



## মোবাইল ফোন গ্রাহকসেবার নীতিমালা বাস্তবায়িত হোক

গত দশ-বার বছরের মধ্যে বাংলাদেশের কোন খাতের সবচেয়ে বেশি অগ্রগতি হয়েছে—এমন প্রশ্ন যদি করা হয় তাহলে নিশ্চয় সবাই একবাক্যে বলবেন মোবাইল খাতে। এখন প্রায় সবার হাতে অর্থাৎ সব শ্রেণীর লোকের হাতে মোবাইল সেট দেখা যায়। বাংলাদেশ এখন উন্নত খ্রিজি নেটওয়ার্কের সুবিধা পাচ্ছে। দেশে এখন মোবাইল ব্যবহারকারীর সংখ্যা কয়েক কোটি ছাড়িয়ে গেছে।

তবে সবচেয়ে বিস্ময়ের ব্যাপার, এই কোটি কোটি মোবাইল ফোন গ্রাহকের সেবার মান কখনই সন্তোষজনক ছিল না এবং এখনও নেই। মোবাইল ফোন ব্যবহারকারীদের ভোগান্তির সীমা নেই। ভোক্তাসাধারণ যাতে কোনো ধরনের ভোগান্তির শিকার না হন, তার জন্য সুনির্দিষ্ট নীতিমালা থাকে। কিন্তু বিস্ময়কর ব্যাপার, বাংলাদেশের কোটি কোটি মোবাইল ফোন ব্যবহারকারীর জন্য কোনো নীতিমালা আজ পর্যন্ত প্রণীত হয়নি। তবে মোবাইল ফোন গ্রাহকদের সেবা নিশ্চিত করতে দীর্ঘদিন থেকে একটি নীতিমালা তৈরির কাজ করছে টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন (বিটিআরসি)। অবশেষে সম্প্রতি এ নীতিমালা অনুমোদন দেয়া হয়েছে। শিগগিরই এটি জারি করা হবে।

এই নীতিমালায় ১৩টি কেপিআই (কি পারফরম্যান্স ইন্ডিকটর) নির্ধারণ করেছে বিটিআরসি। কোটি কোটি মোবাইল গ্রাহকের হয়রানি ঠেকাতে এ নীতিমালা তৈরি ও প্রয়োগে অনেক দিন ধরে চেষ্টা করেছে বিটিআরসি, তবে নানা কারণে তা এতদিন বাধাগ্রস্ত হয়েছে। কেপিআই গ্রাহকের ভয়েস কলের অন্তত ৭৫ শতাংশ সফল হওয়াকে ন্যূনতম সফলতার মাপকাঠি হিসেবে রাখা হয়েছে। কোনো অপারেটরের কনজেকশন কী অবস্থা, ঘন ঘন কল ড্রপ হয় কি না, ভয়েস কোয়ালিটির অবস্থা কেমন সবই থাকবে এ ইন্ডিকটরে। এ ছাড়া ডাটা ব্যবহারের ক্ষেত্রে ঘোষিত স্পিডের মধ্যে অন্তত ৮০ শতাংশ নিশ্চিত করতে বলেছে বিটিআরসি। অন্যান্য প্যারামিটারের মধ্যে এসএমএসের সফলতা, গ্রাহকসেবার মান, গ্রাহকের অভিযোগ জানানোর সুযোগ ঠিক আছে কি না ইত্যাদিও গুরুত্ব পাচ্ছে এ নীতিমালায়।

মোবাইল ফোন গ্রাহকদের সেবা নিশ্চিত করতে আমরা চাই এই নীতিমালা শিগগিরই জারি করা হবে। এ নীতিমালা কোনো

অবস্থাতেই বাংলাদেশের জারি করা বিভিন্ন নীতিমালার মতো কাগজে-কলমের নীতিমালা হয়ে থাকবে না। আমরা এর সঠিক বাস্তবায়ন চাই। বিটিআরসির জারি করা নীতিমালা যাতে যথাযথভাবে বাস্তবায়িত হয় তার জন্য যথাযথ নজরদারিও চাই। তা না হলে এই নীতিমালা শুধু কাগজে নীতিমালা হয়ে থাকবে, যার সম্পূর্ণ সুবিধা ভোগ করবে মোবাইল কোম্পানিগুলো। এর ফলে কোটি কোটি মোবাইল ফোন ব্যবহারকারীর ঘন ঘন কল ড্রপসহ নানা ধরনের ভোগান্তি দিন দিন বাড়তেই থাকবে।

শাহাদাৎ হোসেন  
পল্লবী, মিরপুর

## মোবাইল অ্যাপ তৈরির কর্মসূচিতে মফস্বল শিক্ষার্থীদের অগ্রাধিকার চাই

তথ্যপ্রযুক্তি বিশ্বে পিসি, ল্যাপটপ, নোটবুকের জায়গা দখল করে নিয়েছে স্মার্টফোন। স্মার্টফোনের সহজ ব্যবহারবিধি ও আকর্ষণীয় সব ফিচার সবার ক্রয়ক্ষমতার মধ্যে চলে আসায় এখন প্রায় সবার হাতে স্মার্টফোন দেখা যায়। স্মার্টফোনের ব্যাপক বিস্তৃতির অন্যতম প্রধান কারণগুলোর মধ্যে একটি হলো আকর্ষণীয় বিভিন্ন ধরনের অ্যাপ।

স্মার্টফোনের অ্যাপের চাহিদা বেড়ে যাওয়ার পরিপ্রেক্ষিতে অ্যাপ ডেভেলপমেন্টের চাহিদাও ব্যাপকভাবে বেড়ে গেছে সারা বিশ্বে। আর সেই সাথে এ ক্ষেত্রে সৃষ্টি হয়েছে এক বিরাট শূন্যতা অর্থাৎ স্মার্টফোনের অ্যাপের ডেভেলপারের শূন্যতা। বাংলাদেশেও অনুরূপ চিত্র পরিলক্ষিত হচ্ছে। আর তাই সরকার জাতীয় পর্যায়ে মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন তথা অ্যাপ উন্নয়নের লক্ষ্যে সব জেলায় উন্নয়ন কার্যক্রম পরিচালনায় উদ্যোগ নিয়েছে। এ লক্ষ্যে শুরুতেই ঢাকা জেলায় অবস্থিত বিভিন্ন বিশ্ববিদ্যালয়ের ছাত্রছাত্রীদের মধ্যে প্রতিযোগিতামূলক পরীক্ষার পর ৪০ জনকে এ কোর্সের জন্য নির্বাচন করা হয়। নির্বাচিত প্রশিক্ষার্থীদের পাঁচ দিনব্যাপী জাভা ও অ্যান্ড্রয়েড অ্যাপ্লিকেশনের ওপর প্রশিক্ষণ দেয়া হবে। এছাড়া ব্যবহারিক ক্লাসের মাধ্যমে কর্মশালার শেষের দিকে সফল প্রশিক্ষার্থীদের সার্টিফিকেটসহ সেরা দুইজনকে দেয়া হবে নোকিয়া ও সিম্ফনির পক্ষ থেকে উপহার সামগ্রী। এসব প্রশিক্ষার্থী জাতীয় পর্যায়ে অ্যাপ তৈরি প্রতিযোগিতায়ও অংশ নিতে পারবে।

এ প্রকল্পে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়ের সহযোগী প্রতিষ্ঠান হিসেবে এমসিসিও ইএটিএলের সাথে কাজ করছে বেসিস, মাইক্রোসফট, রবি, নোকিয়া, সিম্ফনি এবং এসওএল কোয়েস্ট। আমরা সরকারের এ উদ্যোগকে সাধুবাদ জানাই এবং সেই সাথে প্রত্যাশা করি এ কার্যক্রম খুব অল্প সময়ের মধ্যে সারাদেশের ছাত্রছাত্রীদের জন্য বিস্তৃত হবে। এছাড়া এ ধরনের উদ্যোগ বা কর্মসূচিতে ঢাকার বাইরের বিশ্ববিদ্যালয়গুলোকে বেশি বেশি করে অগ্রাধিকার দেয়া উচিত। কেননা ঢাকা ও বিভাগীয় শহরগুলোর ছাত্রছাত্রীরা ছাড়া মফস্বল শহরের ছাত্রছাত্রীরা নানা ধরনের অবকাঠামোগত দুর্বলতা বা অভাবের কারণে ভালো শিক্ষা-

প্রশিক্ষণ থেকে বরাবরই বঞ্চিত হয়ে সব ধরনের সুযোগ সুবিধা থেকে পিছিয়ে আছে। সুতরাং এ বিষয়টি সংশ্লিষ্টরা গুরুত্বসহ বিবেচনা করবেন যাতে ঢাকা ও বিভাগীয় শহর ছাড়া মফস্বল শহরের ছাত্রছাত্রীরা যেনো এ ধরনের কর্মসূচিতে বেশি অগ্রাধিকার পায়।

ফিরোজ শাহ  
কোটালীপাড়া, গোপালগঞ্জ

## সরকারি ওয়েবসাইট একইরূপে দেয়ার কার্যক্রমে চাই কঠোর নিরাপত্তা

সরকারি সেবা জনগণের দোরগোড়ায় পৌঁছাতে সরকার ইতোমধ্যে বিভিন্ন কার্যক্রম হাতে নিয়েছে, যার কোনো কোনোটি বাস্তবায়িত হয়েছে, কোনো কোনোটি বাস্তবায়নের পথে, আবার কোনো কোনোটি বাস্তবায়নের লক্ষ্যই পরিলক্ষিত হতে দেখা যাচ্ছে না। সরকারি সেবা জনগণের দোরগোড়ায় পৌঁছাতে সরকার যেসব কর্মসূচি নিয়েছে, তার মধ্যে অন্যতম একটি হলো ২৪ হাজার সরকারি দফতরের ওয়েবসাইটের হোমপেজ তৈরি করা। এ উদ্যোগ অবশ্যই প্রশংসার দাবি রাখে।

আগে সরকারি ওয়েবসাইটগুলোর নকশার মধ্যে যেমন ছিল ভিন্নতা, তেমনি ছিল সমন্বয়হীনতা। সম্প্রতি সরকারি সব ওয়েবসাইটের একই নকশা প্রণয়নের উদ্যোগ নেয়া হয়েছে। প্রতিটি সাইটের হোমপেজের গঠন একই আঙ্গিকে আনার প্রক্রিয়া শুরু হয়েছে। জানা গেছে, ন্যাশনাল পোর্টাল ফ্রেমওয়ার্কের আওতায় ইউনিয়ন পরিষদ থেকে শুরু করে মন্ত্রণালয় পর্যন্ত ২৪ হাজার সরকারি দফতরের ওয়েবসাইটের হোমপেজ একই নকশায় তৈরি করা হবে। এর ফলে একে একে ওয়েবসাইটের হোমপেজের গঠন আর ভিন্ন ভিন্ন থাকবে না, যা আগে পরিলক্ষিত হতো।

এই ওয়েবসাইটগুলো সেবার বিভিন্ন মেনু, ব্যানার, সাব মেনু ও সংশ্লিষ্ট খাতগুলো খুঁজতে বিভ্রান্তি সৃষ্টির কারণ না হয়ে বরং হয়ে উঠবে আরও জনবান্ধব। মূলত সরকারি বিভিন্ন দফতর অধিকতর সেবাবান্ধব করতেই একই প্ল্যাটফর্মে আনার জন্য এই কাজ করা হচ্ছে। তবে প্রত্যেক পোর্টালে নিজস্ব তথ্য-উপাত্ত ও ছবি স্বাভাবিকভাবেই স্বতন্ত্র রাখা হচ্ছে।

সরকারি এ কার্যক্রমের নিরাপত্তা ব্যবস্থা যেনো সুদৃঢ় হয় তার জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ এখনই নিতে হবে। কেননা ইতোপূর্বে সরকারি সব ওয়েবসাইট হ্যাকারদের হামলার শিকার হয়েছে। এই ওয়েবসাইটগুলো যেনো অতীতের মতো ঠুনকো না হয়, তার জন্য যথাযথ নিরাপত্তামূলক ব্যবস্থা এখনই নেয়া উচিত। অতীতে যেভাবে সরকারি ওয়েবসাইটগুলো হ্যাক হতো সেসব কথা স্মরণে রেখেই এ কাজটি করতে হবে। ওয়েবসাইটের নকশা পরিবর্তন ও একই প্ল্যাটফর্মের উপযোগী করার পাশাপাশি সরকারি এ বিষয়টি গুরুত্ব সহকারে জোর দেবে— তা আমরা সবাই চাই।

শহীদুল্লাহ চৌধুরী  
মিরপুর, ঢাকা

