সেবা সহজিকরণ দৃষ্টান্ত
কল সেন্টারের মাধ্যমে সেবা প্রদান

তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড

সহযোগিতায়: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও এটুআই

USAID

কল সেন্টার এর মাধ্যমে সেবা প্রদান

১. সেবার প্রাথমিক ধারণা

প্রাকৃতিক গ্যাস বাংলাদেশের প্রধান প্রাথমিক জ্বালানি শক্তি। ষাটের দশকের শুরুতে এদেশে সর্বপ্রথম গ্যাস ব্যবহার শুরু হয়। বর্তমান সময় পর্যন্ত দেশের দক্ষিণ ও উত্তর-পশ্চিমাঞ্চল ব্যতীত অন্যান্য এলাকায় গ্যাস বিতরণ নেটওয়ার্ক সম্প্রসারণ করা সম্ভব হয়েছে এবং অবশিষ্ট এলাকায় গ্যাস পাইপলাইন সম্প্রসারণের কাজ চলছে। বর্তমানে পাঁচটি বিতরণ কোম্পানি সারাদেশে ২৩ লক্ষেরও বেশী গ্রাহকের নিকট বিরামহীনভাবে প্রতিদিন প্রায় ২,৩০০ মিলিয়ন ঘনফুট হারে গ্যাস বিতরণ করছে। দেশে উৎপাদিত বিদ্যুতের প্রায় ৮০ ভাগ এবং প্রায় ২.৩ মিলিয়ন টন সার উৎপাদন ছাড়াও শিল্প, বাণিজ্যিক, আবাসিক, চা-বাগান, মৌসুমী, ক্যাপটিভ পাওয়ার ও সিএনজি খাতে গ্যাসের ব্যাপক ব্যবহারের মাধ্যমে প্রাকৃতিক গ্যাস দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে প্রধান চালিকাশক্তি হিসেবে অতুলনীয় ভূমিকা রাখছে।

১৯৬৪ সালের ২০ নভেম্বর তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড প্রতিষ্ঠিত হওয়ার পর কোম্পানির অপারেশনের ৫২ বছর সম্পন্ন হয়েছে। কোম্পানি তৎকালীন পূর্ব পাকিস্তান ইন্ডাস্ট্রিয়াল ডেভেলপমেন্ট কর্পোরেশন দ্বারা ১৪ ইঞ্চি ব্যাস সম্পন্ন ৫৮ মাইল দীর্ঘ তিতাস-ডেমরা গ্যাস পাইপলাইন নির্মাণের পরে ১৯৬৮ সালের ২৮ এপ্রিল সিদ্ধিরগঞ্জ তাপ বিদ্যুৎ কেন্দ্রে গ্যাস সরবরাহ চালুর সঙ্গে সঙ্গে তার বাণিজ্যিক কার্যক্রম শুরু করে। ১৯৬৮ সালের অক্টোবর মাসে বিশিষ্ট কথা-সাহিত্যিক শওকত ওসমানের বাসভবনে প্রথম আবাসিক গ্যাস সংযোগ প্রদান করা হয়েছিল। তিতাস একটি জাতীয় সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে সাধারণ জনগণকে সেবা প্রদানের মাধ্যমে একটি বিশ্বস্ত প্রতিষ্ঠান হিসেবে এক অনন্য মহিমা অর্জন করেছে।

কল সেন্টার এর মাধ্যমে সেবা প্রদান

- তিতাসের ওয়েবসাইট হতে কল সেন্টার এর ফোন নম্বর সংগ্রহ;
- কল সেন্টারে কল করে কল সেন্টার এজেন্ট'কে তার প্রয়োজন সম্পর্কে জানানো;
- যেকোন অভিযোগ বা দুর্ঘটনা সম্পর্কিত তথ্য সাথে সাথে সংশ্লিষ্ট জোন/আবিকা-এর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্রে এসএমএস ও ই-মেইলের মাধ্যমে প্রেরণ;
- সে অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট টিম কর্তৃক ত্বরিত প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ;
- এসএমএস ও ই-মেইলের মাধ্যমে উক্ত অভিযোগ গৃহীত হবার নোটিফিকেশন স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের মোবাইল নম্বরে প্রেরণ;
- বিলিং সংক্রান্ত যেকোন তথ্য যেমন বকেয়া, বিলের পরিমাণ, গ্যাস সংযোগ সংক্রান্ত তথ্য কল সেন্টারে ফোন করে সংশ্লিষ্ট গ্রাহক/প্রতিষ্ঠান জেনে নিতে পারবেন;
- গ্রাহক চাইলে পরবর্তীতে কল সেন্টারে ফোন করে তার অভিযোগের অগ্রগতি সম্পর্কেও জানতে পারবেন।

২.পূর্বের সেবাপদ্ধতি ম্যাপিং

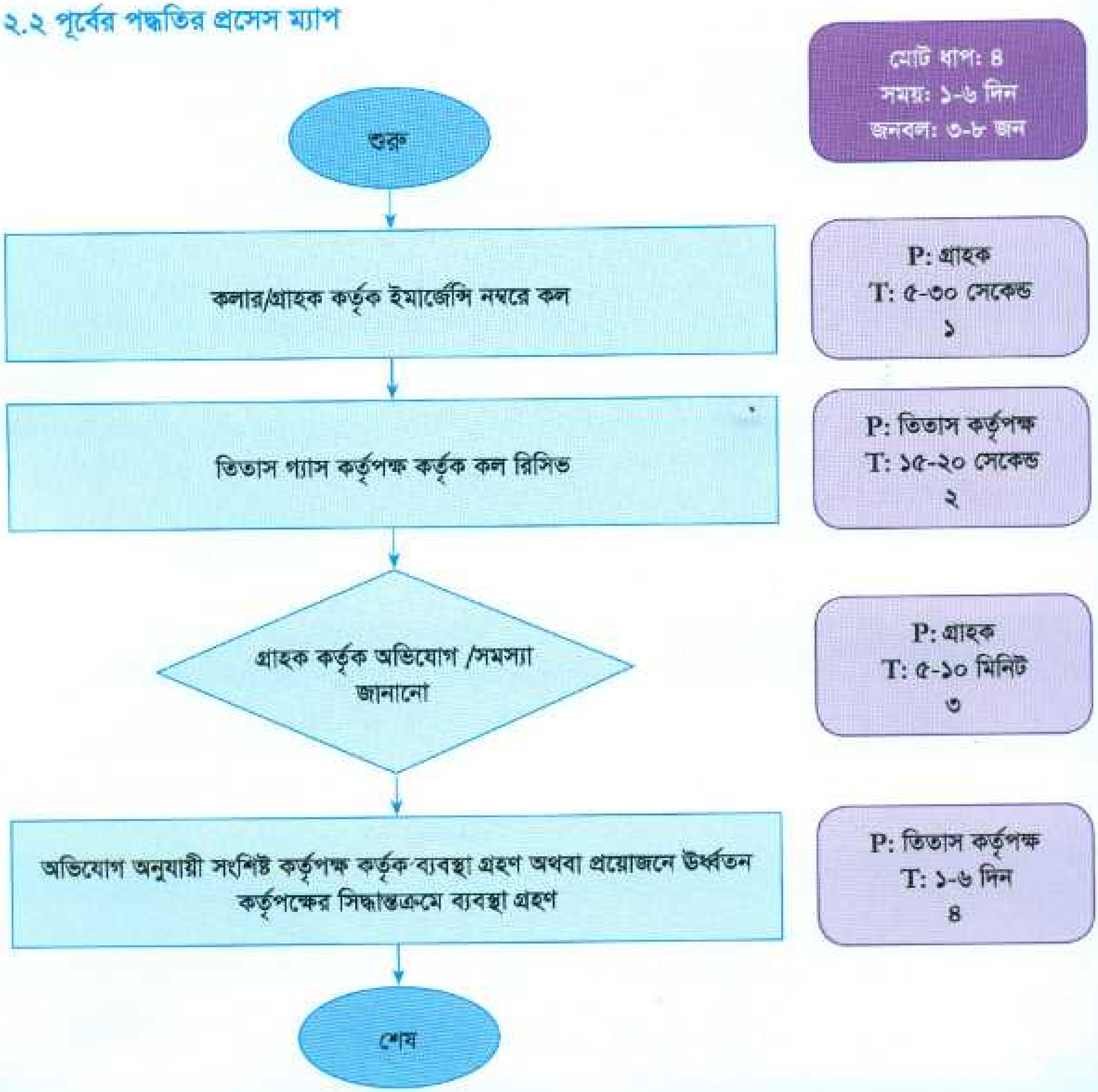
২.১ মৌলিক তথ্যাবলীর ছক পূরণ

কোম্পানি কর্তৃক বিদ্যুৎ, সার, শিল্প, ক্যাপটিভ পাওয়ার, সিএনজি, বাণিজ্যিক ও আবাসিক এই সাত ক্যাটাগরিতে গ্যাস সংযোগ প্রদান করা হয়। গ্যাস সংক্রান্ত অভিযোগ/দুর্ঘটনার প্রেক্ষিতে সেবার প্রোফাইল নিম্নরূপ:

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
উপ-মহাব্যবস্থাপকের কার্যালয়, জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্র	উপ-মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক/ উপ-ব্যবস্থাপক/সহ:প্রকৌ/ উপ সহ: প্রকৌ:/ অ: সহকারী/ ডাটা এন্ট্রি অপারেটর	জোন অফিস/আবিকা/ জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্র/ প্রধান কার্যালয়	১-৬ দিন

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	তিতাস গ্যাস-এর আওতাধীন এলাকার যে কোন রেজিস্টার্ড এবং আনরেজিস্টার্ড গ্রাহক তিতাসের ওয়েবসাইট হতে ইমার্জেন্সি ফোন নম্বর জেনে নিয়ে কল করে অভিযোগ ও দুর্ঘটনা সম্পর্কে জানাতে পারবেন। গ্রাহকের অভিযোগের প্রেক্ষিতে উক্ত অভিযোগটি সাথে সাথে সংশ্লিষ্ট জোন এর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/ জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্রে জানানো হয় এবং সে অনুযায়ী ত্বরিত প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি	গ্যাস সম্পর্কিত দুর্ঘটনা সম্পর্কে অভিযোগ।
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদনপত্র।
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ	গ্রাহকের ফোন নম্বরের অপারেটর কর্তৃক নিজস্ব ট্যারিফ অনুযায়ী টাকা কাটা হয়।
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/ নীতিমালা	প্রযোজ্য নয়।
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী উর্ধ্বতন কর্মকর্তা	মহাব্যবস্থাপক।

২.২ পূর্বের পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



৩. পূর্বের পদ্ধতি বিশ্লেষণ

৩.১ ধাপভিত্তিক সেবা কার্যক্রম বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	বর্ণনা
১	ইমার্জেন্সি ফোন নম্বর সংগ্রহ	তিতাসের ওয়েবসাইট হতে জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্রের নম্বর সংগ্রহ
২	ইমার্জেন্সিতে কল করা	তিতাস গ্যাস কর্তৃপক্ষ কর্তৃক কল রিসিভ করা
৩	অভিযোগ জানানো	গ্রাহক কর্তৃক অভিযোগ /সমস্যা জানানো
৪	অভিযোগ গ্রহণ	তিতাস গ্যাস কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অভিযোগ গ্রহণ
৫	প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ	অভিযোগ অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক ব্যবস্থা গ্রহণ অথবা প্রয়োজন অনুযায়ী উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তক্রমে ব্যবস্থা গ্রহণ

৩.২ জনবলের সম্পৃক্ততার ভিত্তিতে সেবার কার্যক্রম বিশ্লেষণ

পূর্বের পদ্ধতিতে কারা সম্পৃক্ত (পদবি/পরিচিতি) (Actor)	কার্য/দায়িত্ব (Action)
উপমহাব্যবস্থাপক, আবিবি (আঞ্চলিক বিক্রয় বিভাগ)/ঢাকা মেট্রো বিক্রয় বিভাগ/জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্র	ধাপ ২,৪: অভিযোগ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ অথবা প্রয়োজন অনুযায়ী উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তক্রমে ব্যবস্থা গ্রহণ
ব্যবস্থাপক, জোবিঅ / আবিবি/ ঢাকা মেট্রো/জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্র	ধাপ ৩: অভিযোগ গ্রহণ ধাপ ৪: অভিযোগ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ অথবা প্রয়োজন অনুযায়ী উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তক্রমে ব্যবস্থা গ্রহণ
উপব্যবস্থাপক, জোবিঅ/আবিবি/ঢাকা মেট্রো/জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্র	ধাপ ৩: কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অভিযোগ গ্রহণ ধাপ ৪: অভিযোগ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ অথবা প্রয়োজন অনুযায়ী উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তক্রমে ব্যবস্থা গ্রহণ
সহঃব্যবস্থাপক/সহ. প্রকৌ. ইএসএস, জোবিঅ / আবিবি/ ঢাকা মেট্রো বিক্রয় বিভাগ/ জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্র	ধাপ ৪:অভিযোগ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ অথবা প্রয়োজন অনুযায়ী উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তক্রমে ব্যবস্থা গ্রহণ
সহ. ব্যবস্থাপক / সহ. প্রকৌ., অফিস সহ., জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্র	ধাপ ২: কল রিসিভ করা

৩.৩ সেবা গ্রহণ প্রক্রিয়ায় দাখিলীয় এবং অফিস কর্তৃক ব্যবহৃত কাগজাদি/দলিলাদির বর্ণনা

সেবাগ্রহীতাকে যা দাখিল করতে হয়	সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে অফিসে যা ব্যবহৃত হয়
১. প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে অভিযোগকারী কর্তৃক আবেদনপত্র	১. আবেদনকারী কর্তৃক প্রদত্ত আবেদনপত্র

৩.৪ পূর্বের পদ্ধতির সমস্যাসমূহের সংক্ষিপ্ত বিবরণ

১. সকল শ্রেণির গ্রাহকের পক্ষে ইমার্জেন্সি নম্বরে কল করে বকেয়া/বিলিং সংক্রান্ত সেবাগ্রহণ করা সম্ভবপর ছিল না।
২. ইমার্জেন্সি নম্বরে কল করে শুধুমাত্র গ্যাস-সংক্রান্ত দুর্ঘটনার বিষয়ে অভিযোগ জানানো যেত।
৩. মিটার ও বিলিং-সংক্রান্ত কোন তথ্য জানার জন্যে সংশ্লিষ্ট জোন অফিসে/ প্রধান কার্যালয়ে গ্রাহককে ভিজিট করতে হতো।
৪. গ্রাহক কর্তৃক প্রদত্ত অভিযোগটি কোন ধাপে আছে/কোথায় আছে তা সনাক্ত করা কঠিন হয়ে পড়তো।
৫. সকল শ্রেণির গ্রাহকগণের অভিযোগ গ্রহণের জন্য কেন্দ্রীয়ভাবে ব্যবস্থা না থাকায় অধিক জনবলের সম্পৃক্ততা ছিল।
৬. বিল /বকেয়া ও গ্যাস সেবা-সংক্রান্ত অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্রে গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক দপ্তরের ওপর নির্ভর করতে হতো।
৭. অভিযোগসমূহ রেজিস্টারে সংরক্ষিত হতো যা সময় সময় আপডেট করা হতো না।
৮. ডিজিটালি রক্ষণাবেক্ষণের সুযোগ না থাকায় অনেক সময় প্রয়োজনে অভিযোগের তথ্য পাওয়া যেতো না।
৯. গ্রাহকগণকে তাদের অভিযোগ সমাধানের অগ্রগতি সম্পর্কে তথ্য প্রদান সম্ভব ছিল না।

৩.৫ ক্যাটাগরি অনুসারের সমস্যাসমূহের বিবরণ

সমস্যার ক্ষেত্র/ক্যাটাগরি	সমস্যার বর্ণনা
সেবা প্রদান	১. সকল শ্রেণির গ্রাহকের পক্ষে ইমার্জেন্সি নম্বরে কল করে বকেয়া/বিলিং-সংক্রান্ত সেবা গ্রহণ করা সম্ভবপর ছিল না। ২. ইমার্জেন্সি নম্বরে কল করে শুধুমাত্র গ্যাস-সংক্রান্ত দুর্ঘটনার বিষয়ে অভিযোগ জানানো যেতো। ৩. মিটার ও বিলিং-সংক্রান্ত কোন তথ্য জানার জন্যে সংশ্লিষ্ট জোন অফিসে/ প্রধান কার্যালয়ে গ্রাহককে ভিজিট করতে হতো।
সেবার ধাপ	গ্রাহক কর্তৃক প্রদত্ত অভিযোগটি কোন ধাপে আছে/কোথায় আছে তা সনাক্ত করা কঠিন ছিল।
সম্পৃক্ত জনবল	সকল শ্রেণির গ্রাহকগণের অভিযোগ গ্রহণের জন্য কেন্দ্রীয়ভাবে ব্যবস্থা না থাকায় অধিক জনবলের সম্পৃক্ততা ছিল।
নির্ভরশীলতা	বিল /বকেয়া ও গ্যাস সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্রে গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক দপ্তরের ওপর নির্ভর করতে হতো।
বিধি/আইন/প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি	প্রযোজ্য নয়
রেকর্ড/তথ্য উপাত্ত সংরক্ষণ	১. অভিযোগসমূহ রেজিস্টারে সংরক্ষিত হতো যা সময় সময় আপডেট করা হতো না। ২. ডিজিটালি রক্ষণাবেক্ষণের সুযোগ না থাকায় অনেক সময় প্রয়োজনে অভিযোগসমূহের তথ্য পাওয়া যেতো না।
প্রক্রিয়ার অগ্রগতি	গ্রাহকগণকে তাদের অভিযোগ সমাধানের অগ্রগতি সম্পর্কে কোনো ধারনা দেয়া সম্ভব ছিল না।

৪. বিদ্যমান পদ্ধতির ডিজাইন

৪.১ পূর্বের সেবাপদ্ধতির সমস্য সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা ও সুফল

সমস্যার ক্ষেত্র/ক্যাটাগরি	বিদ্যমান পদ্ধতির বর্ণনা	সুফল
আবেদনপত্র, তথ্য-উপাত্ত / ফরম / ফরম্যাট / প্রত্যয়নপত্র / রিপোর্ট / রেজিস্টার ইত্যাদি	তিতাসের ওয়েবসাইট হতে কল সেন্টারের ফোন নম্বর সংগ্রহ	গ্রাহক / অভিযোগকারী সহজে কল করতে পারবেন। তাদের সময় ও খরচ বাঁচবে।
আবেদন দাখিল সংক্রান্ত	কল সেন্টারে কল করে কল সেন্টার এজেন্ট'কে তার প্রয়োজন সম্পর্কে জানানো	আবেদনকারীর সময় ও খরচ হ্রাস পাবে। দূরবর্তী স্থানে বসবাসরত আবেদনকারীর কষ্ট লাঘব হবে।
সেবার ধাপ	দুর্ঘটনা সম্পর্কিত অভিযোগ হলে কল সেন্টার হতে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নিকট এসএমএস ও ই-মেইলের মাধ্যমে অভিযোগটি প্রেরণ করা হয়। বিল সংক্রান্ত হলে কল সেন্টারে যোগাযোগ করে সাথে সাথে জানা যায়।	সময় ও ব্যয় হ্রাস পাবে।
সম্পৃক্ত জনবল	সংশ্লিষ্ট টিম কর্তৃক ত্বরিত প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ	TCV হ্রাস পাবে।
স্বাক্ষরকারী / অনুমোদনের সাথে সম্পৃক্ত ব্যক্তি	সংশ্লিষ্ট জোন / আবিকা / ইমার্জেন্সি প্রধান (জিএম / ডিজিএম) কর্তৃক সংশ্লিষ্ট টিম কে ত্বরিত প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নির্দেশ প্রদান	সময় ও ব্যয় হ্রাস পাবে।
নির্ভরশীলতা	সংশ্লিষ্ট জোন / ইমার্জেন্সি প্রধান (জিএম / ডিজিএম) কর্তৃক সংশ্লিষ্ট টিম কে ত্বরিত প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নির্দেশ প্রদান। বিল-সংক্রান্ত তথ্যের ক্ষেত্রে কলসেন্টারে কল করেই প্রয়োজনীয় তথ্য যেমন বকেয়া, বিলের পরিমাণ, গ্যাস সংযোগ-সংক্রান্ত তথ্য সংশ্লিষ্ট গ্রাহক / প্রতিষ্ঠান জেনে নিতে পারবেন।	প্রধান কার্যালয়ের ওপর নির্ভরশীলতা হ্রাস পাবে।
বিধি / আইন / প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি	এ সংক্রান্ত সুনির্দিষ্ট শর্তাবলি উল্লেখপূর্বক পরিপত্র / প্রজ্ঞাপন থাকা প্রয়োজন, যাতে সহজে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেয়া যেতে পারে।	এ সংক্রান্ত সুনির্দিষ্ট পরিপত্র / প্রজ্ঞাপন থাকলে সহজে কল সেন্টারের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সহায়তা পাওয়া যাবে।

সমস্যার ক্ষেত্র/ক্যাটাগরি	বিদ্যমান পদ্ধতির বর্ণনা	সুফল
অবকাঠামো	১. অভিযোগ গৃহীত হবার নোটিফিকেশন গ্রাহককে এসএমএস ও ই-মেইলের মাধ্যমে স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের মোবাইল নম্বরে পাঠানো হয়। ২. পাশাপাশি বিলিং সংক্রান্ত যেকোন তথ্য জানার জন্যে কল সেন্টারে ফোন করে প্রয়োজনীয় তথ্য যেমন বকেয়া, বিলের পরিমাণ, গ্যাস সংযোগ সংক্রান্ত তথ্য সংশ্লিষ্ট গ্রাহক / প্রতিষ্ঠান জেনে নিতে পারেন।	১. গুনগত / মানসম্মত সেবা প্রদান করা সম্ভব হবে। ২. অল্প সময়ে গ্রাহক সেবা গ্রহণের সুযোগ পাবেন।
রেকর্ড / তথ্যপত্র সংরক্ষণ	সকল অভিযোগ কেন্দ্রীয়ভাবে ডাটা সেন্টারে রক্ষিত সার্ভারে সংরক্ষিত হয় এবং নির্দিষ্ট সময় অন্তর অন্তর সকল অভিযোগ ও সেবার পর্যালোচনা করা যাবে।	১. তথ্য সংরক্ষণ সম্ভব হবে। প্রয়োজনে ডেটাবেইস তৈরি করে তথ্য সরবরাহ নিশ্চিত করা যাবে। ২. কেন্দ্রীয়ভাবে তথ্য ডেটাবেইসে সংরক্ষিত হবে, যা প্রয়োজনে কোম্পানির ও জাতীয় কৌশল নির্ধারণে সহায়ক হবে।
অন্যান্য	গ্রাহক চাইলে পরবর্তীতে তার অভিযোগ সমাধানে অগ্রগতি সম্পর্কে কল সেন্টারে ফোন দিয়ে জানতে পারবেন।	১. জবাবদিহি সৃষ্টি হবে। ২. সেবা প্রদান দ্রুত হবে।

৪.২ সেবা পদ্ধতি সহজিকরণে সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনা

সহজে সেবা প্রদান

- কল সেন্টার এর মাধ্যমে সহজেই গ্যাস লিক ও বিলিং-সংক্রান্ত যে কোন তথ্য গ্রাহককে প্রদান করা সম্ভব।
- জনগণ ও সকল শ্রেণির গ্রাহকগণ কল সেন্টারে ফোন করে যে কোন ধরণের অভিযোগ সহজেই জানাতে পারবেন।

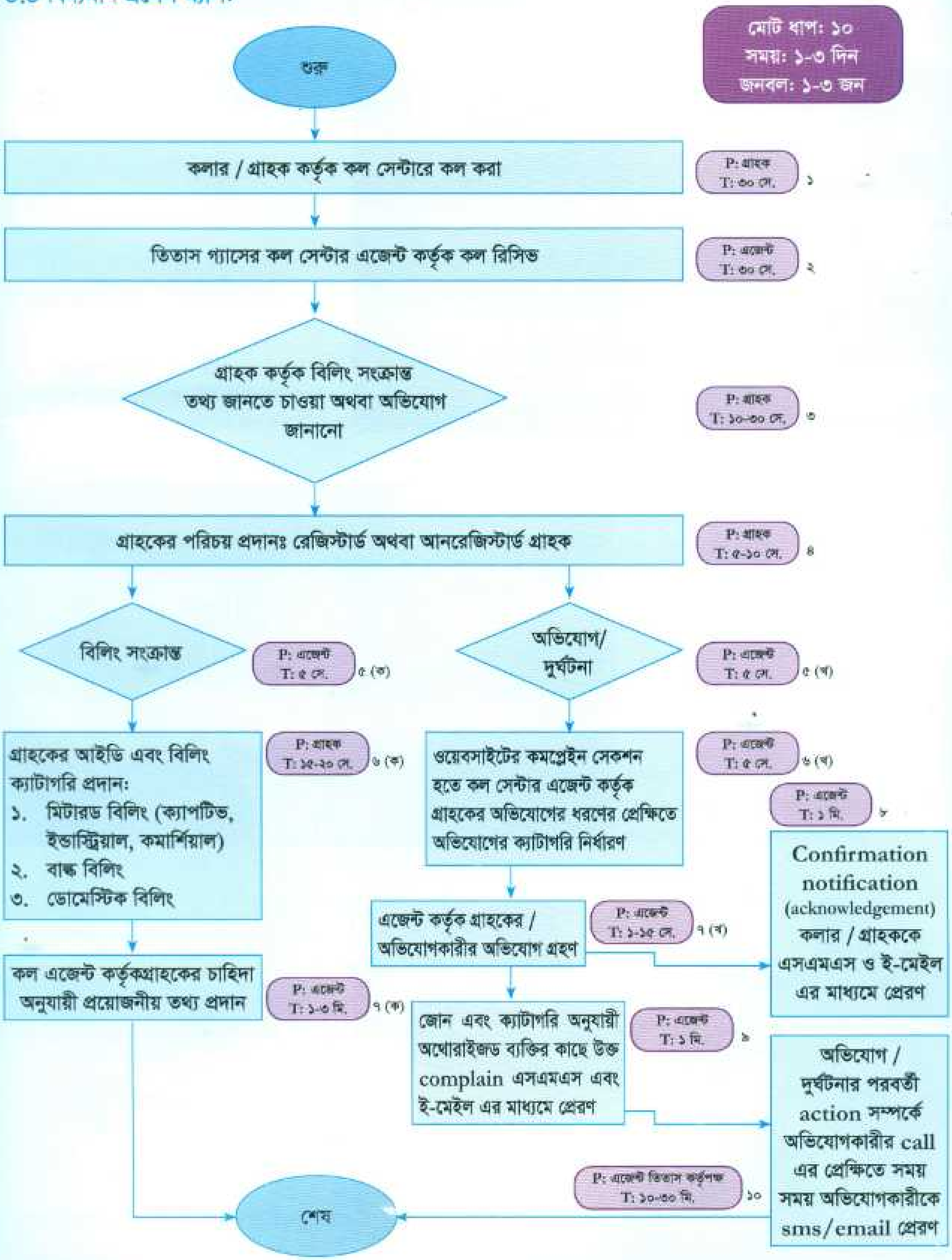
সেবার ধাপ

- সেবা প্রদানের ধাপ কমবে।
- কল সেন্টারে অভিযোগ গ্রহণের পর তা তাৎক্ষণিকভাবে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে অবহিত করা হয়।

৪.৩ অন্যান্য প্রস্তাবনা

১. কর্তৃপক্ষ বরাবর অভিযোগভিত্তিক (complain type-wise) প্রতিবেদন সপ্তাহ ও মাসান্তে দাখিলকরণ।
২. কল সেন্টার এর কার্যক্রম নিয়মিত পর্যবেক্ষণের মাধ্যমে অসুবিধাসমূহ চিহ্নিতকরণ ও দ্রুত সমাধানের ব্যবস্থা গ্রহণ।
৩. কল সেন্টারের সেবা সম্পর্কে গ্রাহকের পরামর্শ/মতামতের পর্যালোচনা করে সেবার মানোন্নয়নের পদক্ষেপ গ্রহণ।
৪. তথ্যানুসন্ধান কেন্দ্রে জনবল বাড়ানো যেতে পারে।
৫. এসএমএস এর মাধ্যমে customer enquiry -এর প্রেক্ষিতে তথ্য জানানো যেতে পারে।
৬. হটলাইন সার্ভিস চালু করা যেতে পারে।
৭. অনলাইনে কোম্পানির ওয়েবসাইটে message inbox -এর মাধ্যমে প্রয়োজনীয় তথ্য জানানো যেতে পারে।

৪.৪ বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপ:



কল সেন্টার উদ্বোধনী অনুষ্ঠান ১২ জানুয়ারি ২০১৭

ব্যবস্থাপনা পরিচালক কর্তৃক তিতাস গ্যাস কল সেন্টারের শুভ উদ্বোধন

তিতাস গ্যাস কল সেন্টারের উদ্বোধন পরবর্তী কল সেন্টার বিষয়ক আলোচনা সভা

কল সেন্টার বিষয়ক আলোচনা সভার একটি বিশেষ মুহূর্ত

কল সেন্টার উদ্বোধনী অনুষ্ঠান ১২ জানুয়ারি ২০১৭

তিতাস গ্যাস -এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক কর্তৃক কল সেন্টারের মাধ্যমে সেবা প্রদানের পরীক্ষমূলক একটি দৃশ্য

তিতাস গ্যাস -এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক কর্তৃক কল সেন্টারের মাধ্যমে সেবা প্রদান পর্যবেক্ষণ

তিতাস গ্যাস কল সেন্টারের মাধ্যমে সেবা প্রদান বিষয়ক প্রেজেন্টেশন

৪.৫ বিদ্যমান পদ্ধতির ধাপভিত্তিক কার্যক্রম:

বিলিং সংক্রান্ত/সাধারণ অভিযোগের ক্ষেত্রে

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	বর্ণনা
০১	কলার গ্রাহক কর্তৃক কল সেন্টারে কল	তিতাসের ওয়েবসাইট হতে কল সেন্টারের ফোন নম্বর সংগ্রহ
০২	কল রিসিভ	কল সেন্টার এজেন্ট কর্তৃক কল রিসিভ
০৩	সাধারণ অভিযোগ জানানো / বিলিং সংক্রান্ত তথ্য জানতে চাওয়া	গ্রাহকগণ/অভিযোগকারীগণ কর্তৃক কল সেন্টারে কল করে কল সেন্টার এজেন্টকে তাদের সাধারণ অভিযোগ / প্রয়োজন যেমন বিলিং সংক্রান্ত তথ্য জানতে চাওয়া
০৪	গ্রাহকের পরিচয় প্রদান	গ্রাহকের পরিচয় প্রদান: রেজিস্টার্ড অথবা আনরেজিস্টার্ড
৫ (ক)	অভিযোগের ধরণ নির্ধারণ এবং প্রয়োজনীয় তথ্য জানানো	কল সেন্টার এজেন্ট কর্তৃক অভিযোগের ধরণ নির্ধারণ
৬ (খ)	আইডি এবং বিলিং ক্যাটাগরি প্রদান	কল সেন্টার এজেন্ট কর্তৃক গ্রাহককে আইডি এবং বিলিং ক্যাটাগরী সংক্রান্ত তথ্য প্রদান
৭ (ক)	বিলিং সংক্রান্ত তথ্য জানানো	কল সেন্টার এজেন্ট কর্তৃক গ্রাহককে গ্রাহকের চাহিদা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় তথ্য যেমন বকেয়া, বিল অ্যামাউন্ট, গ্যাস সংযোগ সংক্রান্ত তথ্য সংশ্লিষ্ট গ্রাহক/প্রতিষ্ঠান কে জানানো

গ্যাস দুর্ঘটনা সংক্রান্ত অভিযোগের ক্ষেত্রে

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	বর্ণনা
০১	কলার গ্রাহক কর্তৃক কল সেন্টারে কল	তিতাসের ওয়েবসাইট হতে কল সেন্টারের ফোন নম্বর সংগ্রহ
০২	কল রিসিভ	কল সেন্টার এজেন্ট কর্তৃক কল রিসিভ
০৩	সাধারণ অভিযোগ জানানো / বিলিং-সংক্রান্ত তথ্য জানতে চাওয়া	গ্রাহকগণ/অভিযোগকারীগণ কল সেন্টারে কল করে কল সেন্টার এজেন্টকে তাদের অভিযোগ / প্রয়োজন সম্পর্কে জানানো
০৪	গ্রাহকের পরিচয় প্রদান	গ্রাহকের পরিচয় প্রদান: রেজিস্টার্ড অথবা আনরেজিস্টার্ড
৫ (খ)	গ্রাহকের চাহিদার ধরণ নির্ধারণ	কল সেন্টার এজেন্ট কর্তৃক গ্রাহকের চাহিদা/প্রয়োজনীয়তার ধরণ নির্ধারণ এবং সে অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট টিম কর্তৃক তুরিত প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহন

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	বর্ণনা
৬ (খ)	অভিযোগের ক্যাটাগরি নির্ধারণ	কল সেন্টার এজেন্ট কর্তৃক ওয়েবসাইট কমপ্লেইন সেকশন হতে গ্রাহকের অভিযোগের ধরণের প্রেক্ষিতে অভিযোগের ক্যাটাগরি নির্ধারণ
৭ (খ)	অভিযোগ গ্রহণ	গ্রাহকের অভিযোগ বা দুর্ঘটনা সম্পর্কিত হলে, গ্রাহকের অভিযোগের প্রেক্ষিতে, উক্ত অভিযোগটি গ্রহণ
৮	অথোরাইজড ব্যক্তির কাছে উক্ত অভিযোগটি প্রেরণ	গ্রাহকের অভিযোগ বা দুর্ঘটনা সম্পর্কিত হলে, গ্রাহকের অভিযোগের প্রেক্ষিতে ,উক্ত অভিযোগটি গ্রহনের সাথে সাথে তা সংশ্লিষ্ট জোন/আবিকা এর সংশিষ্ট কর্মকর্তা/ জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্রে এসএমএস ও ই-মেইলের মাধ্যমে প্রেরণ
৯	নোটিফিকেশন প্রেরণ	এসএমএস ও ই-মেইলের মাধ্যমে অভিযোগ গৃহীত হবার নোটিফিকেশন স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের মোবাইল নম্বরে পাঠানো
১০	অভিযোগ/ দুর্ঘটনার অগ্রগতি সম্পর্কে জানানো	গ্রাহক চাইলে পরবর্তীতে তার অভিযোগের প্রেক্ষিতে উক্ত সমস্যার অগ্রগতি সম্পর্কে জানতে পারবেন কল সেন্টারে ফোন দিয়ে।

৫. তুলনামূলক বিশ্লেষণ

৫.১ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা

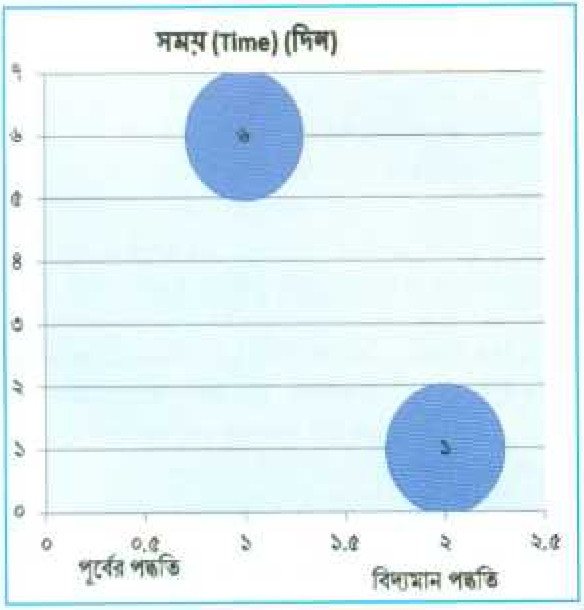
বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
১	কলার/গ্রাহক কর্তৃক ইমারজেন্সি নম্বরে কল প্রদান	১	কলার/গ্রাহক কর্তৃক কল সেন্টারে কল প্রদান।
২	তিতাস গ্যাস কর্তৃপক্ষ কর্তৃক কল রিসিভ	২	তিতাস গ্যাস কল সেন্টার এজেন্ট কর্তৃক কল রিসিভ
৩	গ্রাহকের অভিযোগ/ সমস্যা গ্রহণ	৩,৪	গ্রাহক কর্তৃক বিলিং সংক্রান্ত তথ্য জানার জন্যে বা অভিযোগ/ দুর্ঘটনা সম্পর্কে জানানোর জন্যে নির্দিষ্ট বাটনে তথ্য। গ্রাহকের পরিচয় গ্রহণ (রেজিস্টার্ড/ আনরেজিস্টার্ড)
৪	অভিযোগ গ্রহণের প্রেক্ষিতে তিতাস কর্তৃপক্ষ কর্তৃক ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য তিতাসের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অভিযোগ/ সমস্যা অবহিতকরণ	৫,৬	গ্রাহকের বিলিং সংক্রান্ত জিজ্ঞাসা অথবা অভিযোগ/সমস্যা গ্রহণ

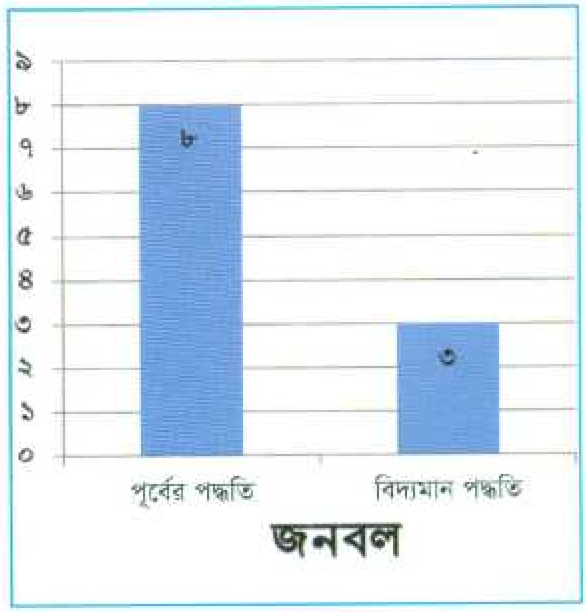
বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
৫	তিতাস কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।	৬ (ক),৭ (ক)	গ্রাহকের চাহিদা অনুসারে বিলিং-সংক্রান্ত তথ্য প্রদান।
		৬ (খ),৭ (খ)	এজেন্ট কর্তৃক গ্রাহকের অভিযোগ/সমস্যা গ্রহণ।
		৮	গৃহীত অভিযোগ/সমস্যা সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির কাছে এসএমএস ও ইমেইলের এর মাধ্যমে প্রেরণ।
		৯	প্রাপ্তিস্বীকার গ্রাহককে এসএমএস ও ইমেইলের এর মাধ্যমে প্রেরণ।
		১০	অভিযোগ/ দুর্ঘটনার অগ্রগতি সম্পর্কে জানানো

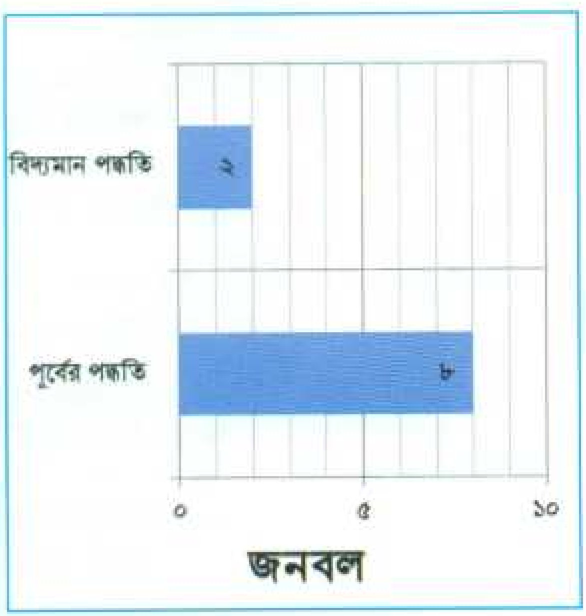
৫.২ TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে পূর্বের ও বিদ্যমান পদ্ধতির তুলনা

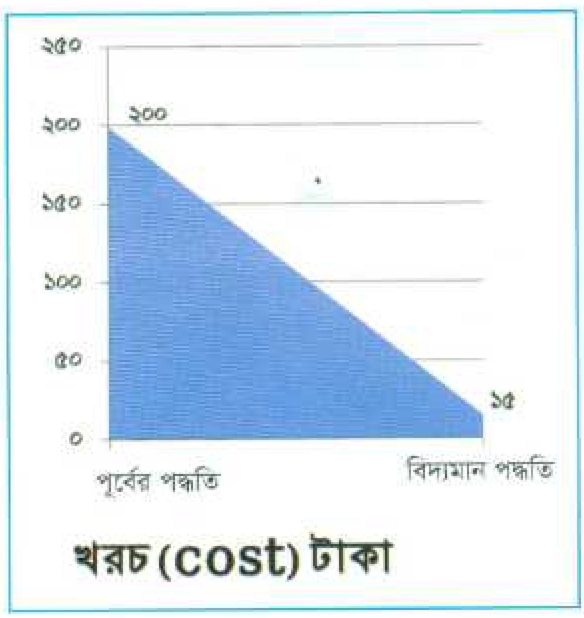
প্রসেস ম্যাপের ধাপ	পূর্বের পদ্ধতি	বিদ্যমান পদ্ধতি
সময় (Time)	১-৬ দিন	১দিন
খরচ (Cost)	২০০ টাকা	৫ টাকা
ভিজিট (Visit)	১-৩ বার	শূন্য
ধাপ (Steps)	৪ টি	১০ টি
জনবল	৩-৮ জন	১-২ জন
সেবাপ্রাপ্তির স্থান (AccessPoint)	জোন অফিস/ আবিকা/ প্রধান কার্যালয়/ জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্র	ফোনের মাধ্যমে (কল সেন্টার)
দাখিলীয় কাগজপত্র (ধরণ)	আবেদনপত্র (Hard Copy)	VC (voice Complain); কোন ধরণের Hard Copy'র প্রয়োজন নেই

৫.৩ পূর্বের ও বিদ্যমান পদ্ধতির গ্রাফিক্যাল তুলনা









৫.৪ পূর্বের ও বিদ্যমান পদ্ধতির তুলনামূলক পর্যালোচনা

ক্ষেত্র	পূর্বের পদ্ধতি	বিদ্যমান পদ্ধতি
সময় (Time)	১-৬ দিন	১-৩ দিন
খরচ (Cost)	আগে বিল-সংক্রান্ত তথ্যের জন্যে হেড অফিস বা জোন অফিসে যাওয়ার প্রয়োজন হতো।	বিদ্যমান পদ্ধতিতে শুধু মাত্র কল সেন্টারে কল করে বিলিং সংক্রান্ত তথ্য জানা যাবে এবং অভিযোগ করা যাবে। শুধুমাত্র গ্রাহকের ফোন বিল ছাড়া এক্ষেত্রে অন্য কোন খরচ নেই।
ভিজিট (Visit)	পূর্বের পদ্ধতিতে একজন গ্রাহককে অন্তত ০২-০৪ বার অফিসে আসতে হতো।	বিদ্যমান পদ্ধতিতে একজন গ্রাহক অফিসে একবারও না এসে প্রয়োজনীয় তথ্য জানতে পারবেন এবং জানাতে পারবেন।
ধাপ (Steps)	পূর্বের পদ্ধতিতে ৪টি ধাপে কার্যাদি সম্পন্ন হতো।	বিদ্যমান পদ্ধতিতে ১০টি ধাপে কার্যাদি সম্পন্ন হয়।
জনবল (HR)	পূর্বের পদ্ধতিতে ৩-৮ জন নিয়োজিত থাকতে হতো।	বিদ্যমান পদ্ধতিতে ১-৩ জন কর্মকর্তার সম্পৃক্ততা রয়েছে।
সেবা প্রাপ্তির স্থান (Access Point)	পূর্বের পদ্ধতিতে হেড অফিস / জোন অফিস থেকে সেবা গ্রহণ করা হতো।	বিদ্যমান পদ্ধতিতে ফোনের মাধ্যমে কল সেন্টার থেকে সেবা গ্রহণ করা যায়।

৫.৫ বিদ্যমান পদ্ধতির সুফল:

বিদ্যমান পদ্ধতি বাস্তবায়িত হলে তা একাধিক সুফল বয়ে আনতে পারে। পূর্বে শুধু অভিযোগ জানানো যেতো, কিন্তু বর্তমানে অভিযোগ জানানো যাবে এবং পরবর্তীতে অভিযোগের অগ্রগতি সম্পর্কে জানা যাবে। এছাড়া বিল সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্য জানা যাবে।

তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এণ্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

পি.আর-৯১০/

তারিখঃ ১২/০১/২০১৭

বার্তা সম্পাদক

আপনার বহুল প্রচারিত পত্রিকায় নিম্নোক্ত সংবাদ প্রচার করার অনুরোধ করা হল ।

প্রেস বিজ্ঞপ্তি

তিতাস গ্যাসের কল সেন্টার চালু

ঢাকা: ১২ জানুয়ারি ২০১৭, বৃহস্পতিবার: তিতাস গ্যাস কোম্পানির গ্রাহক সেবার মান উন্নয়নে আধুনিক ও যুগোপযোগী ডিজিটাল সেবা প্রদানের লক্ষ্যে কোম্পানি ইতোমধ্যে ওয়েব বেইজ্‌ড ইন্টিগ্রেটেড কম্পিউটার সিস্টেম কার্যক্রম চালু করেছে। উক্ত সিস্টেমে গ্রাহক পোর্টাল সম্বলিত ওয়েব সাইট (https://www.titasgas.org.bd) এবং কল সেন্টার অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। তিতাস অধিভুক্ত এলাকার যে কোন গ্রাহক তথ্য অনুসন্ধান/গ্যাস লিক/যে কোন অভিযোগ তিতাস ওয়েব সাইটের নির্ধারিত পোর্টাল-এ অথবা কল সেন্টার-এ সরাসরি জানাতে/জানতে পারবেন। এজন্য কোম্পানির ওয়েবসাইট (https://www.titasgas.org.bd) ব্রাউজ করে সাধারণ অভিযোগ অপশন (General Complain Option) থেকে অথবা ওয়েব-এ রেজিস্টার্ড গ্রাহকগণ ওয়েব পোর্টাল-এর মাধ্যমে অথবা কল সেন্টার এর জন্য ১৬৪৯৬ বা ০৯৬১২৩১৬৪৯৬ নম্বর এ ডায়াল করতে হবে। সফল অনুসন্ধানকারী/অভিযোগকারী তাৎক্ষণিকভাবে ট্র্যাকিং নম্বর সম্বলিত প্রাপ্তি স্বীকারমূলক ক্ষুদেবার্তা (Acknowledgement SMS) পাবেন। পরবর্তীতে উক্ত ট্র্যাকিং নম্বরের মাধ্যমে অনুসন্ধান/অভিযোগটির অগ্রগতি সম্পর্কে জানতে পারবেন।

এ ব্যবস্থা প্রাথমিক পর্যায়ে পরীক্ষমূলকভাবে সকাল ৯:০০ ঘটিকা থেকে রাত্র ৮:০০ ঘটিকা পর্যন্ত চালু করা হয়েছে।

১২.১.১৭

(মোহাম্মদ ওয়াহিদুজ্জামান)
ব্যবস্থাপক (জনসংযোগ)
ফোন- ৯১২০২৬৯

বিভাগ ঃ কোম্পানী এ্যাফেয়ার্স
শাখা ঃ জনসংযোগ

সংবাদপত্র/অনলাইন নিউজ সাইটের নাম [illegible] নিউজ/সম্পাদকীয়/উপ-সম্পাদকীয়
চিঠি/টেন্ডার প্রকাশনার স্থান/কলাম ৪ তারিখ ২৫/৯/১৭
বার সোমবার পৃষ্ঠা ৫

তিতাস গ্যাসের কল সেন্টার চালু

বাণিজ্য ডেস্ক ▷

তিতাস গ্যাস কম্পানির গ্রাহকসেবার মানোন্নয়নে আধুনিক ও যুগোপযোগী ডিজিটালসেবা প্রদানের লক্ষ্যে কম্পানি ইতিমধ্যে ওয়েব বেইজড ইন্টিগ্রেটেড কম্পিউটার সিস্টেম কার্যক্রম চালু করেছে। উক্ত সিস্টেমে গ্রাহক পোর্টালসংবলিত ওয়েবসাইট (https://www.titasgas.org.bd) এবং কল সেন্টার অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। তিতাস অধিভুক্ত এলাকার যেকোনো গ্রাহক তথ্য অনুসন্ধান/গ্যাস লিক/যেকোনো অভিযোগ তিতাস ওয়েবসাইটের নির্ধারিত পোর্টালে অথবা কল সেন্টারে সরাসরি জানাতে ও জানতে পারবেন। এ জন্য কম্পানির ওয়েবসাইট (https://www.titasgas.org.bd) ব্রাউজ করে সাধারণ অভিযোগ অপশন (General Complain Option) থেকে অথবা ওয়েবে রেজিস্টার্ড গ্রাহকরা ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে অথবা কল সেন্টারের জন্য ১৬৪৯৬ বা ০৯৬১২৩১৬৪৯৬ নম্বরে ডায়াল করতে হবে। সফল অনুসন্ধানকারী অথবা অভিযোগকারী তাৎক্ষণিকভাবে ট্র্যাকিং নম্বর-সংবলিত প্রাপ্তি স্বীকারমূলক খুদেবার্তা (Acknowledgement SMS) পাবেন। পরবর্তী সময়ে উক্ত ট্র্যাকিং নম্বরের মাধ্যমে অনুসন্ধান অথবা অভিযোগটির অগ্রগতি সম্পর্কে জানতে পারবেন।

বিভাগ ঃ কোম্পানী এ্যাফেয়ার্স
শাখা ঃ জনসংযোগ

সংবাদপত্র/অনলাইন নিউজ সাইটের নাম আমাদের সময় নিউজ/সম্পাদকীয়/উপ-সম্পাদকীয়
চিঠি/টেন্ডার প্রকাশনার স্থান/কলাম ৬ তারিখ ২৩/৯/১৭
বার শুক্রবার পৃষ্ঠা ২১

তিতাস গ্যাসের কল সেন্টার চালু

তিতাস গ্যাস কোম্পানির গ্রাহকসেবার মান উন্নয়নে আধুনিক ও যুগোপযোগী ডিজিটাল সেবা প্রদানে কোম্পানি ইতোমধ্যে ওয়েব বেইজড ইন্টিগ্রেটেড কম্পিউটার সিস্টেম কার্যক্রম চালু করেছে। গ্রাহককে পোর্টাল সংবলিত ওয়েবসাইট (https://www.titas-gas.org.bd) এবং কল সেন্টার অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। এই ওয়েবসাইট ব্রাউজ করে General Complain Option) থেকে অথবা ওয়েবে রেজিস্টার্ড গ্রাহকরা ওয়েবপোর্টালের মাধ্যমে কিংবা কল সেন্টারের জন্য ১৬৪৯৬ বা ০৯৬১২৩১৬৪৯৬ নম্বরে ডায়াল করতে হবে। সকল অনুসন্ধানকারী বা অভিযোগকারী তাৎক্ষণিকভাবে ট্র্যাকিং নম্বর সংবলিত প্রাপ্তি স্বীকারমূলক ক্ষুদে বার্তা (Acknowledgement SMS) পাবেন। এ ব্যবস্থা বর্তমানে সকাল ৯টা থেকে রাত ৮টা পর্যন্ত চালু থাকবে। সংবাদ বিজ্ঞপ্তি।

সংক্ষিপ্ত রূপ

জোবিঅ	:	জোনাল বিক্রয় অফিস
আবিডি	:	আঞ্চলিক বিপণন ডিভিশন
আবিবি	:	আঞ্চলিক বিক্রয় বিভাগ
A2I	:	Access to Information
MD	:	Managing Director
TG	:	Titas Gas
SPS	:	Service Process Simplification
T	:	Time
P	:	Person
C	:	Cost

তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড
তিতাস গ্যাস ভবন
১০৫, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, কাওরান বাজার, ঢাকা-১২১৫
ফোন: ০২-৯১০৩৯৬০
www.titasgas.org.bd