংযোগ	সিজিএম, ডিটিআর (উত্তর)	সিজিএম, ডিটিআর (উত্তর) এর প্রতিবেদন/ সিস্টেম সফটওয়্যার
[২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পন্ন	সিজিএম, ডিটিআর (উত্তর)	সিজিএম, ডিটিআর (উত্তর) এর প্রতিবেদন/ সিস্টেম সফটওয়্যার
[৩.১] রাজস্ব বৃদ্ধি	[৩.১.১] রাজস্ব আদায়	সিজিএম, ডিটিআর (উত্তর)	সিজিএম, ডিটিআর (উত্তর) এর প্রতিবেদন/ সিস্টেম সফটওয়্যার

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	ঘেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কৌশল
GPON সার্ভিস	GPON সংযোগ	সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর, সিটি কর্পোরেশন, পৌরসভা। পানি, বিদ্যুৎ, গ্যাস এবং এনটিটিএন সেবাদানকারী সংস্থাসমূহ।	বিটিসিএল এর ক্যাবল বা অপটিক্যাল ফাইবার রুটের সন্নিহিত সংস্থাসমূহের মেরামত বা ঘনন কাজ করার সময় অধিকতর সতর্কতা অবলম্বন করা প্রয়োজন যাতে আন্ডারগ্রাউন্ড ক্যাবল বা ফাইবার ক্ষতিগ্রস্ত না হয়। আন্ডারগ্রাউন্ড ও ওভারহেড ক্যাবল বা ফাইবার ক্ষতিগ্রস্ত হলে জিপনসহ যে কোন টেলিফোন সেবায় ব্যাঘাত ঘটে। আন্ডারগ্রাউন্ড ক্যাবল ও ফাইবার মেরামত ও প্রতিস্থাপন অত্যন্ত ব্যয়বহুল ও সময় সাপেক্ষ। ঘন ঘন অপটিক্যাল ফাইবার ক্যাবল ক্ষতিগ্রস্ত হলে সেবা মানের অবনতি ঘটে এবং গ্রাহক কাল্পিত মাত্রার সেবা হতে বঞ্চিত হন। এতে অনেক সন্মানিত গ্রাহক টেলিফোন/জিপন সেবা নিতে বা চালিয়ে যেতে নিরুৎসাহিত হন যা সামগ্রিকভাবে সংশ্লিষ্ট কর্মসূচক অর্জন প্রক্রিয়া বাধাগ্রস্ত করে।

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