

বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন
আইইবি ভবন, রমনা, ঢাকা-১০০০

বিষয়ঃ-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর আওতায় কমিশনের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ এবং পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন জুলাই-সেপ্টেম্বর/২০২২ (১ম কোয়ার্টার) দাখিল সংক্রান্ত।

সূচনাঃ-কমিশনের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি, ২০২২-২০২৩ এ পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতাবৃদ্ধি কার্যক্রমের আওতায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার হতে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে সভা আয়োজনের বাধ্যবাধকতা রয়েছে। এরই আলোকে বর্ণিত কর্মকর্তাদের প্রশিক্ষণ এবং প্রাপ্ত অভিযোগের প্রেক্ষিতে একটি ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ এবং পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন তৈরি করার নিমিত্ত সভা আয়োজন করার জন্য জনাব সাজেদা পারভীন, পরিচালক-১ (এসএস) মহোদয় নির্দেশ দেন।

সভা আহ্বানঃ- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর আওতায় কমিশনের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ ও ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (১ম কোয়ার্টার) তৈরির নিমিত্ত গত ২৭ সেপ্টেম্বর ২০২২ খ্রিঃ এই সংশ্লিষ্ট ১ম সভা আয়োজন করা হয়।

ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনঃ-অনুষ্ঠিত সভার সভাপতি জনাব সাজেদা পারভীন, পরিচালক-১ (এসএস) মহোদয় শুরুতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর আওতায় কমিশনের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ত্রৈমাসিক সভার সিদ্ধান্ত সমূহের বাস্তবায়নের সর্বশেষ অগ্রগতি নিয়ে আলোচনা করলে সংশ্লিষ্ট বাস্তবায়নকারী বিভাগের প্রতিনিধি কর্তৃক নিম্নোক্ত বিষয় তুলে ধরেনঃ

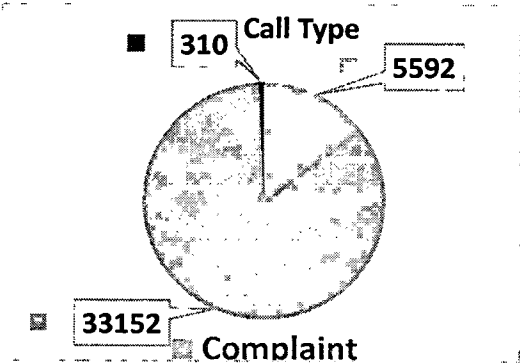
ই এন্ডও বিভাগঃ-এই বিভাগের প্রতিনিধি জনাব আব্দুল্লাহ আল আমীন, সিনিঃ সহকারী পরিচালক জানান যে, বর্তমান সময়ে টেলিযোগাযোগ খাতের ব্যাপকতা ও তাৎপর্য বিবেচনায় গ্রাহক চাহিদা পূরণ এবং অভাব-অভিযোগসমূহ দ্রুততার সাথে নিষ্পত্তিকল্পে দেশব্যাপী আরও বিস্তৃত পরিসরে ড্রাইভ-টেস্ট কার্যক্রম পরিচালনার লক্ষ্যে উচ্চ প্রযুক্তিসম্মত কোয়ালিটি অব সার্ভিস বেঞ্চমার্কিং সিস্টেম স্থাপনের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।

এসএস বিভাগঃ-এই বিভাগের প্রতিনিধি জনাব মোঃ আসিফ ওয়াহিদ, উপ পরিচালক (এসএস) জানান যে, কমিশনে দাখিলকৃত বিভিন্ন অভিযোগ নিয়ে গত ২৭/০৯/২০২২ খ্রিঃ পরিচালক-১ (এসএস) মহোদয়ের সভাপতিত্বে কমিশনের সভাকক্ষ-৭১১ এ একটি সভা অনুষ্ঠিত হয়। সভায় বিবিধ অভিযোগ নিয়ে একটি ফলপ্রসূ আলোচনা হয়। আশা করা যায় সকল অপারেটর নিজ নিজ গ্রাহক অভিযোগ অতি দ্রুত নিষ্পত্তির জন্য আরো উদ্যোগ গ্রহণ করবে।

উল্লেখ্য বিটিআরসি গ্রাহক অভিযোগের কল সেন্টার ১০০ এর অপারেশন টিম হতে দৈনিক, মাসিক, ত্রৈমাসিক এবং বাৎসরিক ভিত্তিতে সকল অভিযোগের বিভিন্ন তথ্য, উপাত্ত বিশ্লেষণ রিপোর্ট কমিশনে ই-মেইলের মাধ্যমে দাখিল করেন। এছাড়াও কমিশনের ওয়েব সাইটে জিআরএস (Grievance Redress System) সফটওয়্যার ব্যবহার করেও অনেকেই কমিশনে দাখিল করে। সভায় গত ০১ জুলাই ২০২২ খ্রিঃ হতে ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২২ খ্রিঃ পর্যন্ত সকল অভিযোগের ক্যাটাগরি অনুযায়ী তথ্য বিশ্লেষণ করে নিম্নোক্ত প্রতিবেদন তৈরি করা হয়ঃ-

প্রাপ্ত সকল অভিযোগের সংখ্যা

Month	Complain	Query	Request
July-22	822	12157	81
August-22	565	9907	49
September-22	577	11043	60
Grand Total	1964	33107	190

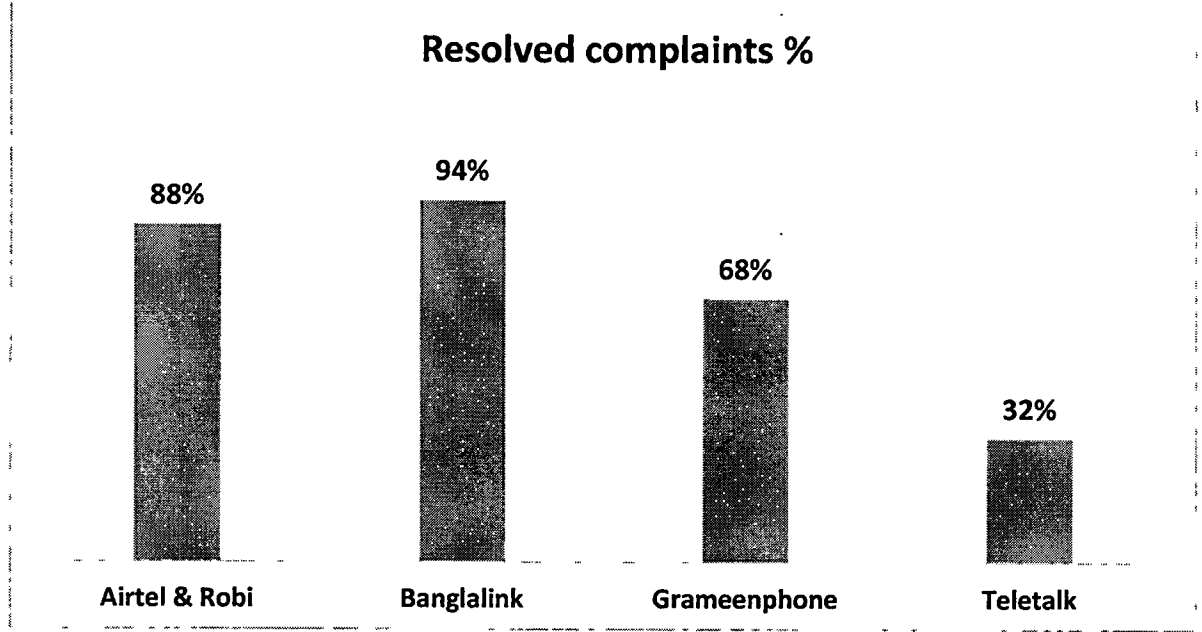


(Signature)

মোবাইল অপারেটর সংশ্লিষ্ট অভিযোগ দাখিল ও নিষ্পত্তির তথ্যঃ-

MNO	Total Complain	In Progress	Not Solved	Solved	Resolved complaints %
Grameenphone	1771	558	0	1578	68
Banglalink	635	26	12	597	94
Airtel & Robi	1803	207	18	1213	88
Teletalk	974	640	21	313	32
Total	5183	1431	51	3701	72

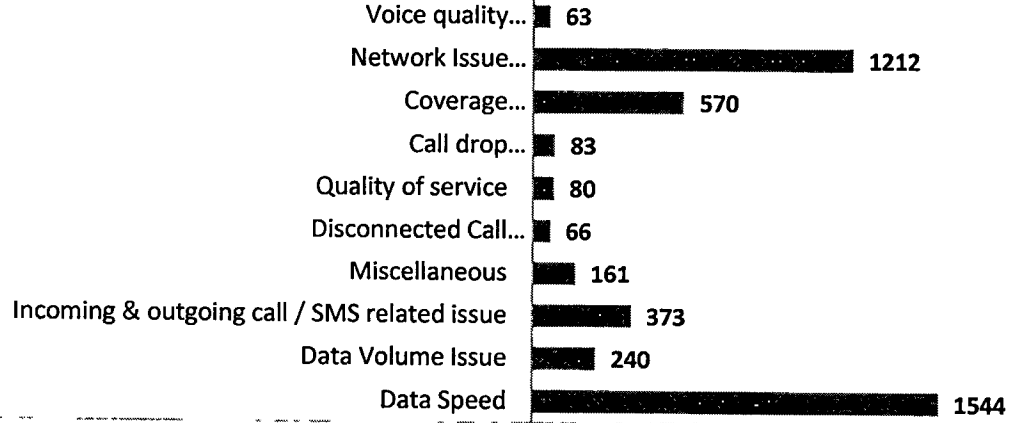
মোবাইল অপারেটর সমূহের মধ্যে সর্বমোট অভিযোগ এর পরিমান ৫১৮৩ টি। এ ক্ষেত্রে সবচেয়ে বেশী অভিযোগ ছিলো এয়ারটেল এন্ড রবি মোবাইল অপারেটরের। এয়ারটেল এন্ড রবি মোবাইল অপারেটরের অভিযোগের সংখ্যা ১৮০৩টি। সমাধানের শতকরা হার সর্বোচ্চ হার ছিলো বাংলালিংক মোবাইল অপারেটরের।



ক্যাটাগরী ভিত্তিক অভিযোগের তথ্য

গত ০১ জুলাই ২০২২ খ্রিঃ হতে ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২২ খ্রিঃ পর্যন্ত রিপোর্ট বিশ্লেষণ করলে দেখা যায়, অভিযোগ সমূহের মধ্যে সবচেয়ে বেশী অভিযোগ ছিলো ডাটা স্পীড সম্পর্কিত এবং দ্বিতীয় অবস্থান ছিলো মোবাইল অপারটরসমূহের নেটওয়ার্ক সংক্রান্ত ।

Top Complaint Category_1st July'22 – 30th September'22

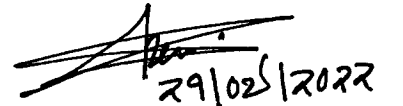


সুপারিশঃ-

(ক) ডাটা স্পীড সম্পর্কিত অভিযোগ সমাধানে কার্যক্রমে জোড়দার করতে হবে। বাস্তবায়নেঃ ই এন্ড ও বিভাগ।

(খ) প্রাপ্ত সকল অভিযোগের ক্যাটাগরী অনুযায়ী দ্রুত সময়ে নিষ্পত্তি করার উদ্যোগ নিতে হবে। বাস্তবায়নেঃ সংশ্লিষ্ট সকল বিভাগ।

(গ) মোবাইল অপারটরসমূহের নেটওয়ার্ক সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে সকল কার্যক্রম জোরদার করতে হবে। বাস্তবায়নেঃ-ইএন্ডও ও এসএস বিভাগ।


২৭/০৯/২০২২

সাজেদা পারভীন
পরিচালক-১ (এসএস),
বিটিআরসি।

প্রতি

ফোকাল পয়েন্ট, এপিএ

বিটিআরসি