

**‘সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি’ বাস্তবায়ন বিষয়ক ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের কর্মপরিকল্পনার আওতায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে
অংশীজনের (stakeholders) সমন্বয়ে অনুষ্ঠিত ২য় অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।**

সভাপতি	মো: জিয়াউল করিম মহাপরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব)
সভার তারিখ	১০ মার্চ ২০২৫ খ্রিঃ।
সভার সময়	সোমবার সকাল ১১:৩০ ঘটিকা।
স্থান	সম্মেলন কক্ষ, টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর, ঢাকা।
উপস্থিতি	সভায় উপস্থিতির তালিকা পরিশিষ্ট ‘ক’ তে সন্নিবেশিত হলো।

সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে পারস্পরিক পরিচিত হওয়ার মাধ্যমে সভার কাজ শুরু করেন। আলোচ্যসূচী অনুযায়ী আলোচনার পূর্বে টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর (ডিওটি)‘র ‘সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি’ বাস্তবায়ন বিষয়ক ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরে প্রণীত কর্মপরিকল্পনার ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন পেশ করা হয়। প্রণীত প্রতিবেদন অনুযায়ী ২০২৪-২০২৫ কর্মপরিকল্পনার কার্যক্রম নং ১.৩ আওতায় গৃহীত সিদ্ধান্তের প্রেক্ষিতে সভাটি অনুষ্ঠিত হচ্ছে মর্মে উপস্থিত সকলকে অবহিত করা হয়। সম্মানিত অংশীজনদের অবগতির জন্য ‘সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি’ বাস্তবায়ন বিষয়ক ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরে প্রণীত কর্মপরিকল্পনার ২য় ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন অগ্রগতি উপস্থাপন করা হয়। অতঃপর কার্যসূচী অনুযায়ী সভা অগ্রায়ন করা হয় এবং প্রয়োজনীয় মন্তব্য/পরামর্শ/সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়।

১। আলোচ্যসূচী-১: হালনাগাদ ‘সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি’ উপস্থাপন ও উন্মুক্ত আলোচনা

ক) ডিওটি‘র উপপরিচালক (টেলিকম নিরাপত্তা) ও সিটিজেন্স চার্টার বিষয়ক ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা কর্তৃক ডিওটি‘র বিদ্যমান (২য় ত্রৈমাসিকে হালনাগাদকৃত) ‘সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি’ সভাগণের সমীপে উপস্থাপন করা হয়। উপস্থাপনে ডিওটি প্রদত্ত নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক ও আভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ আলোচিত হয়। উপস্থাপনা শেষে উন্মুক্ত আলোচনায় অংশ নেওয়ার জন্য উপস্থিত সকল অংশীজনকে অনুরোধ জানানো হয়। ডিওটি প্রদত্ত সেবার বিষয়ে কোনো অভিযোগ/অপত্তি/ পরামর্শ আছে কিনা- জানতে চাওয়া হলে, উপস্থিত সভাগণের নিকট থেকে কোনো অভিযোগ উত্থাপিত হয়নি।
খ) ইতোমধ্যে ডিওটি‘র কয়েকজন কর্মকর্তা অন্যত্র বদলী হওয়ায় বিদ্যমান ‘সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি’ হালনাগাদকরণের বিষয়টি আলোচনায় স্থান পেয়েছে।
গ) উন্মুক্ত আলোচনায় ডিওটি‘র অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হিসেবে কে নিয়োজিত আছেন মর্মে জানতে চাওয়ার প্রেক্ষিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS-Grievance Redress System)-এর কার্যক্রম সম্পর্কে সংক্ষিপ্ত আলোচনা করা হয়।

মন্তব্য/পরামর্শ/সিদ্ধান্ত:

- ১) দ্রুততম সময়ে ‘সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি’ হালনাগাদকরণের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে;
- ২) সেবা প্রাপ্তিতে যথাযথ সহযোগীতা না পেলে সংশ্লিষ্ট সেবার জন্য ডিওটি‘র সিটিজেন্স চার্টারে বর্ণিত দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সহিত যোগাযোগ করার পরামর্শ প্রদান করা হয়।

২। আলোচ্যসূচী-২: বিবিধ

জিআরএস মাধ্যমে ডিওটি-তে কত সংখ্যক অভিযোগ পাওয়া যায় এবং তার নিষ্পত্তি কিভাবে সে বিষয়টি আলোচনায় স্থান পায়। এর পরিপ্রেক্ষিতে ডিওটি‘র অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হিসেবে উপপরিচালক (প্রশাসন) সভাকে এই মর্মে অবহিত করেন যে, অনেক অভিযোগই পাওয়া যায়; তবে বেশীর অভিযোগ অন্য দপ্তর (যেমন: বিটিআরসি/টেলিটক/বিটিসিএল ইত্যাদি) সম্পর্কিত। ডিওটি সম্পর্কিত অভিযোগসমূহ ডিওটিতে নিষ্পত্তি করা হয় এবং অন্য অভিযোগসমূহ প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের নিমিত্ত সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে অগ্রায়নের মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।

মন্তব্য/পরামর্শ/সিদ্ধান্ত: প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ গুরুত্বসহকারে বিবেচনায় নিয়ে যথাসম্ভব নিষ্পত্তির উদ্যোগ গ্রহণের নির্দেশনা প্রদান করা হয়।

আলোচনান্তে, পারস্পরিক মত বিনিময়ের মাধ্যমে সভাকে সাফল্যমন্ডিত করতে সহযোগীতা করায় সভাপতি উপস্থিত অংশীজনের সকলকে আন্তরিক ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

সংযুক্তি: হাজিরা বিবরণী (পরিশিষ্ট ‘ক’)।

সকল সংযুক্তিসমূহ:

(১) পরিশিষ্ট 'ক'

১৬-০৩-২০২৫

মো: জিয়াউল করিম

মহাপরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব)

+৮৮০-২-৯৮৩০৯১১ (ফোন)

+৮৮০-২-৯৮৩০৯৮০ (ফ্যাক্স)

dg@telecomdeft.gov.bd

তারিখ: ২ চৈত্র ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
১৬ মার্চ ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

নম্বর: ১৪.৩০.০০০০.০০০.৪৫৪.৯৯.০০০৪.১৯.৩

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), ম্যানেজিং ডিরেক্টর এর দপ্তর, বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন্স কোম্পানি লিমিটেড (বিটিসিএল)।
- ২। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ব্যবস্থাপনা পরিচালক এর দপ্তর, বাংলাদেশ সাবমেরিন ক্যাবলস পিএলসি (বিএসসিপিএলসি)।
- ৩। অতিরিক্ত মহাপরিচালক (সকল), ডিওটি, ঢাকা।
- ৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড।
- ৫। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড।
- ৬। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, বাংলাদেশ ক্যাবল শিল্প লিমিটেড।
- ৭। পরিচালক (সকল), ডিওটি, ঢাকা।
- ৮। উপ-পরিচালক (সকল), ডিওটি, ঢাকা।
- ৯। সিনিয়র সহকারি পরিচালক (সকল), ডিওটি, ঢাকা।
- ১০। সহকারী পরিচালক (সকল), ডিওটি, ঢাকা।



১৭-০৩-২০২৫

মোঃ আব্দুস সালাম

উপপরিচালক