

## বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন

প্লট: ই-৫/এ, আগারগাঁও প্রশাসনিক এলাকা, শেরে-বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭।

**বিষয়ঃ-অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর আওতায় কমিশনের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ এবং পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন এপ্রিল-জুন/২০২৩ (৪র্থ 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 মোঃ আসিফ ওয়াহিদ উপ-পরিচালক (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 (৪র্থ কোয়ার্টার) তৈরির নিমিত্ত গত ০৪ এপ্রিল ২০২৩ খ্রিঃ এই সংশ্লিষ্ট একটি সভা আয়োজন করা হয়।

**ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনঃ-**অনুষ্ঠিত সভার সভাপতি মোঃ আসিফ ওয়াহিদ উপ-পরিচালক (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

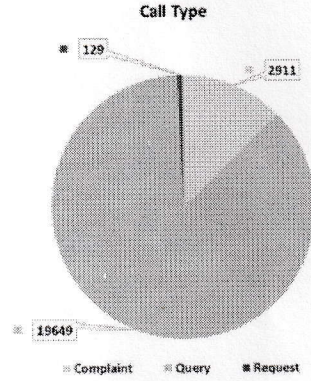
**ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড ও অপারেশন বিভাগঃ** এই বিভাগের প্রতিনিধি জনাব আব্দুল্লাহ আল আমীন, সিনিয়র সহকারী পরিচালক (এসএস) জানান যে, উপকূলীয় জেলাগুলোতে প্রবলবেগে ধ্বংস আসা ঘূর্ণিঝড়ের প্রভাবে দেশের টেলিযোগাযোগ ব্যবস্থার সার্বিক পরিস্থিতি নিবিড়ভাবে পর্যবেক্ষণ ও নিরবচ্ছিন্ন টেলিযোগাযোগ নেটওয়ার্ক নিশ্চিতকল্পে বিটিআরসি হতে একটি মনিটরিং সেল গঠন করা হয়েছে। মনিটরিং সেলের সার্বক্ষণিক তত্ত্ববধানে একইসাথে মোবাইল, এনটিটিএন, আইএসপি, আইআইজি, বিটিসিএলসহ সকল প্রতিষ্ঠানসমূহের সার্বিক প্রচেষ্টায় অচল সাইট, পয়েন্ট অব প্রেজেন্স ও এক্সচেঞ্জসমূহ সচলকরণের কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়। তিনি আরও বলেন, 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।

**এসএস বিভাগঃ** এই বিভাগের প্রতিনিধি জনাব মোঃ ফজলুর রহমান সেখ, সিনিয়র সহকারী পরিচালক (এসএস) জানান যে, দেশের জনসাধারণের মধ্যে নিরাপদ ইন্টারনেট ও বিভিন্ন সাইবার অপরাধ সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে কমিশন কর্তৃক সরকারীভাবে প্রথমবারের মতো 'সাইবার নিরাপত্তা সচেতনতা মাস' দিবসটি উদযাপন করা হয়। দিবসটিকে সামনে রেখে জনসাধারণের মাঝে সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সচেতনতা সৃষ্টির লক্ষ্যে বিটিআরসি হতে মোবাইল ফোনে সচেতনতামূলক খুদে বার্তা প্রেরণ করা হয় এবং বিভিন্ন শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের শতাধিক ছাত্র-ছাত্রীদের অংশগ্রহণে দিনব্যাপী 'নিরাপদ ইন্টারনেট যুব কর্মশালা'র আয়োজন করা হয়েছে।

সভায় গত ০১ এপ্রিল ২০২৩ খ্রিঃ হতে ৩০ জুন 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	
April	299	5678	06	558	10	29	6580
May	480	7267	23	566	17	31	8384
June	396	6668	06	612	09	34	7725
<b>Grand Total</b>	<b>1175</b>	<b>19613</b>	<b>35</b>	<b>1736</b>	<b>36</b>	<b>94</b>	<b>22689</b>

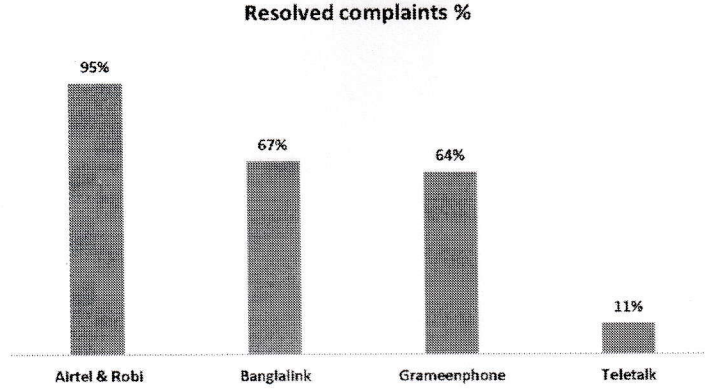


**মোবাইল অপারেটর সংশ্লিষ্ট অভিযোগ দাখিল ও নিষ্পত্তির তথ্যঃ-**

MNO	Total Complain	In Progress	Not Solved	Solved	Resolved complaints %
Grameenphone	917	334	0	583	63.58
Banglalink	267	18	69	180	67.42
Airtel & Robi	962	49	2	911	94.70
Teletalk	528	444	27	57	10.80
<b>Total</b>	<b>2674</b>	<b>845</b>	<b>98</b>	<b>1731</b>	<b>64.73%</b>

মোবাইল অপারেটর সমূহের মধ্যে সর্বমোট অভিযোগ এর পরিমান ২৬৭৪ টি। এ ক্ষেত্রে সবচেয়ে বেশী অভিযোগ ছিলো এয়ারটেল এন্ড রবি মোবাইল অপারেটরের। এয়ারটেল এন্ড রবি মোবাইল অপারেটরের অভিযোগের সংখ্যা ৯১৭ টি এবং সমাধানের শতকরা হার সর্বোচ্চ হার ছিলো এয়ারটেল এন্ড রবি মোবাইল অপারেটরসমূহের ৯৪.৭০%। পক্ষান্তরে বাংলালিংক এর সবচেয়ে কম অভিযোগ ছিলো এবং সমাধানের হার ছিলো ৬৭.৪২ শতাংশ।

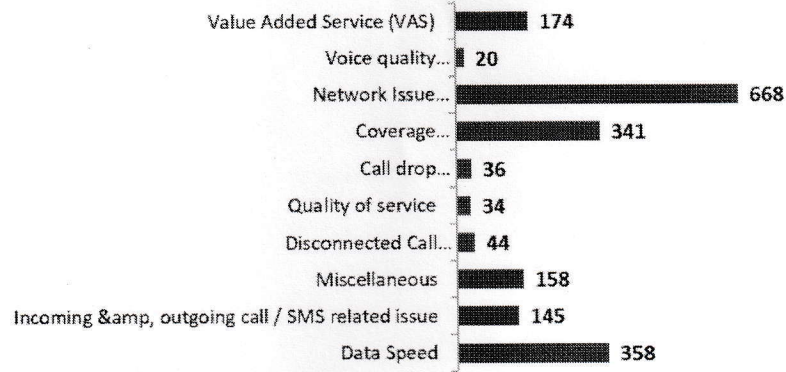




### ক্যাটাগরী ভিত্তিক অভিযোগের তথ্য

উল্লেখ্য গত ০১ এপ্রিল ২০২৩ খ্রিঃ হতে ৩০ জুন 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।

### Top Complaint Category\_1<sup>st</sup> Apr'23 - 30<sup>th</sup> June'23



#### 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।

*Asif*  
০৩/৭/২০২৩

মোঃ আসিফ ওয়াহিদ  
উপ-পরিচালক (এসএস)  
বিটিআরসি।

প্রতি

যুগ্ম সচিব (নিরীক্ষা)  
ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ