



মোবাইল পরিষেবা 'র মানোন্নয়নের লক্ষ্যে সরকারের সক্রিয় উদ্যোগে তিনমাসের মধ্যে কল-ড্রপ কমেছে ৭ শতাংশ টেলিযোগাযোগ দপ্তর ডিসেম্বর ২০১৬ থেকে মার্চ ২০১৭ পর্যন্ত পর্যায়ক্রমে একটি ইন্টিগ্রেটেড ভয়েস রেসপন্স সিস্টেম বা আইভিআরএস-এর সূচনা

Posted On: 26 APR 2017 12:02PM by PIB Kolkata

মোবাইল পরিষেবার মান সম্বন্ধে গ্রাহকদের প্রতিক্রিয়া সরাসরি জানতে টেলিযোগাযোগ দপ্তর ডিসেম্বর ২০১৬ থেকে মার্চ ২০১৭ পর্যন্ত পর্যায়ক্রমে একটি ইন্টিগ্রেটেড ভয়েস রেসপন্স সিস্টেম বা আইভিআরএস-এর সূচনা করেছিল। এর মাধ্যমে দেশের প্রত্যেকটি রাজ্যের গ্রাহকদের সঙ্গে ১৯৫৫ নম্বর থেকে যোগাযোগ করা হয়েছে। গ্রাহকদের কল-ড্রপ সহ অন্য সমস্যা সহ মোবাইল পরিষেবার মান বিষয়ক কিছু প্রশ্ন করা হয়। আইভিআরএস ব্যবস্থা থেকেই গ্রাহকদের ১৯৫০-টিতে নম্বর। একটি মাণ্ডলহীন এসএমএস পাঠাতে বলা হয়, যার মাধ্যমে এবং কল-ড্রপের বেশী কম সমস্যা থাকা মহানগর বা শহর বা গ্রামের নাম জানানো যাবে। আইভিআরএস ব্যবস্থা চালু হওয়ার পর থেকে দেশের নানা স্থানে বিভিন্ন টেলি যোগাযোগ সংস্থার পরিষেবা গ্রহণকারী ২৬৯৭ লক্ষ গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগ করা হয়। তাদের মধ্যে ৩.৫৬ লক্ষ (প্রায় ১৩ শতাংশ) গ্রাহক সমীক্ষায় অংশগ্রহণ করেন। বাকি ৮৭শতাংশ গ্রাহকরা সমীক্ষায় অংশগ্রহণে ইচ্ছুক ছিলেন না, না হয় অতিরিক্ত কল-ড্রপের সমস্যার সম্মুখীন হন নি। অংশগ্রহণকারীদের মধ্যে ২.১৫ লক্ষ গ্রাহকের (প্রায় ৬০শতাংশ) অতিরিক্ত কল-ড্রপের অভিজ্ঞতা হয়েছে। প্রাপ্ত তথ্য থেকে দেখা গেছে যে কল-ড্রপের সমস্যাগুলি মূলত বাড়ির ভেতরেই ঘটেছে। টেলি পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাগুলিকে গ্রাহক প্রতিক্রিয়ার তথ্য জানানো হয়েছে যাতে নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সংশোধনী ব্যবস্থা গ্রহণ করা যায় এবং প্রতি পক্ষকালে টেলিকম দপ্তরকে গৃহীত পদক্ষেপসংক্রান্ত রিপোর্ট ও জমা দেওয়া যায়। সংস্থাগুলি কল-ড্রপের সমস্যা সম্বন্ধে অভিযোগ জানানো প্রত্যেক গ্রাহকের সঙ্গে টেলিফোন বা এসএমএস-এর মাধ্যমে, ইংরেজী ও স্থানীয় ভাষায় যোগাযোগ করেছে যাতে আরো তথ্য জোগাড় করে সমস্যার সমাধান করা যায়।

আইভিআরএস ব্যবস্থা চালুর পর থেকে টেলি যোগাযোগ সংস্থাগুলি মোট ১৩,৬৩১টি কল-ড্রপ অভিযোগের সমাধান করেছে। এছাড়া, আরো ৭৯৭৫-টি কল-ড্রপের সমস্যা খতিয়ে দেখে অন্যান্য সমস্যা যেমন ডাটা, রোমিং, বিলিং, এমএনপি, মোবাইল মন্থ ইত্যাদি সংক্রান্ত সমস্যা চিহ্নিত হয়। ১৫-৩১ মার্চ, ২০১৭-এর মধ্যে ১৪০৬টি কেসে অস্টিমাইজেশন, হার্ডওয়্যার ও বিন্যাস সংক্রান্ত, সংশোধন পদক্ষেপ সবে জমিনে তদন্ত করা ইত্যাদি পদক্ষেপের মাধ্যমে সমস্যার সমাধান হয়েছে।

আইভিআরএস ব্যবস্থার মাধ্যমে প্রাপ্ত সুফল এবং টেলিকম দপ্তর ও বিভিন্ন সংস্থার পরবর্তী পর্যায়ের কাজগুলি আশা ব্যঞ্জক। ডিসেম্বর ২০১৬-তে কলড্রপ ছিল ৬৪ শতাংশ যা মার্চ ২০১৭-তে কমে ৫৭ শতাংশ, অর্থাৎ তিন মাসে কল-ড্রপের সমস্যা প্রায় ৭ শতাংশ কমেছে। এছাড়া, এই সরকারী উদ্যোগের ফলে টেলিকম সংস্থাগুলি ও সমস্যামূলক স্থানগুলি চিহ্নিত করে উন্নত পরিষেবা প্রদানের জন্য পরিকাঠামো বৃদ্ধির পরিকল্পনা গ্রহণ করতে পারে। যোগাযোগ মন্ত্রক নিয়মিতভাবে ব্যবস্থার কার্যকারিতার ওপর নজর রাখে এবং উন্নতি সাধনের বিভিন্ন দিকগুলি বাতলে দেয়। এর ফলে, সংশ্লিষ্ট সবপক্ষই লাভবান হয়েছে।

(Release ID: 1488738) Visitor Counter : 3

Background release reference

দেশের প্রত্যেকটি রাজ্যের গ্রাহকদের সঙ্গে ১৯৫৫ নম্বর থেকে যোগাযোগ

