

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 জানু-মার্চ/২০২৩ (৩য় 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 (৩য় কোয়ার্টার) তৈরির নিমিত্ত গত ০৩ এপ্রিল 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 সিদ্ধান্তসমূহের বাস্তবায়নের সর্বশেষ অগ্রগতি নিয়ে আলোচনা করলে সংশ্লিষ্ট বাস্তবায়নকারী বিভাগের প্রতিনিধি কর্তৃক নিম্নোক্ত বিষয় তুলে ধরেনঃ

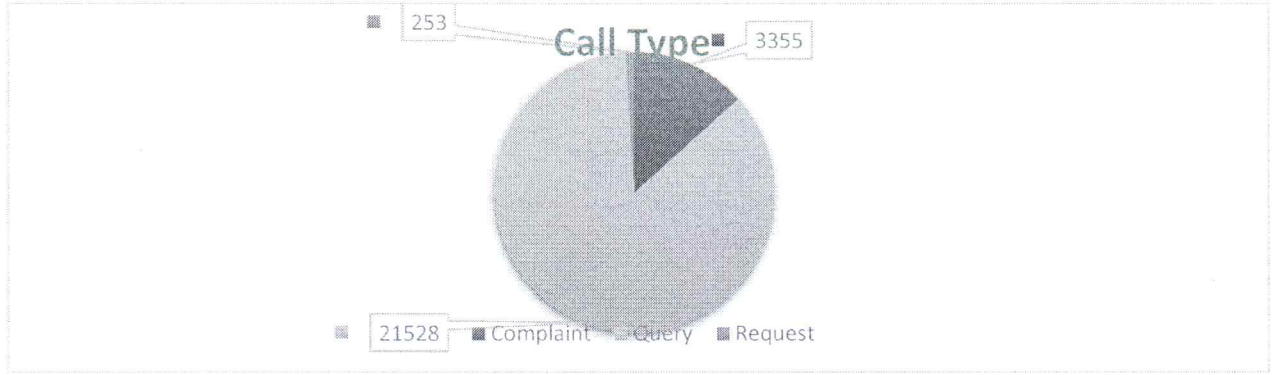
এসএস বিভাগঃ এই বিভাগের প্রতিনিধি জনাব মোঃ আসিফ ওয়াহিদ, উপ পরিচালক (এসএস) জানান যে, নেটওয়ার্ক সংক্রান্ত সমস্যাগুলো মূলত ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড ও অপারেশন্স বিভাগের সহযোগিতায় সমাধান করা হয়। একই সাথে তিনি সভায় আরও অবহিত করেন যে, বিটিআরসিতে দুর্যোগকালীন দুর্গত এলাকায় টেলিযোগাযোগ সেবা সচল রাখতে জাতীয় জরুরি টেলিযোগাযোগ সিস্টেম স্থাপন বিষয়ক কর্মশালা অনুষ্ঠিত হয়েছে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় GRS এর মাধ্যমে আগত অভিযোগসমূহ নিষ্পন্ন করা হচ্ছে মর্মে মতামত প্রদান করেন।

ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড ও অপারেশন্স বিভাগঃ-এই বিভাগের প্রতিনিধি জনাব আব্দুল্লাহ আল আমীন (সিনিঃ সহকারী পরিচালক) জানান যে, মানসম্মত মোবাইল নেটওয়ার্ক নিশ্চিতকরণে মোবাইল অপারেটর কর্তৃক গৃহীত পদক্ষেপের সরেজমিনে কার্যক্রম পরিচালনা হয়েছে। কোয়ালিটি অব সার্ভিস বেঞ্চমার্কিং সিস্টেম এর বিভিন্ন বিষয়ে কারিগরি দক্ষতা অর্জনের জন্য প্রশিক্ষণ কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে। সম্প্রতিকালে ঢাকা শহরের EMF Radiation পরীক্ষা চালানো হয়েছে এবং অদূর ভবিষ্যতে বাংলাদেশের অন্য কোথাও পরীক্ষা চালানো হবে।

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 জানুয়ারি ২০২৩ খ্রিঃ হতে ৩১ মার্চ ২০২৩ খ্রিঃ পর্যন্ত সকল অভিযোগের ক্যাটাগরি অনুযায়ী তথ্য বিশ্লেষণ করে নিম্নোক্ত প্রতিবেদন তৈরি করা হয়ঃ-

প্রাপ্ত সকল অভিযোগের সংখ্যা

Month	Call Center			Web Box			Grand Total
	Complaint	Query	Request	Complaint	Query	Request	
Jan	483	7260	40	753	13	50	8599
Feb	362	7626	46	817	11	49	8911
Mar	428	6601	26	512	17	42	7626
Grand Total	1273	21487	112	2082	41	141	25136



মোবাইল অপারেটর সংশ্লিষ্ট অভিযোগ দাখিল ও নিষ্পত্তির তথ্যঃ-

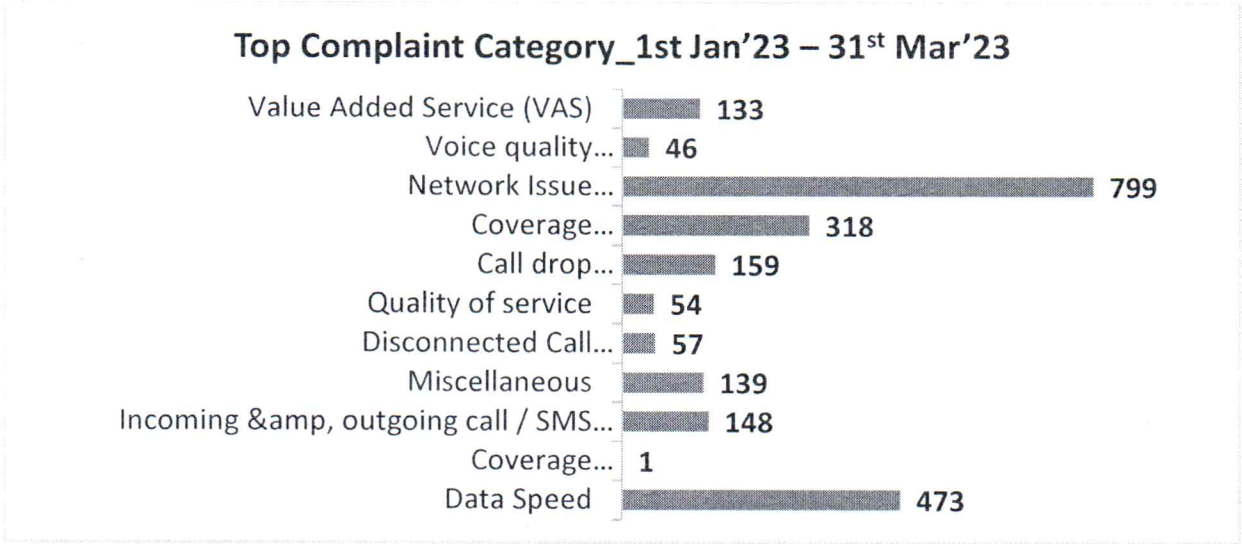
MNO	Total Complain	In Progress	Not Solved	Solved	Resolved complaints %
Grameenphone	934	143	0	791	84.69
Banglalink	378	39	48	291	76.98
Airtel & Robi	1113	44	0	1069	96.05
Teletalk	705	529	5	171	24.26
Total	3130	755	53	2322	74.19

মোবাইল অপারেটর সমূহের মধ্যে সর্বমোট অভিযোগ এর পরিমান ৩১৩০টি। এ ক্ষেত্রে সবচেয়ে বেশী অভিযোগ ছিলো এয়ারটেল এন্ড রবি মোবাইল অপারেটরের। এয়ারটেল এন্ড রবি মোবাইল অপারেটরের অভিযোগের সংখ্যা ১১১৩টি এবং সমাধানের শতকরা হার সর্বোচ্চ হার ছিলো এয়ারটেল এন্ড রবি মোবাইল অপারেটরসমূহের। পক্ষান্তরে বাংলালিংক এর সবচেয়ে কম অভিযোগ ছিলো এবং সমাধানের হার ছিলো ৯৬.০৬ শতাংশ।



ক্যাটাগরী ভিত্তিক অভিযোগের তথ্য


উল্লেখ্য গত ০১ জানুয়ারি ২০২৩ খ্রিঃ হতে ৩১ মার্চ ২০২৩ 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 ডাটা স্পীড এবং নেটওয়ার্ক সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে সকল কার্যক্রম জোরদার করতে হবে। বাস্তবায়নেঃ-ই এন্ড ও বিভাগ।

(খ) Value Added Service (VAS) প্রাপ্ত সকল অভিযোগের ক্যাটাগরী অনুযায়ী দ্রুত সময়ে নিষ্পত্তি করার উদ্যোগ নিতে হবে। বাস্তবায়নেঃ এসএস বিভাগ।


 ০৫/০৪/২০২৩
 সাজেদা পারভীন
 পরিচালক-১ (এসএস)
 বিটিআরসি।

প্রতি

যুগ্ম সচিব (ডাক)

ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ