



বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন্স কোম্পানী লিমিটেড

মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, চট্টগ্রাম টেলিযোগাযোগ অঞ্চল

এবং

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন্স কোম্পানী লিমিটেড


এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

১ জুলাই, ২০১৯ - ৩০ জুন, ২০২০

সূচিপত্র

উপক্রমণিকা	৩
কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র	৪
সেকশন ১: রূপকল্প, অভিলক্ষ্য, কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ, কার্যাবলি	৫
সেকশন ২: কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ	৬
সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ	১০
সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী কার্যালয়সমূহ এবং পরিমাপ পদ্ধতি	১১
সংযোজনী ৩: কর্মসম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে মাঠ পর্যায়ের অন্যান্য কার্যালয়ের নিকট সুনির্দিষ্ট চাহিদা	১২



উপক্রমণিকা (Preamble)

সরকারি দপ্তর/সংস্থাসমূহের প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০২১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, চট্টগ্রাম টেলিযোগাযোগ অঞ্চল

এবং

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন্স কোম্পানী লিমিটেড -এর মধ্যে ২০১৯ সালের জুন মাসের ১৩ তারিখে এই সমঝোতা স্মারক স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন :



চট্টগ্রাম টেলিযোগাযোগ অঞ্চল এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

(Overview of the Performance of Chittagong Telecommunications Region)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ:

চট্টগ্রাম শহরের সাগরিকা ও বায়জিদে RAGW স্থাপিত হয়েছে। GPON Network স্থাপিত হওয়ায় উচ্চগতির ইন্টারনেট সেবা প্রদান সম্ভব হয়েছে। GPON সংযোগের সংখ্যা ৫৪০ তে উন্নীত হয়েছে। এ অঞ্চলের আওতায় পর্যটন নগরী কক্সবাজার, পার্বত্য জেলা রাজামাটি, বান্দরবান ও খাগড়াছড়ি জেলা শহরে ADSL নেটওয়ার্কের মাধ্যমে ব্রডব্যান্ড ইন্টারনেট সেবা প্রদান করা হচ্ছে। সকল জেলা সদর ADSL নেটওয়ার্কের আওতায় এসেছে। ADSL গ্রাহক সংখ্যা বর্তমানে ২৯০১ হয়েছে। চট্টগ্রাম, কক্সবাজার, লক্ষ্মীপুর ও চাঁদপুর জেলার উপজেলা অফিসসমূহে অপটিক্যাল ফাইবার লিংক-এর মাধ্যমে ব্রডব্যান্ড ইন্টারনেট সংযোগ প্রদান করা হয়েছে। পার্বত্য জেলা রাজামাটি, বান্দরবান ও খাগড়াছড়ি-এর সকল উপজেলা ডিজিটাল টেলিফোন নেটওয়ার্ক এর আওতায় এসেছে।

সমস্যা ও চ্যালেঞ্জসমূহ:

কর্মক্ষম ও প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত পর্যাপ্ত সংখ্যক লোকবলের অভাব রয়েছে। ভাণ্ডার মালামাল, অপটিক্যাল ফাইবার ক্যাবল রক্ষণাবেক্ষণে প্রয়োজনীয় টুলস অপ্রতুল। কপার নেটওয়ার্ক উন্নয়ন কার্যক্রম চলাকালে ঘনঘন বিচ্ছিন্ন হওয়ায় এর কর্মক্ষমতা হ্রাস পেয়ে এর মাধ্যমে প্রদত্ত টেলিফোন সেবার মান কমে যাচ্ছে। সারাদেশে বিভিন্ন স্থানে সরকারী-বেসরকারী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সড়ক মেরামত/উন্নয়ন কার্যক্রমের কারণে বারবার অপটিক্যাল ফাইবার ক্যাবল কেটে যাওয়ায় টেলিফোনসহ ইন্টারনেট সেবা বিঘ্ন ঘটছে এবং এ কারণে গ্রাহক পর্যায়ে প্রচুর অসন্তোষ সৃষ্টি হয়েছে যা গ্রাহক সংখ্যা বৃদ্ধির চেষ্টাকে বাধাগ্রস্ত করছে। বিল বিতরণ ও গ্রাহকের বিল পরিশোধ ব্যবস্থার আধুনিকীকরণ, GPON সংযোগ প্রদান ও রক্ষণাবেক্ষণে প্রয়োজনীয় জনবল নিয়োজিতকরণ ও GPON এর মাধ্যমে প্রদানকৃত সেবার পরিসর ব্যাপ্তিকরণ, কাস্টমার কেয়ার ব্যবস্থার উন্নয়ন ইত্যাদি বিষয়ে পদক্ষেপ নেওয়া প্রয়োজন। দুর্বল হয়ে পড়া অথবা উন্নয়নকাজে নিয়োজিত বিভিন্ন সরকারি/বেসরকারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ক্ষতিগ্রস্ত ক্যাবল মেরামতের জন্য সময়মত প্রয়োজনীয় অর্থবরাদ্দ ও 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।

২০১৯-২০ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জন সমূহ:

১০০০ সংখ্যক (ক্রমপুঞ্জিভূত) GPON সংযোগ প্রদান।

সেকশন ১

রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives) এবং কার্যাবলি (Functions):

- ১.১ রূপকল্প: সাশ্রয়ী মূল্যে টেকসই আধুনিক টেলিযোগাযোগ সেবা।
- ১.২ অভিলক্ষ্য: টেলিযোগাযোগ নেটওয়ার্ক এর সম্প্রসারণ এবং প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন ও আধুনিক প্রযুক্তির সন্নিবেশ ঘটিয়ে সাশ্রয়ী ও মানসম্পন্ন সমন্বিত টেলিযোগাযোগ সেবা প্রদান।
- ১.৩ কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives):
 - ১.৩.১ চট্টগ্রাম টেলিযোগাযোগ অঞ্চল এর কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ
 ১. আধুনিক সুবিধা সম্বলিত টেলিফোন সেবা সম্প্রসারণ
 - ১.৩.২ আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ
 ১. দাপ্তরিক কর্মকাণ্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ
 ২. কর্মসম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মান বৃদ্ধি
 ৩. আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন
- ১.৪ কার্যাবলি:

টেলিফোনের মাধ্যমে ভয়েস, ডাটা ও ইন্টারনেট সেবা প্রদান।



সেকশন ২

কৌশলগত উদ্দেশ্য, অগ্রাধিকার, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ

কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/ নির্ণায়ক ২০১৯-২০ (Target/Criteria Value for FY 2019-20)				প্রক্ষেপন (Projection) ২০২০-২১	প্রক্ষেপন (Projection) ২০২১-২২	
						২০১৭-১৮	২০১৮-১৯*	অসাধারন	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান			চলতি মানের নিম্নে
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
সংস্থার কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ:														
আধুনিক সুবিধা সম্বলিত টেলিফোন সেবা সম্প্রসারণ	-	ব্যাকহল সার্ভিস এর ব্যবহার বৃদ্ধি	ব্যবহৃত ব্যাকহল ব্যান্ডউইডথ	Gbps (ক্রেমপুঞ্জিত)	-	১১১	৫৪০	১০০০	৯৮৭	৯৫৫	৯৫০	৮২০	১৫০০	২০০০

* সাময়িক

মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের আর্থিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ, ২০১৯-২০২০

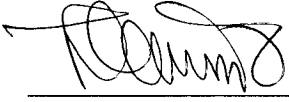
কলাম-১ কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কলাম-২ কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objectives)	কলাম-৩ কার্যক্রম (Activities)	কলাম-৪ কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator)	কলাম-৫ একক (Unit)	কলাম-৬ কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of PI)	কলাম-৬ লক্ষ্যমাত্রার মান- ২০১৯-২০				
						অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতি মানের নিম্নে (Poor)
[১] দাপ্তরিক কর্মকাণ্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ	৬	[১.১] বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন	[১.১.১] সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণসহ অন্যান্য বিষয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজিত	জনঘণ্টা	০.৫	৬০	-	-	-	-
			[১.১.২] এপিএ টিমের মাসিক সভায় সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	%	০.৫	১০০	৯০	৮০	-	-
			[১.১.৩] ২০১৮-২০১৯ অর্থবছরের কর্মসম্পাদন চুক্তির মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিলকৃত	তারিখ	০.৫	২৪ জুলাই, ২০১৯	২৯ জুলাই, ২০১৯	৩০ জুলাই, ২০১৯	৩১ জুলাই, ২০১৯	১ আগস্ট, ২০১৯
			[১.১.৪] ২০১৯-২০২০ অর্থবছরের কর্মসম্পাদন চুক্তির অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিল	তারিখ	০.৫	১৩ জানুয়ারি, ২০২০	১৬ জানুয়ারি, ২০১৯	১৭ জানুয়ারি, ২০১৯	২০ জানুয়ারি, ২০১৯	২০ জানুয়ারি, ২০১৯
			[১.২] জাতীয় শুল্কচার কৌশল ও তথ্য অধিকার বাস্তবায়ন	%	১	১০০	৯৫	৯০	৮৫	-
			[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	%	০.৫	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	-
			[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন	সংখ্যা	০.৫	১২	১১	১০	৯	-
			[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	%	১	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-
			[১.৪.২] নির্ধারিত সময়ের মধ্যে ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন অফিসে দাখিলকৃত	সংখ্যা	০.৫	৪	৩	২	-	-
			[১.৪.৩] সেবাগ্রহীতাদের মতামত পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা চালু	তারিখ	০.৫	৩১ ডিসেম্বর, ২০১৯	১৫ জানুয়ারি, ২০২০	০৭ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১৭ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	২৮ ফেব্রুয়ারি, ২০২০

[২] কর্মসম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মান বৃদ্ধি	c	[২.১] ই-ফাইলিং পদ্ধতি বাস্তবায়ন	[২.১.১] সকল শাখায় ই-নথি বাবহার	%	১	১০০	৯০	৮০	৭০	৬০	
			[২.১.২] ই-ফাইলে নথি নিষ্পত্তিকৃত**	%	১	৭০	৬৫	৬০	৫৫	৫০	
			[২.১.৩] ই-ফাইলে পত্র জারীকৃত***	%	১	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০	
			[২.২] উদ্ভাবনী উদ্যোগ / ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প (SIP) বাস্তবায়ন	তারিখ	১	১১ মার্চ, ২০২০	১৮ মার্চ, ২০২০	২৫ মার্চ, ২০২০	১ এপ্রিল, ২০২০	১ এপ্রিল, ২০২০	৮ এপ্রিল, ২০২০
			[২.৩] পিআরএল শুরুর ২মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল ও ছুটি নগদায়নপত্র জারী করা	%	১	১০০	৯০	৮০	৮০	-	-
		[২.৪] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	%	১	১০০	১০০	৯০	৮০	-	-	
	[৩] আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন	d	[৩.১] বাজেট বাস্তবায়নে উন্নয়ন	[৩.১.১] বাজেট বাস্তবায়ন পরিকল্পনা প্রণীত	তারিখ	১	১৬ আগস্ট, ২০১৯	২০ আগস্ট, ২০১৯	২৪ আগস্ট, ২০১৯	২৮ আগস্ট, ২০১৯	৩০ আগস্ট, ২০১৯
				[৩.১.২] ত্রৈমাসিক বাজেট বাস্তবায়ন প্রতিবেদন দাখিলকৃত	সংখ্যা	১	৪	৩	-	-	-
				[৩.২] স্থাবর ও অস্থাবর সম্পত্তির হালনাগাদ তালিকা প্রস্তুত করা	তারিখ	০.৫	০৩ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	১১ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	২৮ ফেব্রুয়ারি, ২০২০	২৮ মার্চ, ২০২০	১৫ এপ্রিল, ২০২০
				[৩.৩] অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি কার্যক্রমের উন্নয়ন	%	০.৫	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০
			[৩.৪] ইউটিলিটি বিল পরিশোধ	%	০.৫	১০০	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০

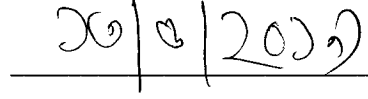
আমি, মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, চট্টগ্রাম টেলিযোগাযোগ অঞ্চল গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগের আওতাধীন ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন্স কোম্পানী লিমিটেড -এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন্স কোম্পানী লিমিটেড মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, চট্টগ্রাম টেলিযোগাযোগ অঞ্চল এর নিকট অঙ্গীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

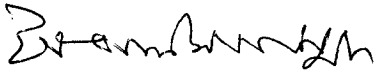
স্বাক্ষরিত:



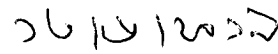
মুখ্য মহাব্যবস্থাপক
চট্টগ্রাম টেলিযোগাযোগ অঞ্চল
বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন্স কোম্পানী লিমিটেড



তারিখ



ব্যবস্থাপনা পরিচালক
বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন্স কোম্পানী লিমিটেড



তারিখ

সংযোজনী ১

শব্দসংক্ষেপ

ক্রমিক নং	শব্দসংক্ষেপ	বিবরণ
১	RAGW	Remote Access Gateway
২	ADSL	Asynchronous Digital Subscriber Line
৩	GPON	Gigabit Passive Optical Network



সংযোজনী ২

কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী কার্যালয়সমূহ এবং পরিমাপ পদ্ধতি -এর বিবরণ

ক্রমিক নম্বর	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বিবরণ	বাস্তবায়নকারী ইউনিট	পরিমাপ পদ্ধতি এবং উপাত্তসূত্র	সাধারণ মন্তব্য
১	GPON সার্ভিস	GPON সংযোগ	শহরাস্থলে অপটিক্যাল ফাইবার কাবল এর মাধ্যমে উচ্চগতির ইন্টারনেটসহ আধুনিক ট্রিপল প্লে সেবা প্রদান।	বিটিসিএল	সিস্টেম সফটওয়্যার এর মাধ্যমে পরিমাপ করা হয়। বিটিসিএল এর ওয়েব সাইট/ বার্ষিক প্রতিবেদন/ অফিসিয়াল প্রতিবেদন	



সংযোজনী ৩

কর্মসম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে মাঠ পর্যায়ের অন্যান্য কার্যালয়ের নিকট সুনির্দিষ্ট চাহিদা

প্রতিষ্ঠানের নাম	সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	উক্ত প্রতিষ্ঠানের নিকট চাহিদা/ প্রত্যাশা	চাহিদা/ প্রত্যাশার যৌক্তিকতা	প্রত্যাশা পূরণ না হলে সম্ভাব্য প্রভাব
সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর/ সিটি কর্পোরেশন/ ওয়াসা/ বিদ্যুৎ সংস্থাসমূহ (বিপিভিবি, পিজিসিবি ইত্যাদি)/ অন্যান্য সেবা সংস্থাসমূহ/ এনটিটিএন সার্ভিস প্রোভাইডার সমূহ	GPON সার্ভিস	GPON সংযোগ	বিটিসিএল এন্ড আন্ডারগ্রাউন্ড ও ওভারহেড অপটিক্যাল ফাইবার প্রদান	বিটিসিএল এর ক্যাবল রুটে সংস্থাসমূহের সেরামাত বা খনন কাজ করার সময় অধিকতর সতর্কতা অবলম্বন করা প্রয়োজন যাতে আন্ডারগ্রাউন্ড ক্যাবল ক্ষতিগ্রস্ত না হয়।	আন্ডারগ্রাউন্ড ও ওভারহেড অপটিক্যাল ফাইবার ক্যাবল ক্ষতিগ্রস্ত হলে GPON সহ যে কোনো টেলিফোন সেবায় ব্যাঘাত ঘটে। আন্ডারগ্রাউন্ড ক্যাবল মেরামত বা প্রতিস্থাপন অত্যন্ত ব্যয়বহুল ও সময়সাপেক্ষ। ঘন ঘন অপটিক্যাল ফাইবার ক্যাবল ক্ষতিগত হলে সেবার মানের অবনতি ঘটে এবং গ্রাহক কান্ডিত মাত্রার সেবা হতে বঞ্চিত হন। এতে অনেক সম্মানিত গ্রাহক টেলিফোন এবং/অথবা GPON সেবা নিতে বা চালিয়ে যেতে নিরুৎসাহিত হন যা সামগ্রিকভাবে সংশ্লিষ্ট কর্মসূচক অর্জন প্রক্রিয়া বাহত করে।

