

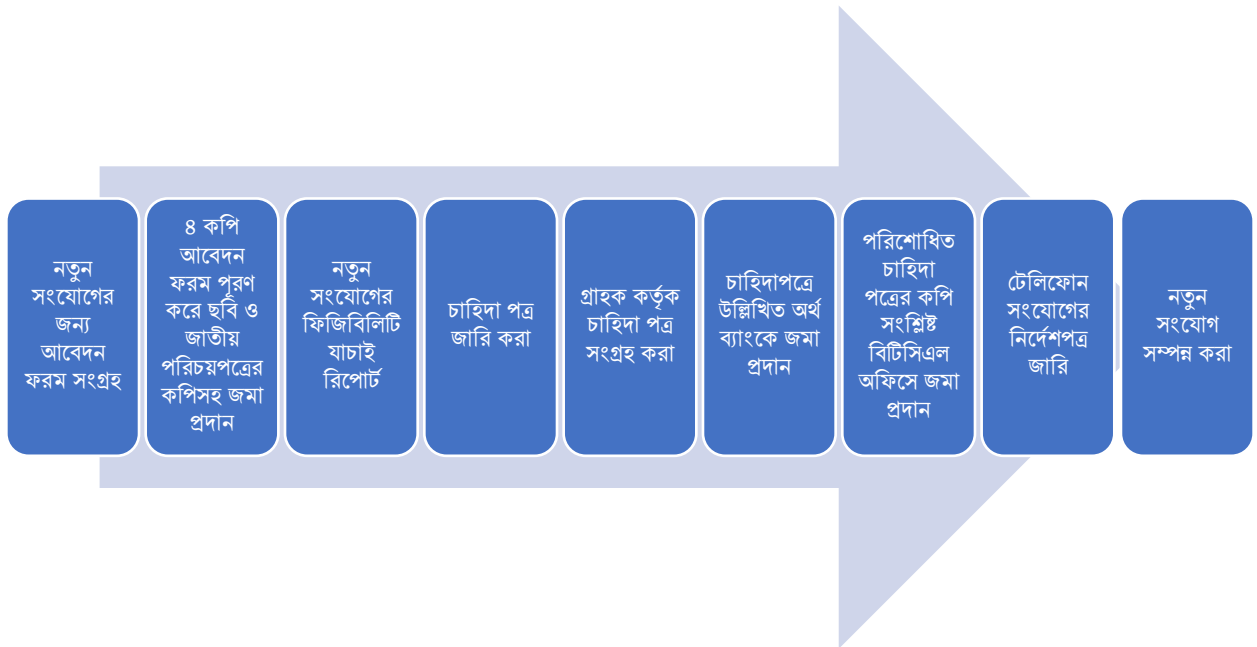
সংস্থার নাম বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন্স কোম্পানি লিমিটেড (বিটিসিএল)

সহজীকৃত সেবা টেলিসেবা অ্যাপ/ওয়েব পোর্টাল এর মাধ্যমে অনলাইনে টেলিফোন/ ইন্টারনেট সংযোগের আবেদন (www.telesheba.gov.bd)

১। বিদ্যমান সেবা পদ্ধতি বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময় (দিন/ঘণ্টা/মিনিট)	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি)
ধাপ-১	নতুন সংযোগের জন্য আবেদন ফরম সংগ্রহ	০/১/০	গ্রাহক/ গ্রাহকের প্রতিনিধি
ধাপ-২	৪ কপি আবেদন ফরম পূরণ করে ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্রের কপিসহ জমা প্রদান	০/২/০	গ্রাহক এবং বিটিসিএল অফিস
ধাপ-৩	নতুন সংযোগের ফিজিবিলিটি যাচাই রিপোর্ট	২/০/০	সংশ্লিষ্ট সহকারী ব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক
ধাপ-৪	চাহিদা পত্র জারি করা	১/০/০	সংশ্লিষ্ট উপমহাব্যবস্থাপক
ধাপ-৫	গ্রাহক কর্তৃক চাহিদা পত্র সংগ্রহ করা	১/০/০	গ্রাহক/ গ্রাহকের প্রতিনিধি
ধাপ-৬	চাহিদাপত্রে উল্লিখিত অর্থ ব্যাংকে জমা প্রদান	১/০/০	গ্রাহক/ গ্রাহকের প্রতিনিধি
ধাপ-৭	পরিশোধিত চাহিদা পত্রের কপি সংশ্লিষ্ট বিটিসিএল অফিসে জমা প্রদান	০/২/০	গ্রাহক/ গ্রাহকের প্রতিনিধি
ধাপ-৮	টেলিফোন সংযোগের নির্দেশপত্র জারি	১/০/০	সংশ্লিষ্ট উপমহাব্যবস্থাপক
ধাপ-৯	নতুন সংযোগ সম্পন্ন করা	১-২/০/০	সংশ্লিষ্ট লাইন স্টাফ

২। বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



৩। তুলনামূলক বিশ্লেষণ (বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
১। আবেদনপত্র/ ফরম/ রেজিস্টার/ প্রতিবেদন	নিকটস্থ টেলিফোন অফিস/ ওয়েবসাইট হতে ফর্ম সংগ্রহ	টেলিসেবা অ্যাপ/ ওয়েব এর মাধ্যমে আবেদনের তথ্য পূরণ
২। দাখিলীয় কাগজপত্রাদি	৪ কপি আবেদন ফর্ম ( ছবি ও পরিচয়পত্রসহ)	টেলিসেবা অ্যাপ/ ওয়েব এর মাধ্যমে ছবি ও পরিচয়পত্রের সফটকপি আপলোড
৩। সেবার ধাপ	১০ টি	৮ টি
৪। সম্পূক্ত জনবল	৫ জন	৪ জন
৫। স্বাক্ষরকারী/ অনুমোদনের সঙ্গে সম্পূক্ত ব্যক্তির সংখ্যা ও পদবি	২ জন	২ জন
৬। আন্তঃঅফিস নির্ভরশীলতা	-	-
৭। আইন/বিধি/ প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি	-	-
৮। অবকাঠামো/ হার্ডওয়ার ইত্যাদি	-	টেলিসেবা সার্ভার
৯। রেকর্ড/তথ্য সংরক্ষণ	হার্ড কপিতে	ইন্টারনেট ভিত্তিক ডাটাবেজ ও প্রয়োজনবোধে হার্ড কপিতে
১০। প্রযুক্তির প্রয়োগ প্রযোজ্য কি না	স্বল্প/নেই	প্রযুক্তির উচ্চতর ব্যবহার
১১। খরচ (নাগরিক+অফিস)	১০০ টাকা ( ন্যূনতম)	৫-১০ টাকা
১২। সময় (নাগরিক+অফিস)	১০ দিন	৪-৫ দিন
১৩। যাতায়াত (নাগরিক)	৩ টি	০ টি
১৪। অন্যান্য	-	-

## ৪। প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ



## ৫। তুলনামূলক বিশ্লেষণ (বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা
ধাপ-১	নতুন সংযোগের জন্য আবেদন ফরম সংগ্রহ	ধাপ-১	টেলিসেবা অ্যাপ এর মাধ্যমে আবেদনের তথ্য পূরণ এবং ছবি ও সংশ্লিষ্ট দলিলাদির কপি আপলোড করা
ধাপ-২	৪ কপি আবেদন ফরম পূরণ করে ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্রের কপিসহ জমা প্রদান		
ধাপ-৩	নতুন সংযোগের ফিজিবিলিটি যাচাই রিপোর্ট	ধাপ-২	অ্যাপের প্রাপ্ত তথ্য অনুযায়ী ফিজিবিলিটি যাচাই এবং রিপোর্ট প্রদান
ধাপ-৪	চাহিদা পত্র জারি করা	ধাপ-৩	অ্যাপের মাধ্যমে চাহিদাপত্র জারি করা
ধাপ-৫	গ্রাহকের চাহিদা পত্র সংগ্রহ করা	ধাপ-৪	ইমেইলে প্রাপ্ত চাহিদাপত্র মোবাইল ব্যাংকিং/ব্যাংকে পরিশোধ করা
ধাপ-৬	চাহিদাপত্রে উল্লিখিত অর্থ ব্যাংকে জমা প্রদান		
ধাপ-৭	পরিশোধিত চাহিদা পত্রের কপি সংশ্লিষ্ট বিটিসিএল অফিসে জমা প্রদান	ধাপ-৫	পরিশোধিত চাহিদাপত্রের ট্রানজ্যাকশন আইডি/ কপি অ্যাপে আপলোড করা
ধাপ-৮	হার্ডকপিতে টেলিফোন সংযোগের নির্দেশপত্র জারি এবং হার্ডকপিতে সংশ্লিষ্ট তথ্য সংরক্ষণ।	ধাপ-৬	টেলিসেবা ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে কাস্টমার আইডি সমন্বিত টেলিফোন সংযোগের নির্দেশপত্র জারি এবং ডাটাবেজ এ স্বয়ংক্রিয়ভাবে সংরক্ষণ
ধাপ-৯	নতুন সংযোগ সম্পন্ন করা	ধাপ-৭	নতুন সংযোগ সম্পন্ন করা

৬। TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনা

	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (দিন/ঘন্টা)	৫-৬দিন	০/১-২দিন
খরচ (নাগরিক ও অফিসের)	৫০০-১০০০/-, (সংযোগের খরচ ছাড়া)	৫-১০ টাকা (সংযোগের খরচ ছাড়া)
যাতায়াত	৩ বার	০ বার
ধাপ	১০ টি	৮ টি
জনবল	৫ জন	৪ জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	৪ সেট	অনলাইনে আপলোড
গুনগত মান (Quality)	<p>নাগরিকঃ সেবা গ্রহনের বিষয়ে অভিযোগ থাকলে তা যথাস্থানে প্রকাশের সুযোগ সীমিত।</p> <p>অফিসঃ সবপর্যায়ে মনিটরিং ও জবাবদিহিতা সুনিশ্চিত করা সহজসাধ্য নয়।</p> <p>হার্ডকপিতে সংযোগের তথ্য সংরক্ষণের কারণে পরবর্তীতে তথ্য সমন্বয় ও সংরক্ষণে অসুবিধা দেখা দেয়।</p>	<p>নাগরিকঃ সেবা গ্রহনের বিষয়ে কোন অভিযোগ মতামত থাকলে অ্যাপের মাধ্যমে খুব সহজে বিটিসিএল এর উর্ধতন কর্তৃপক্ষের কাছে জানাতে পারছেন যা ডাটাবেজ এ সংরক্ষিত থাকে।</p> <p>অফিসঃ মনিটরিং, জবাবদিহিতা ও স্বচ্ছতা বৃদ্ধি।</p> <p>স্বয়ংক্রিয়ভাবে ডাটাবেজ এ তথ্য সংরক্ষিত থাকে</p> <p>বিধায় পরবর্তীতে দাপ্তরিক প্রয়োজনে তথ্য সমন্বয় ও সংরক্ষণ সহজতর হবে।</p>