



টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড
রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন মোবাইল নেটওয়ার্ক অপারেটর
প্রশাসন বিভাগ
রাজউক কমার্শিয়াল কমপ্লেক্স, রোড-১৭ গুলশান-১, ঢাকা।
www.teletalk.com.bd



২২ কার্তিক ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
তারিখ: ০৭ নভেম্বর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

নথর: ১৪.৩৫.০০০০.০২০.১৮.০৮০.২০.১৭১৮

অফিস আদেশ

ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগে অস্টোবর, ২০২৩ মাসে অনুষ্ঠিত মাসিক সমবয় সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত নং-৩ এর পরিপ্রেক্ষিতে সম্মানিত গ্রাহকগণের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির নিমিত্ত প্রশাসনিক বিভাগ ভিত্তিক ০৯ টি রংয়াপিড রেসপন্স টিম ও উক্ত টিমের কার্যক্রম তদারকির জন্য ১টি কেন্দ্রীয় মনিটরিং টিম গঠণ করা হলোঁ।

রংয়াপিড রেসপন্স টিম

| ক্রঃ নং | বিভাগের নাম | কর্মকর্তার নাম, পদবি, আইডি ও মোবাইল নথর | ই-মেইল | আওতাধীন জেলাসমূহ |
|---------|--|--|---|--|
| ১ | ঢাকা বিভাগ-১ | জনাব মোঃ বেলায়েত হোসেন, ব্যবস্থাপক (এসও, ঢাকা) আইডি: ১২১০১১৮ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৫১৮৯ | balayet.hossain@teletalk.com.bd | ঢাকা মহানগরীর উত্তর সিটি কর্পোরেশনের আওতাধীন উত্তর এয়ারপোর্ট, খিলক্ষেত, ক্যান্টনমেন্ট, কাফুল, মিরপুর, বনানী, মহাখালী, গুলশান, ফার্মগেইট, কাওরানবাজার, মোহাম্মদপুর, লালমাটিয়া এলাকা |
| | জনাব মোঃ শরীফুল হাসান, ব্যবস্থাপক (এসও, ঢাকা) আইডি: ১২১০৪৭২ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৫২৯০ | shariful.hasan@teletalk.com.bd | ঢাকা মহানগরীর উত্তর সিটি কর্পোরেশনের আওতাধীন বারিধারা, বসুকুরা, বাড়ো, রামপুরা, বনশী, তেজগাঁও, শেরেবাংলানগর, ধানমন্ডি, হাতিরবিল, গাবতলী, কল্যাণপুর, সাভার এলাকা | |
| | জনাব মুহাম্মদ শাহদুর রহমান শারীয়, ব্যবস্থাপক (সিআরএম) আইডি: ১২১০৫৯৯ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৫২১ | shahedur.rahman@teletalk.com.bd | ঢাকা মহানগরীর দক্ষিণ সিটি কর্পোরেশনের আওতাধীন খিলক্ষীও, পোরান, মাদারটেক, বাসাবো, মুগদাপাড়া, কমলাপুর, মগবাজার, মালিবাগ, সিদ্ধেশ্বরী, রমনা, কাকরাইল, শাহিনগর, পুরানা পল্টন, রাজরবাগ, সেগুন বাগিচা, মতিঝিল, গুলিঙ্গান, ফুলবাড়িয়া, ওয়ারী, সদরঘাট, নারিদা, গেড়ারিয়া, শ্যামপুর, কদমতলী, জুরাইন, যাত্রাবাড়ি এলাকা | |
| | জনাব শারমীন সিদ্দিকা, উপব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন-১) আইডি: ১১১০২৪৪ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৬১৬৬ | sharmin.siddique@teletalk.com.bd | ঢাকা মহানগরীর দক্ষিণ সিটি কর্পোরেশনের আওতাধীন ফার্মগেইট, গ্রীণরোড, কাঠালবাগান, হাতিরপুল, নিউ মার্কেট, নিলক্ষেত, এলিফ্যান্ট রোড, হাতিরপুল, ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়, বুয়েট, ঢাকা মেডিক্যাল কলেজ, আজিমপুর, লালবাগ, হাজারীবাগ, বিগাতলা, কামরাঞ্জীরচর, চকবাজার, সুতাপুর, দনিয়া, মাতুয়াইল, ডেমরা এলাকা | |
| ২ | ঢাকা বিভাগ-২ | জনাব শাহ মোঃ লুতফুল কবির, জ্যেষ্ঠ ব্যবস্থাপক (এসও, ঢাকা) আইডি: ১২১০৪০২ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৫১৪৭ | lutful.kabir@teletalk.com.bd | গাজীপুর, মানিকগঞ্জ, টাঙ্গাইল জেলা ও জেলাসমূহে আওতাধীন সংশ্লিষ্ট সকল উপজেলা |
| | জনাব বখতিয়ার খিলজী, ব্যবস্থাপক (এসও, ঢাকা) আইডি: ১২১০১৯০ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৫১৯০ | baktiar.khilzi@teletalk.com.bd | নরসিংহী, নারায়নগঞ্জ, মুল্লীগঞ্জ জেলা ও জেলাসমূহের আওতাধীন সংশ্লিষ্ট সকল উপজেলা | |
| | জনাব মোঃ আহসান হোসেন, ব্যবস্থাপক (সিএসআইএম) আইডি: ১২১০৪১২ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৫১০ | ahsan.hossain@teletalk.com.bd | ফরিদপুর, গোপালগঞ্জ, মাদারীপুর জেলা ও জেলাসমূহের আওতাধীন সংশ্লিষ্ট সকল উপজেলা | |

| | | | | |
|---|------------------|---|-----------------------------------|---|
| | | জনাব সুব্রত কুমার সাহা, সহকারি ব্যবস্থাপক (সিআরএম) আইডি: ১২২০০৮৪ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৭১০৭ | subrata.kumar@teletalk.com.bd | শরীয়তপুর, রাজবাড়ি, কিশোরগঞ্জ জেলা ও জেলাসমূহের আওতাধীন সংশ্লিষ্ট সকল উপজেলা |
| ৩ | রাজশাহী বিভাগ | জনাব মোঃ মকলেছুর রহমান, জ্যেষ্ঠ ব্যবস্থাপক (সিআরএম) আইডি: ১২১০১৯৮ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৫১৭৭ | mokhlesur.rahaman@teletalk.com.bd | রাজশাহী, চাপাইনবাবগঞ্জ জেলা ও জেলাসমূহের আওতাধীন সংশ্লিষ্ট সকল উপজেলা |
| | | জনাব মোঃ মাহবুব রহমান, ব্যবস্থাপক (এসও, ঢাকা) আইডি: ১২১০২৯১ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৫২৭৪ | mdmahbub.rahaman@teletalk.com.bd | নাটোর, নওগাঁ জেলা ও জেলাসমূহের আওতাধীন সংশ্লিষ্ট সকল উপজেলা |
| | | জনাব হাবীবুল্লাহ, উপ-ব্যবস্থাপক (এসও, ঢাকা) আইডি: ১২১০১৫৪৬ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৬৬১৯ | habib.ullah@teletalk.com.bd | বগুড়া, জয়পুরহাট জেলা ও জেলাসমূহের আওতাধীন সংশ্লিষ্ট সকল উপজেলা |
| | | জনাব এ.কে. শাহরিয়ার আহমেদ উপ-ব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন-২) আইডি: ১২১০২২৩ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৭৩০২ | shahrear.ahmed@teletalk.com.bd | পাবনা, সিরাজগঞ্জ জেলা ও জেলাসমূহের আওতাধীন সংশ্লিষ্ট সকল উপজেলা |
| ৫ | রংপুর বিভাগ | জনাব মোঃ আলভি ইসলাম, উপমহাব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন-২) আইডি: ১২১০৩৯০ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৫১০৮ | alvi.islam@teletalk.com.bd | পঞ্চগড়, ঠাকুরগাঁও জেলা ও জেলাসমূহের আওতাধীন সংশ্লিষ্ট সকল উপজেলা |
| | | জনাব মোঃ আরমান হোসেন, ব্যবস্থাপক (এসও, ঢাকা) আইডি: ১২১০৪৭১ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৫২৮৭ | arman.hossain@teletalk.com.bd | দিনাজপুর, রংপুর জেলা ও জেলাসমূহের আওতাধীন সংশ্লিষ্ট সকল উপজেলা |
| | | জনাব মোঃ আমিনুল ইসলাম, উপ-ব্যবস্থাপক (এসও, ঢাকা) আইডি: ১২১০৪৬৪ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৬৩৪৬ | mdaminul.islam@teletalk.com.bd | নীলফামারী, গাইবান্ধা জেলা ও জেলাসমূহের আওতাধীন সংশ্লিষ্ট সকল উপজেলা |
| | | জনাব মোঃ নুরুজ্জামান, সহকারি ব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন-২) আইডি: ১২১০৩২৫ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৬২১৮ | md.nuruzzaman@teletalk.com.bd | কুড়িগ্রাম, লালমনিরহাট জেলা ও জেলাসমূহের আওতাধীন সংশ্লিষ্ট সকল উপজেলা |
| ৬ | বরিশাল বিভাগ | জনাব মোঃ জাহিদ আনসারি, জ্যেষ্ঠ ব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন-২) আইডি: ১২১০৩৯১ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৫১০৯ | zahid.ansari@teletalk.com.bd | বরিশাল জেলা ও জেলার আওতাধীন সকল উপজেলা |
| | | জনাব মোঃ রাহাত পারভেজ, জ্যেষ্ঠ ব্যবস্থাপক (এসও, ঢাকা) আইডি: ১২১০১৯১ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৫১৭৮ | rahat.parvez@teletalk.com.bd | ভোলা জেলা ও জেলার আওতাধীন সকল উপজেলা |
| | | জনাব আবদুল্লাহ আল সাঈদ, উপ-ব্যবস্থাপক (এসও, ঢাকা) আইডি: ১২১০৫৬৭ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৬৭৭৯ | abdulla.saeed@teletalk.com.bd | বরগুনা, পিরোজপুর জেলা ও জেলার আওতাধীন সকল উপজেলা |
| | | জনাব কাজী আসিমুর রহমান, উপ-ব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন-২) আইডি: ১২১০৪৫৪ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৬৩০৭ | ashibur.rahaman@teletalk.com.bd | বালকাণ্ঠি, পটুয়াখালী, জেলা ও জেলার আওতাধীন সংশ্লিষ্ট সকল উপজেলা |
| ৭ | খুলনা বিভাগ | জনাব মোঃ হুমায়ুন কবির, জ্যেষ্ঠ ব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন-২) আইডি: ১২১০১৯৬ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৫১৯৫ | mdhumayun.kabir@teletalk.com.bd | খুলনা, বাগেরহাট, নড়াইল জেলা ও জেলার আওতাধীন সংশ্লিষ্ট সকল উপজেলা |

| | | | | |
|----|-----------------|---|-----------------------------------|--|
| | | জনাব মোঃ তোহিদুল ইসলাম ব্যবস্থাপক (এসও, ঢাকা) আইডি: ১২১০২৮০ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৫২৬৫ | tawhidul.islam@teletalk.com.bd | যশোহর, খিনাইদহ, মেহেরপুর জেলা ও জেলার আওতাধীন সংশ্লিষ্ট সকল উপজেলা |
| | | জনাব মোঃ আবু হেনা মোস্তফা কামাল, উপ-ব্যবস্থাপক (এসও, ঢাকা) আইডি: ১২১০৩৮০ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৬২৪৮ | ahm.kamal@teletalk.com.bd | মাগুরা, চুয়াডাঙ্গা জেলা ও জেলার আওতাধীন সংশ্লিষ্ট সকল উপজেলা |
| | | জনাব মোঃ হাসান শাহরিয়ার, উপ-ব্যবস্থাপক (সিআরএম) আইডি: ১২১০৪৩৭ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৬৩০১ | hasan.shahriar@teletalk.com.bd | কৃষ্ণঘাটা, সাতক্ষীরা জেলা ও জেলার আওতাধীন সংশ্লিষ্ট সকল উপজেলা |
| ৮ | ময়মনসিংহ বিভাগ | জনাব মোঃ আমিনুল ইসলাম, জ্যেষ্ঠ ব্যবস্থাপক (সেলস্ এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন-২) আইডি: ১২১০১৯৩ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৫১৯১ | aminul.islam@teletalk.com.bd | ময়মনসিংহ জেলা ও জেলার আওতাধীন সকল উপজেলা |
| | | জনাব বোরহান উদ্দিন, ব্যবস্থাপক (এসও, ঢাকা) আইডি: ১২১০২৮৬ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৫২৭৯ | borhan.uddin@teletalk.com.bd | নেত্রকোণা জেলা ও জেলার আওতাধীন সকল উপজেলা |
| | | জনাব মারুফ আহমেদ, ব্যবস্থাপক (এসও, ঢাকা) আইডি: ১২১০৩৫৪ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৫২৭৮ | maruf.ahmed@teletalk.com.bd | জামালপুর জেলা ও জেলার আওতাধীন সকল উপজেলা |
| | | জনাব মোঃ আনোয়ারুল হক, উপ-ব্যবস্থাপক (সিআরএম) আইডি: ১২১০৪৭৮ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৬৩৬১ | anwarul.hoque@teletalk.com.bd | শেরপুর জেলা ও জেলার আওতাধীন সকল উপজেলা |
| ৯ | সিলেট বিভাগ | জনাব মোঃ খোরশেদ আলম, জ্যেষ্ঠ ব্যবস্থাপক (এসও, ঢাকা) আইডি: ১২১০৩৯৫ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৫১০৫ | khорshed.alam@teletalk.com.bd | সিলেট জেলা ও জেলার আওতাধীন সকল উপজেলা |
| | | জনাব দিপক কুমার দেব, ব্যবস্থাপক (এসও, ঢাকা) আইডি: ১২২০৩৭৯ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৫২৭২ | dipak.kumar@teletalk.com.bd | হবিগঞ্জ জেলা ও জেলার আওতাধীন সকল উপজেলা |
| | | জনাব মুফতি মোহাম্মদ উবায়েদ, সহকারি ব্যবস্থাপক (সেলস্ এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন-২) আইডি: ১২১০০৫০ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৬০৫৫ | mufti.ubaid@teletalk.com.bd | সুনামগঞ্জ জেলা ও জেলার আওতাধীন সকল উপজেলা |
| | | জনাব এস.এম সাঈদুর রহমান, সহকারি ব্যবস্থাপক (সেলস্ এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন-২) আইডি: ১২১০৩০৯ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৭৩৯৫ | sayedur.rahman@teletalk.com.bd | মৌলভীবাজার জেলা ও জেলার আওতাধীন সকল উপজেলা |
| ১০ | চট্টগ্রাম বিভাগ | জনাব মো: রফিকুল ইসলাম, জ্যেষ্ঠ ব্যবস্থাপক (এস ও, চট্টগ্রাম) আইডি- মোবাইল: ১৫৫০১৫৫১০৪ | mrafiqul.islam@teletalk.com.bd | খাগড়াছড়ি, রাঙ্গামাটি, বান্দরবান জেলা ও জেলাসমূহের আওতাধীন সংশ্লিষ্ট সকল উপজেলা |
| | | জনাব মোঃ হাছনাইন চৌধুরী, ব্যবস্থাপক (সেলস্ এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন-২) আইডি: ১২১০৬০৮ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৫২১০ | hasnain.chowdhury@teletalk.com.bd | কুমিল্লা, চাঁদপুর, ঝাঙ্গণবাড়িয়া জেলা ও জেলাসমূহের আওতাধীন সংশ্লিষ্ট সকল উপজেলা |
| | | জনাব মো: অহিদুর রহমান, ব্যবস্থাপক (এস ও, চট্টগ্রাম) আইডি- মোবাইল: ১৫৫০১৫৫২২ | wohidur.rahman@teletalk.com.bd | নোয়াখালী, ফেনী জেলা ও জেলাসমূহের আওতাধীন সংশ্লিষ্ট সকল উপজেলা |
| | | জনাব সৈয়দ-নূর-ই-আসওয়াদ, সহকারি ব্যবস্থাপক (সিআরএম) আইডি: ১২১০১৬২ মোবাইল: ০১৫৫০১৫৬১২২ | syed.aswad@teletalk.com.bd | লক্ষ্মীপুর, চট্টগ্রাম, কক্সবাজার জেলা ও জেলাসমূহের আওতাধীন সংশ্লিষ্ট সকল উপজেলা |

রংযাপিড রেসপন্স টিমের কার্যাবলি:-

- টিমের সদস্যগণ তাদের স্ব-স্ব সার্ভিস নামারে এসএমএস এর মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ করবে।
- অভিযোগ নিষ্পত্তিতে কি পরিমাণ সময় প্রয়োজন তা জানিয়ে ফিরতি এসএমএস এর মাধ্যমে সম্মানিত গ্রাহককে অবহিত করবে।
- টিমের সদস্যগণ সংশ্লিষ্ট বিভাগের সাথে যোগাযোগের মাধ্যমে অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।
- অভিযোগ নিষ্পত্তির পর গ্রাহককে সাথে থাকার জন্য ধন্যবাদ জ্ঞাপন ও সাময়িক অসুবিধার জন্য দুঃখ প্রকাশপূর্বক এসএমএস প্রদান করবে।
- নির্ধারিত ছকে প্রতি সপ্তাহের শেষ কর্মদিবসে সাপ্তাহিক রিপোর্ট এবং মাসের শেষ কর্মদিবসে সমন্বিত মাসিক রিপোর্ট কেন্দ্রীয় মনিটরিং টিমকে প্রেরণ করবেন।

কেন্দ্রীয় মনিটরিং টিম

| ক্রমিক নং | কর্মকর্তার নাম ও আইডি | পদবি ও কর্মসূল | কমিটিতে দায়িত্ব |
|--------------|---|--|------------------|
| ০১ | জনাব মোঃ সাইফুর রহমান খান আইডি-১২১০৩০৪ | অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং এন্ড ভাস | আহ্মায়ক |
| ০২ | জনাব মোঃ আব্দুল মোহাম্মদেন আইডি-১২১০৩৯২ | উপমহাব্যবস্থাপক মার্কেটিং এন্ড ভাস বিভাগ | সদস্য |
| ০৩ | জনাব এ এম আবুল বাশার আইডি-১২১০৪৫১ | উপমহাব্যবস্থাপক সিস্টেম অপারেশন্স, ঢাকা বিভাগ | সদস্য |
| ০৪ | জনাব মোহাম্মদ শাহীদুর রহমান আইডি-১২১০০২৩ | জোষ্ট ব্যবস্থাপক আইটি এন্ড বিলিং বিভাগ | সদস্য |
| ০৫ | জনাব হাচনাইন আহমেদ আইডি-১২১০৬৮৮ | সহকারী ব্যবস্থাপক প্রশাসন বিভাগ | সদস্য সচিব |

কেন্দ্রীয় মনিটরিং টিমের কার্যাবলি:-

- রংযাপিড রেসপন্স টিমের সার্বিক কার্যক্রম তদারকি করবে।
- রংযাপিড রেসপন্স টিম থেকে তথ্য সংগ্রহ করে মন্ত্রনালয়ে প্রেরণযোগ্য প্রতিবেদন প্রণয়ন করবে।
- প্রতি মাসের সমন্বিত প্রতিবেদন পরবর্তী মাসের ০২ কর্মদিবসের মধ্যে ব্যবস্থাপনা পরিচালক বরাবর প্রেরণ করবে।

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড-এর অনুমোদনক্রমে বর্ণিত কমিটিসমূহ গঠন করা হলো।

০৭-১১-২০২৩

আহাম্মদ উল্লাহ

মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)

ahammed.ullah@teletalk.com.bd

নম্বর: ১৪.৩৫.০০০০.০২০.১৮.০৮০.২০.১৭১৮/১ (৩)

২২ কার্তিক ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
তারিখ: ০৭ নভেম্বর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

অবগতি ও প্রযোজনীয় (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হইল(জ্যোতির ক্রমানুসারে নয়):

- সচিব, সচিবের দপ্তর, ঢাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ;
- সকল বিভাগীয় প্রধান এবং প্রকল্প পরিচালক, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড। এবং
- সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা



০৮-১১-২০২৩

শিরিন আক্তার

অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক

সকল সংযুক্তিসমূহ:

- ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগের কার্যবিবরণী

(২) প্রতিবেদনের ছক