

বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন

প্লট #ই-৫/এ, আগারগাঁও প্রশাসনিক এলাকা, শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭
ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড অপারেশন বিভাগ

শর্টকোড বরাদ্দপ্রাপ্তির শর্ত, বরাদ্দ এবং নবায়ন সংক্রান্ত

১। শর্টকোড বরাদ্দপ্রাপ্তির শর্তঃ

- ১.১) যে সকল প্রতিষ্ঠানের সেবা আপামর জনগনের সাথে সম্পৃক্ত নয় বরং একটি নির্দিষ্ট শ্রেণীর গ্রাহক কেন্দ্রিক, ঐ সকল প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে শর্টকোড বরাদ্দকরণ নীতিমালা-২০২০ অনুযায়ী ক্যাটাগরি-ই এর আওতায় চলমান নাম্বার সিরিজ থেকে নাম্বার বরাদ্দ নিতে হবে। অর্থাৎ তাদের ক্যাটাগরি-ই এর আওতায় নাম্বার বরাদ্দ প্রদান করা হলেও নাম্বার বাছাই করার কোনো সুযোগ থাকবে না। এখানে উল্লেখ্য, ক্যাটাগরি-ই এর আওতায় নাম্বার বরাদ্দপ্রাপ্তির ক্ষেত্রে যেকোন প্রতিষ্ঠানকে অবশ্যই শর্টকোড বরাদ্দপ্রাপ্তির সকল শর্ত পূরণ করতে হবে।
- ১.২) বেসরকারি হাসপাতালসমূহের ক্ষেত্রে কমপক্ষে ২৫০ (দুইশত পঞ্চাশ) শয্যা বিশিষ্ট সরকার অনুমোদিত হাসপাতাল হতে হবে।
- ১.৩) যে সকল সেবা প্রদানকারী (উদাহরণস্বরূপঃ ডায়াগনস্টিক সেন্টার, রিয়েল এস্টেট, বীমা প্রতিষ্ঠান, খাদ্যদ্রব্য বিষয়ক সেবা, রেস্টুরেন্ট ইত্যাদি) প্রতিষ্ঠান শর্টকোড বরাদ্দ প্রাপ্তিতে আগ্রহী, তাদের দেশব্যাপি অর্থাৎ কমপক্ষে সকল বিভাগীয় শহরে বিস্তৃত সেবাকেন্দ্র এবং সুপরিচিত সেবা প্রদান ব্যবস্থা থাকতে হবে এবং সকল ক্ষেত্রে সরকারের সংশ্লিষ্ট সংস্থার অনুমোদন থাকতে হবে।
- ১.৪) 'Customer Service' এর জন্য শর্টকোড বরাদ্দ প্রাপ্তিতে আগ্রহী প্রতিষ্ঠানসমূহের গ্রাহক ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে দৈনন্দিন ভিত্তিতে গড়ে কমপক্ষে ৩০০ কল প্রাপ্তির প্রমাণ দাখিল করতে হবে। অর্থাৎ যাদের সেবা প্রদান শর্টকোডের উপর নির্ভরশীল নয়, সেসকল প্রতিষ্ঠানের প্রতিষ্ঠিত এবং বহল ব্যবহৃত Customer Service বিষয়ক বিদ্যমান কল সেন্টার থাকতে হবে।
- ১.৫) শর্টকোডের মাধ্যমে IVR ভিত্তিক সেবা পরিচালনার ক্ষেত্রে চার্জিং সিস্টেম ও সেবা প্রদানের ব্যাপ্তি (এজেন্ট সংখ্যা, চার্জিং সিস্টেম ইত্যাদি) সরেজমিনে পরিদর্শন শেষে সন্তোষজনক প্রতিবেদনের ভিত্তিতে শর্টকোড বরাদ্দের বিষয়টি বিবেচনা করা হবে।
- ১.৬) শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে শুধুমাত্র সরকার অনুমোদিত জাতীয় পর্যায়ে প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে শর্টকোড বরাদ্দ প্রদান করা হবে।
- ১.৭) ট্রাভেল এজেন্সির ক্ষেত্রে দেশব্যাপি অর্থাৎ বিভাগীয় শহরগুলোতে বিস্তৃত সেবা প্রদান কেন্দ্র ও সুপরিচিত সেবা প্রদান ব্যবস্থা থাকতে হবে এবং যথেষ্ট সংখ্যক গ্রাহক সেবা প্রদান বিষয়ক প্রমাণক দাখিল করতে হবে।
- ১.৮) ভোগ্যপণ্য উৎপাদনকারী প্রতিষ্ঠানের ক্যাটাগরি-ডি এর আওতায় শর্টকোড বরাদ্দ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে সারাদেশব্যাপি বিস্তৃত বিতরণ ব্যবস্থা থাকতে হবে এবং ব্যাপকভাবে পরিচিত ও ব্যবহৃত ন্যূনতম ০৫ (পাঁচ) ধরণের পণ্য উৎপাদনকারী হতে হবে।
- ১.৯) একই মালিকানাধীন একাধিক প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে একাধিক শর্টকোড সাধারণভাবে বরাদ্দ প্রদান করা হবে না। তবে কোন প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে পূর্বে বরাদ্দকৃত শর্টকোড লেয়ারিং এর মাধ্যমে যদি উপযুক্ত সংখ্যক পণ্য বা সেবার জন্য ব্যবহার করা হয় এবং অধিকতর কোন পণ্য/সেবার জন্য ব্যবহারের সুযোগ না থাকে, সেক্ষেত্রে একই মালিকানাধীন অপর প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে শর্টকোড বরাদ্দের বিষয়টি বিবেচনা করা হবে।

Sumaiya Rahman

(সুমাইয়া রহমান)

সহকারী পরিচালক

ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড অপারেশনস বিভাগ
বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন