

**সংযোজনী ৫: ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২২ দপ্তর/সংস্থা পর্যায়ের অফিসের জন্য**

ক্রম	কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২		
							অসাধারণ	উত্তম	চলতি মান
							১০০%	৮০%	৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
১	[১] ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন সংক্রান্ত কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	২৯	[১.১] উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়ন	[১.১.১] একটি নতুন উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়িত	তারিখ	৫	১৬/০৩/২০২২	১৪/০৪/২০২২	০৫/০৫/২০২২
			[১.২] সেবা সহজিকরণ	[১.২.১] একটি সেবা সহজিকৃত	তারিখ	৫	২৫/০২/২০২২	০৪/০৩/২০২২	২৫/০৩/২০২২
			[১.৩] সেবা ডিজিটাইজেশন	[১.৩.১] ন্যূনতম একটি সেবা ডিজিটাইজকৃত	তারিখ	৫	৩০/১২/২০২১	১৩/০১/২০২২	২০/০১/২০২২
			[১.৪] ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী ধারণা, সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা সংক্রান্ত পর্যালোচনা সভা	[১.৪.১] সভা আয়োজিত	তারিখ	৪	৩০/০৮/২০২১	১৫/০৯/২০২১	৩০/০৯/২০২১
			[১.৫] ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি	[১.৫.১] ই-ফাইলে নোট নিষ্পত্তিকৃত	%	৬	৮০%	৭০%	৬০%
			[১.৬] ৪র্থ শিল্প বিপ্লবের চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় করণীয় বিষয়ে অবহিতকরণ সভা/কর্মশালা আয়োজন	[১.৬.১] সভা/কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	১	-
২	[২] প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি	২১	[২.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[২.১.১] তথ্য বাতায়নে সকল সেবা বন্ধ হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৪	৪	৩	২
				[২.১.২] বিভিন্ন প্রকাশনা ও তথ্যাদি তথ্য বাতায়নে প্রকাশিত	সংখ্যা	২	৪	৩	২
			[২.২] ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[২.২.১] কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৩	৪	৩	২
				[২.২.২] ই-গভর্ন্যান্স কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের জন্য বরাদ্দকৃত অর্থ ব্যয়িত	%	৩	৮০%	৭০%	৬০%
				[২.২.৩] কর্মপরিকল্পনার বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা সংক্রান্ত সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	৪	৩	২
				[২.২.৪] কর্মপরিকল্পনার অর্ধবার্ষিক স্ব-মূল্যায়ন প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে/ উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরিত	তারিখ	৩	১৩/০১/২০২২	২০/০১/২০২২	২৭/০১/২০২২
				[২.২.৫] দেশে/বিদেশে বাস্তবায়িত ন্যূনতম একটি উদ্যোগ পরিদর্শনকৃত	সংখ্যা	৩	৩০/০৫/২০২২	৩০/০৬/২০২২	-

**বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২১-২২ এর আওতায় ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবনী কর্মপরিকল্পনার তালিকা**

**উদ্ভাবনী খারণা**

ক্রমিক নং	উদ্ভাবনী খারণার শিরোনাম	সংক্ষিপ্ত বিবরণ	প্রত্যাশিত ফলাফল	বাস্তবায়ন পরিকল্পনা	বাস্তবায়ন সময়সীমা ও সম্ভাব্য ব্যয়	প্রস্তাব প্রদানকারীর নাম ও পদবী
১.	ডেসকো'র কল সেন্টার সার্ভিসে গ্রাহকদের "Quick Respond Dispatch Management System" ডিজিটালাইজড সেবা বাস্তবায়ন।	<ol style="list-style-type: none"> <li>কাস্টমাইজড ডিসপ্যাচিং: গ্রাহকের অভিযোগসমূহ উক্ত পরিসেবার আওতায় কাস্টমাইজড ডিসপ্যাচিং এর মাধ্যমে অভিযোগ কেন্দ্র, বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগ ও ফিল্ড ওয়ার্ক ফোর্সের মধ্যে সমন্বয় সাধন।</li> <li>অটোমেটেড সিডিউলিং: গ্রাহকের অভিযোগসমূহ ফিল্ড ওয়ার্ক ফোর্সের নিকট স্বয়ংক্রিয়ভাবে সিডিউলিং নিশ্চিতকরণ।</li> <li>ব্লুট অপটিমাইজেশন: ফিল্ড ওয়ার্ক ফোর্সের নিকট দ্রুততম এবং সংক্ষিপ্ততম পথ বেছে নেওয়ার সুযোগ সৃষ্টিকরণ।</li> <li>ডিজিটাল প্রফ অফ ডেলিভারি: গ্রাহকের অভিযোগসমূহের দ্রুততম সময়ে নিষ্পত্তির স্বয়ংক্রিয় প্রমাণক প্রদান।</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>উক্ত পরিসেবার মাধ্যমে গ্রাহক বান্ধব একটি নতুন অভিজ্ঞতা ব্যবস্থাপনা মোডালিটির সূচনা করবে।</li> <li>তথ্য অধিকার সহজিকরণের ফলে স্থান-কাল-পত্রের সীমাবদ্ধতাহীন দ্রুত গ্রাহক সেবা নিশ্চিত হবে।</li> <li>ডাটা এনালাইসিস সহ প্রয়োজনীয় রিপোর্টিং ও মনিটরিং এ বিভাগীয় নির্ভরতা হ্রাস করার মাধ্যমে অবাদ তথ্য প্রবাহ নিশ্চিত করা সম্ভব হবে।</li> <li>স্বয়ংক্রিয়ভাবে অভিযোগের পদক্ষেপসমূহ দৃশ্যায়নের ফলে গ্রাহক ডেসকো কর্তৃক প্রদত্ত উন্নততর সেবা সম্পর্কে পরিপূর্ণরূপে অবগত হবে এবং সর্বোপরি স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা সম্ভবপর হবে।</li> </ol>	আইসিটি বিভাগ	০৬ (ছয়) মাস	<p>প্রকৌঃ শামীম আহসান চৌধুরী প্রধান প্রকৌশলী (অতিরিক্ত দায়িত্ব), আইসিটি বিভাগ</p> <p>প্রকৌঃ হাবিবুল হাসান চৌধুরী নির্বাহী প্রকৌশলী (ডাটাসেন্টার)</p>
২.	প্রিপেইড গ্রাহকদের জন্য "অল-ইন-ওয়ান সেলফ সার্ভিস" তথা "Platform of Individual's Service Alternative (POISA)" ডিজিটালাইজড সেবা বাস্তবায়ন।	<p><b>গ্রাহক স্ব-ব্যবস্থাপনা (Customer Dashboard):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>প্রিপেইড গ্রাহকদের রিচার্জ সেবাসহ পূর্বের রিচার্জ সম্পন্ন হওয়া নিশ্চিতকরণ ও মিটারে হালনাগাদকৃত তথ্য নিশ্চিতকরণ।</li> <li>বর্তমানে অবশিষ্ট ব্যালেন্স এবং বর্তমান মাসে ব্যবহার ও রিচার্জের তথ্য।</li> <li>রিচার্জ ও বিদ্যুৎ ব্যবহার হিস্টোরি, রিচার্জকৃত টাকার ব্রেকডাউন (যেমনঃ এনার্জি চার্জ, ভ্যাট, ডিমান্ড চার্জ, মিটার ভাড়া, রিভেট) বিবরণী দেখা, ডাউনলোড ও প্রিন্ট করার ব্যবস্থা।</li> <li>মাস ভিত্তিক রিচার্জ ও বিদ্যুৎ ব্যবহারের তুলনামূলক চার্ট।</li> <li>মিটার অনলাইন ও অফলাইন এর তথ্য।</li> <li>ধারাবাহিক দৈনিক বিদ্যুৎ ব্যবহারের তুলনামূলক গ্রাফ।</li> <li>প্রিপেইড মিটার সংক্রান্ত ইউজার ম্যানুয়াল, ভিডিও চিত্র এবং সকল ভেন্ডিং স্টেশনের তালিকা (অবস্থানসহ) ডাউনলোড ও প্রিন্টের এর ব্যবস্থা।</li> <li>গ্রাহক কর্তৃক অনলাইনে অভিযোগ জানানোর ব্যবস্থা।</li> <li>গ্রাহককে বিদ্যুৎ ব্যবহার সম্পর্কে সচেতন করার জন্য প্রতিবেদী গ্রাহকদের বিদ্যুৎ ব্যবহারের তুলনামূলক চিত্র উপস্থাপন।</li> <li>বিদ্যুৎ ব্যবহার সংক্রান্ত সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ডাটা আনালিটিক্স।</li> <li>স্বয়ংক্রিয় অপারেশনাল এলার্ম ও ইভেন্টের তথ্য।</li> <li>GEO-location ভিত্তিক POS এর তথ্য।</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>তথ্য অধিকার সহজিকরণের ফলে স্থান-কাল-পত্রের সীমাবদ্ধতাহীন দ্রুত গ্রাহক সেবা নিশ্চিত হবে।</li> <li>তথ্য সংগ্রহে গ্রাহকের আর্থিক সংশ্লিষ্টতা হ্রাস পাবে।</li> <li>গ্রাহকের তথ্য পাবার জন্য ডেসকো অফিস আসতে হবে না।</li> <li>প্রিপেইড সংক্রান্ত তথ্য সেবা সংক্রান্ত গ্রাহক বিভ্রান্তি দূর হবে।</li> <li>ডাটা এনালাইসিস সহ প্রয়োজনীয় রিপোর্টিং ও মনিটরিং এ বিভাগীয় নির্ভরতা হ্রাস করার মাধ্যমে অবাদ তথ্য প্রবাহ নিশ্চিত করা সম্ভব হবে।</li> <li>ডিজিটালাইজেশনের মাধ্যমে কাগজের ব্যবহার হ্রাস হবে।</li> <li>সর্বোপরি স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা সম্ভব হবে।</li> </ol>	সিস্টেম অটোমেশন শাখা, আইসিটি বিভাগ	ছয় মাস	<p>প্রকৌঃ এস. এম. আতিকুল ইসলাম নির্বাহী প্রকৌশলী (সিস্টেম অটোমেশন)</p> <p>আসিফ খাইরুজ্জামান সহকারী প্রকৌশলী মনির হোসেন সহকারী প্রকৌশলী মোঃ মেহেদী হাসান মুয়াজ্জ সহকারী প্রকৌশলী নাইমুল আরিফ সহকারী প্রকৌশলী</p>

*(Handwritten signature)*



ক্রমিক নং	উদ্ভাবনী ধারণার শিরোনাম	সংক্ষিপ্ত বিবরণ	প্রত্যাশিত ফলাফল	বাস্তবায়ন পরিকল্পনা	বাস্তবায়ন সময়সীমা ও সম্ভাব্য ব্যয়	প্রস্তাব প্রদানকারীর নাম ও পদবী
		<p><b>ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের Dashboard:</b></p> <p>১। প্রিপেইড গ্রাহকদের রিচার্জ এবং বিদ্যুৎ ব্যবহার সংক্রান্ত সকল তথ্য।</p> <p>২। দৈনিক ও মাসিক মিটার স্থাপন, বিদ্যুৎ বিক্রয়, বিদ্যুৎ ব্যবহারের তথ্য।</p> <p>৩। বিভিন্ন প্রিপেইড সিস্টেম ভিত্তিক তথ্য পর্যালোচনা।</p> <p>৪। ভিন্ন ভিন্ন পেমেন্ট চ্যানেল ভিত্তিক সেলসের তুলনামূলক চিত্র।</p> <p>৫। সামগ্রিক মিটার সমূহের অনলাইন ও অফলাইনের তথ্য।</p> <p><b>ফ্রন্টলাইন সেবা প্রদানকারীর সেবা সহজিকরণঃ</b></p> <p>১। একই সিস্টেম হতে ভিন্ন ভিন্ন প্রিপেইড সিস্টেমের গ্রাহক গণকে সেবা প্রদান।</p> <p>২। ওয়ান পয়েন্ট সার্ভিস, কল সেন্টার সহ কমপ্রেইন সেন্টার হতে অন্য বিভাগ সমূহের সহযোগিতা ছাড়াই সহজে ও দ্রুত সময়ের মধ্যে একই সিস্টেম হতে তথ্য সরবরাহ সহ অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ।</p>				
৩.	অনলাইনের মাধ্যমে নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের আবেদন গ্রহণের পর তথ্য পযুক্তি পদ্ধতি ব্যবহার করে গ্রাহক সংযোগ প্রদান এবং পেপারলেস নতুন সংযোগ নথি বাস্তবায়ন।	<p>সম্পূর্ণ অনলাইনের মাধ্যমে নতুন বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য আবেদন সম্পন্ন করা।</p> <p>প্রয়োজনীয় দলিলাদি অনলাইনে সংযুক্তকরণ এবং জমা প্রদান।</p> <p>যাবতীয় ফি/বিল অনলাইনের মাধ্যমে পরিশোধ।</p> <p>স্ব স্ব ড্যাবোর্ডের মাধ্যমে চাহিদাকৃত/আবেদনকৃত/প্রত্যাশিত সেবার সার্বক্ষণিক পর্যবেক্ষণ</p> <p>প্রাপ্ত সেবার বিপরীতে গ্রাহক মতামত/রেটিং প্রদান ও মূল্যায়ন ব্যবস্থা</p>	<p>সেবা প্রাপ্তির জন্য স্ব-শরীরে দপ্তরে উপস্থিতি শূণ্যের ঘরে নেমে আবেবে।</p> <p>সময় ক্ষেপনের প্রবণতা এবং হার দুই-ই হ্রাস পাবে।</p> <p>দপ্তরে দপ্তরে যাতায়াতের মাধ্যমে গ্রাহকের যে আর্থিক বিষয় জড়িত ছিল তা অনেকাংশে কমবে।</p> <p>সম্পূর্ণ অনলাইনে সকল প্রক্রিয় সম্পন্ন হওয়ায় সেবার মান ও স্বচ্ছতা শতভাগ নিশ্চয়তা।</p> <p>সম্পূর্ণ অনলাইনের মাধ্যমে যাবতীয় ফি/বিল পরিশোধের মাধ্যমে গ্রাহক হয়রানি ও ভোগান্তি লাঘব হবে।</p> <p>নিজস্ব প্রোফাইল/ড্যাশবোর্ডের মাধ্যমে সার্বক্ষণিক পর্যবেক্ষণে গ্রাহক আস্থা অর্জিত হবে।</p> <p>অনলাইনে নতুন আবেদন গ্রহণ ও প্রক্রিয়াকরণের মাধ্যমে পেপারলেস অফিস ব্যবস্থার উন্নয়ন</p> <p>মতামত/মূল্যায়ন ব্যবস্থার মাধ্যমে দাপ্তরিক ও নাগরিক সেবার প্রতি ডেসকো'র দায়বদ্ধতা নিশ্চিত হবে।</p> <p>সেবার সার্বিক মানোন্নয়নে গ্রাহক আস্থা ও সন্তুষ্টি অর্জিত হবে।</p>	আইসিটি বিভাগ	০৬ (ছয়) মাস	প্রকৌঃ মোঃ নিয়াজ বান্দা



**সেবা সহজীকরণ**

ক্রমিক নং	সেবা সহজীকরণ ধারণার শিরোনাম	প্রস্তাবিত সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	প্রত্যাশিত ফলাফল	বাস্তবায়ন পরিকল্পনা	বাস্তবায়ন সময়সীমা ও সম্ভাব্য ব্যয়	প্রস্তাব প্রদানকারীর নাম ও পদবী
১.	অনলাইনে বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ সংক্রান্ত সার্টিফিকেট প্রদান।	বর্তমানে প্রতি ক্যালেন্ডার ইয়ারে গ্রাহককে বিল পরিশোধ সংক্রান্ত সার্টিফিকেট প্রদান করতে হয়। প্রতি বছর শেষে নির্দিষ্ট ফরম্যাটে সার্টিফিকেট প্রিন্ট করে গ্রাহক প্রান্তে পৌঁছানো হয়। এক্ষেত্রে প্রায়শই গ্রাহক সার্টিফিকেট না পেলে পুনরায় অফিসে এসে নতুন করে সংগ্রহ করতে হয়। পোস্টপেইড গ্রাহকগণ ডেসকোর ওয়েবসাইট/এপস থেকে বিল পরিশোধ সংক্রান্ত সার্টিফিকেট/বিলের স্টেটমেন্ট সংগ্রহের ব্যবস্থা করা।	গ্রাহককে সার্টিফিকেট অথবা স্টেটমেন্ট এর জন্য অফিসে যোগাযোগ করার প্রয়োজন পরবে না। গ্রাহক যেকোনো সময় ওয়েবসাইট/এপস থেকে যেকোনো বছরের বিল পরিশোধ সংক্রান্ত সার্টিফিকেট/বিলের স্টেটমেন্ট সংগ্রহ করতে পারবেন।	আইসিটি বিভাগ	০৩(তিন) মাস	শেখ তানভীর আহমেদ উপবিভাগীয় প্রকৌশলী  প্রকৌঃ মোঃ হাসিবুল সাকিব, সহকারী প্রকৌশলী (বাঃপঃ)
২.	অনলাইনের মাধ্যমে গ্রাহকের নাম পরিবর্তন/সংশোধন এর আবেদন গ্রহণ ও প্রক্রিয়াকরণ	গ্রাহকের নাম পরিবর্তন বানিজ্যিক পরিচালন শাখার একটি পুরনু পূর্ণ সেবা। বর্তমানে গ্রাহকের নাম পরিবর্তন/সংশোধন ম্যানুয়েল পদ্ধতিতে হয়ে আসছে। যা গ্রাহকের জন্য কষ্টকর ও সময়সাধ্য ব্যাপার। অনেক ক্ষেত্রে স্বচ্ছতার অভাবও লক্ষ্য করা যাচ্ছে। তাই গ্রাহককে তাৎক্ষণিক সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে গ্রাহকের নাম পরিবর্তন/সংশোধন প্রক্রিয়াটি অনলাইনে করা যেতে পারে। ফলে গ্রাহক অনলাইনে নিজেই নিজের একাউন্টের নাম পরিবর্তন/সংশোধনের আবেদন করতে পারবে। সাথে সাথে অনলাইনে পেমেন্ট এর ব্যবস্থা থাকবে। গ্রাহককে কষ্ট করে আবেদন জমা, কাগজপত্র যাচাই ও ফি জমা দেওয়ার জন্য বার বার অফিসে আসতে হবে না। এতে করে এই সেবাটি আরও উন্নত ও আধুনিক হবে।	গ্রাহক বাসায় বসে নাম পরিবর্তন/সংশোধন এর আবেদন করতে পারবেন। আবেদনের সময় প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র সংযুক্ত করে দিলে পরবর্তীতে দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি যাচাই-বাছাই করে অনুমোদন করতে পারবে। প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ফি অনলাইনে জমা দেওয়া যাবে। অনুমোদনের সকল স্তরে আবেদনকারীকে এস.এম.এস এর মাধ্যমে নিয়মিত আপডেট জানিয়ে দেয়া হবে। সর্বোপরি সময় ও পরিশ্রম কম হবে এবং কাজে স্বচ্ছতা ও গতি আসবে।	আইসিটি বিভাগ	০৪ (চার) মাস	এ বি এম মাসুম গনি নির্বাহী প্রকৌশলী  মোঃ সিফাত উল্লাহ জুনিয়র সহকারী ব্যবস্থাপক
৩.	ডেসকোর Complain Center এর মাধ্যমে (২৪/৭) গ্রাহকের রিচার্জ টোকেন রাইট সহজীকরণ	প্রিপেইড মিটারের নেটওয়ার্কের সমস্যার কারণে/ কার্ডে ঠিকমত রাইট না হওয়ায় রিচার্জ টোকেন মিটারে না যাওয়ায় পরবর্তীতে গ্রাহককে অফিসে এসে পুনরায় রাইট করতে হয়, যা অফিস আওয়ারের বাইরে সম্ভব হয় না বিধায় গ্রাহককে অসুবিধায় পড়তে হয়। ডেসকোর কমপ্লেইন সেন্টার ২৪ ঘণ্টা খোলা থাকায় রিচার্জ টোকেন রাইট করার সুবিধার্থে কমপ্লেইন সেন্টারে কার্ড রিডার প্রদান করা যেতে পারে।	গ্রাহক কলসেন্টারের মাধ্যমে ২৪/৭ প্রয়োজনীয় রিচার্জ টোকেন রাইট করে করে নিতে পারবেন।	আইসিটি বিভাগ	০১ (এক) মাস	ফারিহা সাদেক সহকারী প্রকৌশলী

*(Handwritten signature)*



## ডিজিটাল সেবা

ক্রমিক নং	ডিজিটাল সেবার শিরোনাম	প্রস্তাবিত সেবার সংক্ষিপ্ত বিবরণ	প্রত্যাশিত ফলাফল	বাস্তবায়ন পরিকল্পনা	বাস্তবায়ন সময়সীমা ও সম্ভাব্য ব্যয়	প্রস্তাব প্রদানকারীর নাম ও পদবী
১.	স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের ব্যাংক হিসাব হতে সরাসরি বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ	বর্তমানে Standard Chartered Bank এর গ্রাহকগণ তাদের ব্যাংক হিসাবের বিপরীতে স্বয়ংক্রিয়ভাবে ডেসকো'র বিদ্যুৎ বিল পরিশোধের সুযোগ পাচ্ছেন। Standard Chartered Bank এর পাশাপাশি ডেসকো'র সাথে চুক্তিবদ্ধ সকল ব্যাংকের গ্রাহকগণের জন্য স্বয়ংক্রিয়ভাবে বিল পরিশোধের সুযোগ সৃষ্টি করা যেতে পারে।	স্বয়ংক্রিয়ভাবে বিল পরিশোধের সুযোগ সৃষ্টির মাধ্যমে সেবা সহজীকরণ ও গ্রাহক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি।	ডেসকো'র হিসাব, অর্থ ও ICT বিভাগ প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নিতে পারে।		প্রকৌঃ মোঃ গোলাম রাব্বানী, তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী(চঃদাঃ)
২.	বকেয়া সংক্রান্ত তথ্য গ্রাহকগণকে SMS এর মাধ্যমে জানানো।	গ্রাহককে বিল ও নতুন সংযোগ সংক্রান্ত SMS দেয়া হলেও বকেয়া সংক্রান্ত কোনো SMS দেওয়া হয়না। বর্তমানে হার্ডকপি মাধ্যমে পত্র প্রেরণের জন্য কাগজ ব্যয় হচ্ছে এবং নোটিশ প্রেরণের জন্য Unscheduled বিল দিতে হচ্ছে। এ ক্ষেত্রে কোনো বকেয়া আছে কিনা তা সময়ভিত্তিক জানানো যেতে পারে। ডিউ ডেটের ১ দিন আগে অপরিশোধিত বিলের গ্রাহকসমূহকে SMS ও দেওয়া যেতে পারে।	গ্রাহক তাৎক্ষণিক বিল পরিশোধে উদ্বুদ্ধ হবে এবং বিল কালেকশন/পেডিং কালেকশন বাড়বে।	আইসিটি বিভাগ		প্রকৌঃ এ বি এম মাসুম গনি নির্বাহী প্রকৌশলী (এনএ এড এসএ)  মোঃ জহিরুল ইসলাম সহকারী প্রকৌশলী

