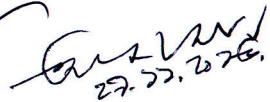
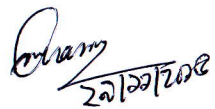


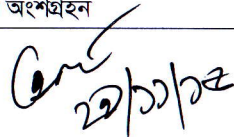
বিটিসিএল - এর সময়ভিত্তিক কর্মপরিকল্পনা

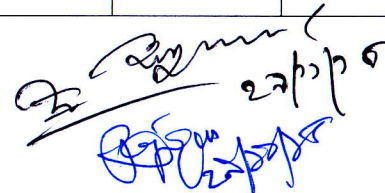
ক্রমিক নং	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	সময় ও টার্গেট	দায়িত্ব	সহায়তাকারী
১	বিটিসিএল - এর জন্য হালনাগাদ তথ্য সম্বলিত ওয়েব সাইট প্রণয়ন	আউটসোর্সিং- এর মাধ্যমে ওয়েব সাইট গঠন ও হালনাগাদ তথ্য আপলোড	স্বল্পমেয়াদি/ চলমান	ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিটিসিএল	মাঠ পর্যায়ের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ
২	বিটিসিএল-এর কলসেন্টার চালুকরণ ও শর্ট কোডের মাধ্যমে গ্রাহক সেবা প্রদান	কল সেন্টারে অপারেটর এর সংখ্যা ও কাভারিং এরিয়া বৃদ্ধির মাধ্যমে	দীর্ঘমেয়াদি/ চলমান	ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিটিসিএল	মাঠ পর্যায়ের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ
৩	গ্রাহকের সাথে মতবিনিময়	ব্যবস্থাপনা পরিচালক সপ্তাহে অন্ততঃ একদিন এবং মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাগণকে নিয়মিতভাবে গ্রাহকের সাথে মতবিনিময় করতে হবে	স্বল্পমেয়াদি/ চলমান	ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিটিসিএল	মাঠ পর্যায়ের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ
৪	প্রতিটি ক্যাম্প 'কাস্টমার কেয়ার সেন্টার' চালুকরণ	প্রতিটি ক্যাম্পকে 'কাস্টমার কেয়ার সেন্টার' -এ রূপান্তর	মধ্যমেয়াদি/ চলমান	ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিটিসিএল	মাঠ পর্যায়ের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ
৫	মোবাইল ফোনের মাধ্যমে সেবার বিল পরিশোধ	টেলিটকের সাথে যৌথভাবে সীমিত আকারে বিল গ্রহন	মধ্যমেয়াদি/ জানুয়ারী/২০১৫	ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিটিসিএল	মাঠ পর্যায়ের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ
৬	ওয়েবসাইট-এর মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহন	বিটিসিএল ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহনের ব্যবস্থা নেয়া	স্বল্পমেয়াদি	ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিটিসিএল	মাঠ পর্যায়ের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ
৭	প্রতি বছর সকল সার্ভিসের জন্য প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অনাপত্তি প্রদান	রাজস্ব অফিসের মাধ্যমে প্রতি বছর মার্চ মাসের মধ্যে গ্রাহককে প্রদান করা হবে	স্বল্পমেয়াদি/ নিয়মিত	ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিটিসিএল	মাঠ পর্যায়ের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ
৮	গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন	সময়ভিত্তিক গ্রাহক সেবা প্রদান, যেমন- সম্ভাব্য ক্ষেত্রে আবেদনের ৫(পাঁচ) দিনের মধ্যে চাহিদাপত্র প্রদান ও অর্থ পরিশোধের ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে সংযোগ প্রদান।	স্বল্পমেয়াদি ও নিয়মিতভাবে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিটিসিএল	মাঠ পর্যায়ের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ
৯	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ প্রদান/ সেমিনার আয়োজন	নিয়মিতভাবে বৈদেশিক/ স্থানীয় প্রশিক্ষণের আয়োজন করা ও সেমিনার আয়োজন এবং মন্ত্রণালয় ও অন্য প্রতিষ্ঠানে এ সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ/ সেমিনারে অংশগ্রহন	স্বল্পমেয়াদি ও নিয়মিতভাবে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিটিসিএল	মাঠ পর্যায়ের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ
১০	শুদ্ধাচার কৌশল বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য নিয়মিত সেমিনার আয়োজন	নিয়মিতভাবে বৈদেশিক/ স্থানীয় প্রশিক্ষণের আয়োজন করা ও সেমিনার আয়োজন এবং মন্ত্রণালয় ও অন্য প্রতিষ্ঠানে এ সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ/ সেমিনারে অংশগ্রহন	স্বল্পমেয়াদি ও নিয়মিতভাবে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিটিসিএল	মাঠ পর্যায়ের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ
১১	শুদ্ধাচার কৌশল বিষয়ে কর্মকর্তাদের দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য নিয়মিত প্রশিক্ষণ প্রদান	নিয়মিতভাবে বৈদেশিক/ স্থানীয় প্রশিক্ষণের আয়োজন করা ও সেমিনার আয়োজন এবং মন্ত্রণালয় ও অন্য প্রতিষ্ঠানে এ সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ/ সেমিনারে অংশগ্রহন	স্বল্পমেয়াদি ও নিয়মিতভাবে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিটিসিএল	মাঠ পর্যায়ের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ



২৭/১১/১৫

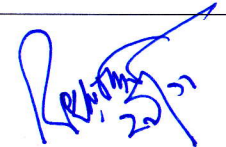

২৭.১১.১৫


২৭/১১/১৫


২৭/১১/১৫


২৭/১১/১৫


২৭/১১/১৫


২৭/১১/১৫