

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 অক্টোবর-ডিসেম্বর/২০২২ (২য় 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 (২য় কোয়ার্টার) তৈরির নিমিত্ত গত ০৫ জানুয়ারি ২০২৩ খ্রিঃ এই সংশ্লিষ্ট একটি 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

এসএস বিভাগঃ-এই বিভাগের প্রতিনিধি জনাব মোঃ আসিফ ওয়াহিদ, উপ পরিচালক (এসএস) জানান যে, কমিশনে দাখিলকৃত বিভিন্ন অভিযোগ নিয়ে গত ০৫/০১/২০২৩ খ্রিঃ পরিচালক-১ (এসএস) মহোদয়ের সভাপতিত্বে কমিশনের সভাকক্ষ-৬৪৪ 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।

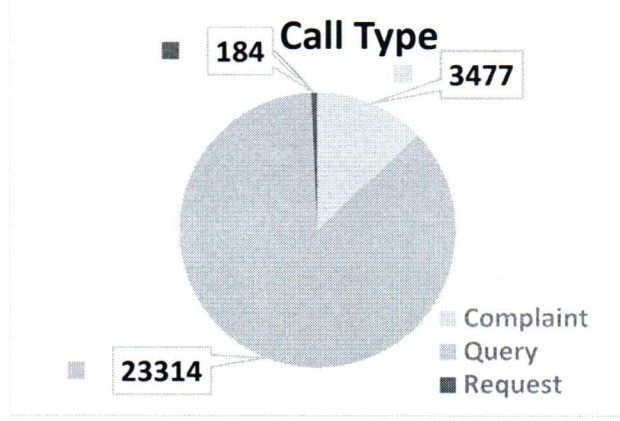
ই এন্ড ও বিভাগঃ-এই বিভাগের প্রতিনিধি জনাব আব্দুল্লাহ আল আমীন (সিনিঃ সহকারী পরিচালক) জানান যে, মোবাইল অপারেটরদের সেবার মান উন্নয়ন ও গ্রাহক স্বার্থ নিশ্চিত করার লক্ষ্যে বিটিআরসি অগ্রাধিকার ভিত্তিতে কাজ করছে। সেবার মান পরিবীক্ষণে বিটিআরসি'র সক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে অত্যাধুনিক বেক্সমার্কিং সিস্টেম স্থাপন করা হয়েছে।

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 অক্টোবর ২০২২ খ্রিঃ হতে ৩১ ডিসেম্বর ২০২২ খ্রিঃ পর্যন্ত সকল অভিযোগের ক্যাটাগরি অনুযায়ী তথ্য বিশ্লেষণ করে নিম্নোক্ত প্রতিবেদন তৈরি করা হয়ঃ


০৫/০১/২০২৩

প্রাপ্ত সকল অভিযোগের সংখ্যা

Month	Complain	Query	Request
Oct-22	695	9985	34
Nov-22	538	4606	26
Dec-22	426	6880	20
Grand Total	1659	23271	80



মোবাইল অপারেটর সংশ্লিষ্ট অভিযোগ দাখিল ও নিষ্পত্তির তথ্যঃ-

MNO	Total Complain	In Progress	Not Solved	Solved	Resolved complaints %
Grameenphone	917	236	0	681	74
Banglalink	437	8	45	384	88
Airtel & Robi	1209	29	1	1179	98
Teletalk	633	353	27	253	40
Total	3196	626	73	2497	78

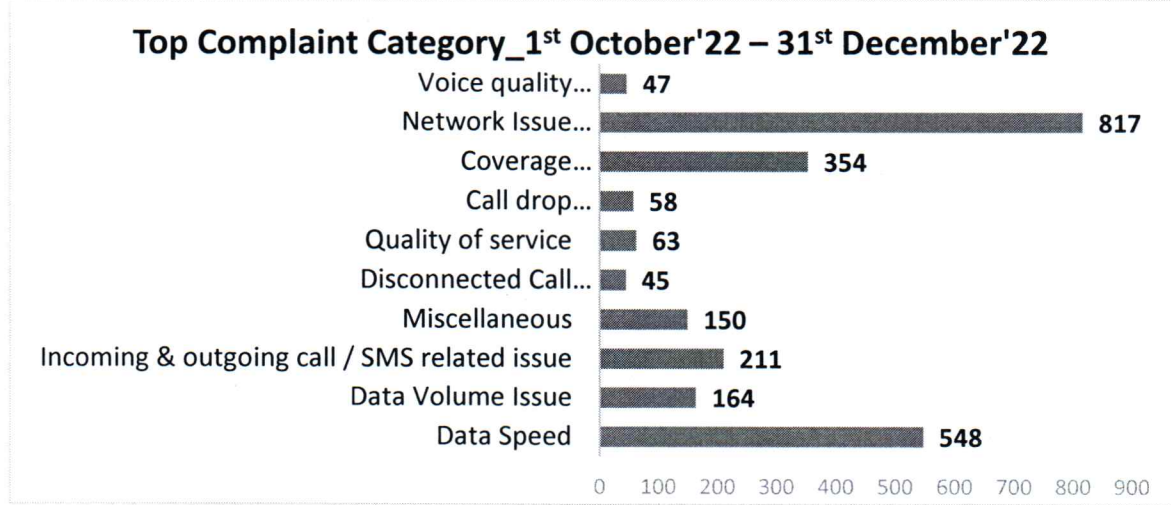
মোবাইল অপারেটর সমূহের মধ্যে সর্বমোট অভিযোগ এর পরিমান ৩১৯৬ টি। এ ক্ষেত্রে সবচেয়ে বেশী অভিযোগ ছিলো এয়ারটেল এন্ড রবি মোবাইল অপারেটরের। এয়ারটেল এন্ড রবি মোবাইল অপারেটরের অভিযোগের সংখ্যা ১২০৯টি এবং সমাধানের শতকরা হার সর্বোচ্চ হার ছিলো এয়ারটেল এন্ড রবি মোবাইল অপারেটরসমূহের। পক্ষান্তরে বাংলালিংক এর সবচেয়ে কম অভিযোগ ছিলো এবং সমাধানের হার ছিলো ৮৮ শতাংশ।



[Signature]

ক্যাটাগরী ভিত্তিক অভিযোগের তথ্য

উল্লেখ্য গত ০১ অক্টোবর ২০২২ খ্রিঃ হতে ৩১ ডিসেম্বর ২০২২ খ্রিঃ পর্যন্ত রিপোর্ট বিশ্লেষণ করলে দেখা যায় যে, অভিযোগ সমূহের মধ্যে সবচেয়ে বেশী অভিযোগ ছিলো মোবাইল অপারেটরসমূহের নেটওয়ার্ক সংক্রান্ত এবং দ্বিতীয় অবস্থান ছিলো মোবাইল অপারেটরসমূহের ডাটা স্পীড সংক্রান্ত।



সুপারিশঃ-

(ক) মোবাইল অপারেটরসমূহের নেটওয়ার্ক সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে সকল কার্যক্রম জোরদার করতে হবে। বাস্তবায়নেঃ- ইএন্ড ও এসএস বিভাগ।


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

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

প্রতি

যুগ্ম সচিব (টেলিকম)

ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ।


(সাজেদা পারভীন)
পরিচালক-১ (এসএস)
বিটিআরসি।