সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩					অর্জন (জুলাই২০২২-সেপ্টেম্বর,২০২২)	প্রমাণক/মন্তব্য
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
প্রাতিষ্ঠানিক	১৮	[১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন	[১.১.১] কমিটি পুনর্গঠিত	সংখ্যা	৩			৪	৩	২	১	-	১	সংযুক্তি-১.১.১
		[১.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.২.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত এবং প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৪			৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	১০০	সংযুক্তি-১.২.১
		[১.৩] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন	[১.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২			৪	৩	২	১	-	প্রযোজ্য নয়	
		[১.৪] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ (আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসহ)	[১.৪.১] হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৯			৪	৩	২	১	-	১	সংযুক্তি-১.৪.১
সক্ষমতা অর্জন	৭	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৩			২	১	-	-		-	
		[২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪			২	১	-	-		-	

29.09.22
Muhammed Shafkath Hossain
Deputy Manager
Corporate Strategy
Teletalk Bangladesh Limited

29.09.22
Mohammad Shariful Islam
Deputy General Manager (CRM)
Sales & Distribution and CRM
Teletalk Bangladesh Ltd

29/09/2022
Md. Shariful Islam
Additional General Manager
Corporate Strategy
Teletalk Bangladesh Limited

29/09/2022
Mamunur Rashid
Additional General Manager (CRM)
Sales & Distribution and CRM
Teletalk Bangladesh Ltd.

29-09-22
Saleh Md. Fazle Rabbi
BCS (Telecom)
General Manager
Sales, Distribution and CRM
Teletalk Bangladesh Limited

29/09/2022
এ.কে.এম. হাবিবুর রহমান
ব্যবস্থাপনা পরিচালক
টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড

সংযুক্তি -১.১.১

ডাক (২৫) | অফিস ব্যবস্থাপনা
টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড
রাজউক কমার্শিয়াল কমপ্লেক্স
গুলশান-১, ঢাকা-১২১২
www.teletalk.com.bd

নম্বর: ১৪.৩৫.০০০০.০২০.৩৭.০৯৯.২১.৫৬৪

তারিখ: ৪ আশ্বিন ১৪২৯
১৯ সেপ্টেম্বর ২০২২

টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেডের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বিষয়ক পরিবীক্ষণ কমিটির পুনর্গঠনাদেশ

উপর্যুক্ত বিষয়ে জানানো যাচ্ছে যে, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড-এর গ্রাহক সেবা সমুন্নত রাখার লক্ষ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বিষয়ক পরিবীক্ষণ কমিটি নিম্নরূপে পুনর্গঠন করা হলো:

ক্র. নং.	নাম	পদবি ও বিভাগ	কমিটিতে অবস্থান
০১	জনাব সালেহ্ মোঃ ফজলে রাব্বী	মহাব্যবস্থাপক সেলস, ডিস্ট্রিবিউশন এন্ড সিআরএম	আহবায়ক এবং ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
০২	জনাব মামুনূর রশীদ	অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক সেলস, ডিস্ট্রিবিউশন এন্ড সিআরএম	সদস্য সচিব এবং বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
০৩	জনাব মোঃ শরিফুল ইসলাম	অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক কর্পোরেট স্ট্র্যাটেজি	সদস্য
০৪	জনাব মোঃ সাইফুল ইসলাম	উপ-মহাব্যবস্থাপক সেলস, ডিস্ট্রিবিউশন এন্ড সিআরএম	সদস্য
০৫	জনাব মোঃ শাফকাত হোসেন	উপ-ব্যবস্থাপক কর্পোরেট স্ট্র্যাটেজি	সদস্য

কমিটির কার্যপরিধি:

১। কমিটি টেলিটকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) নিয়মিত হালনাগাদকরণ করবে।

২। কমিটি টেলিটকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বিষয়ক সকল প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করবে।

৩। কমিটি সংশ্লিষ্ট বিষয়ে মন্ত্রণালয়ের সাথে সকল ধরণের যোগাযোগ রক্ষা করবে।

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড-এর অনুমোদনক্রমে আদেশটি জারি করা হলো।

১৯-৯-২০২২
আহাম্মদ উল্লাহ
মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
ফোন: ০২-২২২২৯১০৬০
ফ্যাক্স: ০২-২২২২৮২৮২৮

ইমেইল:
ahammed.ullah@teletalk.com.bd

নম্বর: ১৪.৩৫.০০০০.০২০.৩৭.০৯৯.২১.৫৬৪/১(২৩)

তারিখ: ৪ আশ্বিন ১৪২৯
১৯ সেপ্টেম্বর ২০২২

অবগতি ও প্রয়োজনীয় (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হইল:

১) যুগ্মসচিব, যুগ্মসচিব (প্রশাসন)-এর দপ্তর, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ

২) সকল বিভাগীয় প্রধান, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড

৩) মহাব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সি আর এম), সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সি আর এম এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড

৪) অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সি আর এম), সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সি আর এম এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড

৫) অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (কর্পোরেট স্ট্রাটেজি) (অতিরিক্ত দায়িত্ব), কর্পোরেট স্ট্রাটেজি এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড

৬) উপমহাব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সি আর এম) (অতিরিক্ত দায়িত্ব), সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সি আর এম এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড

৭) একান্ত সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড

৮) উপ-ব্যবস্থাপক (কর্পোরেট স্ট্রাটেজি), কর্পোরেট স্ট্রাটেজি এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড

১৯-৯-২০২২
মোঃ কামরুজ্জামান
উপমহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)

AM

ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ
POSTS & TELECOMMUNICATIONS DIVISION

ডিজিটাল বাংলাদেশ
Digital Bangladesh

ডাক (২৬) | অফিস ব্যবস্থাপনা

টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড
রাজউক কমার্শিয়াল কমপ্লেক্স
গুলশান-১, ঢাকা-১২১২
www.teletalk.com.bd

সং.যুগ্ম - ১.২.১

টেলিটক
আমাদের ফোন

জরুরি
সীমিত

স্মারক নম্বর: ১৪.৩৫.০০০০.৩৮০.১৬.০০১.২২/০১

তারিখ: ৭ আশ্বিন ১৪২৯
২২ সেপ্টেম্বর ২০২২

বিষয়: **টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড-এর "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বিষয়ক পরিবীক্ষণ কমিটি"-এর সভার কার্যবিবরণীঃ**

সূত্র: নং-১৪.৩৫.০০০০.৩৮০.১৮.০০১.২০.২০; তারিখঃ ২১/০৯/২০২২ ইং

সভাপতি	:	জনাব সালেহ্ মোঃ ফজলে রাব্বী মহাব্যবস্থাপক, সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন, সিআরএম বিভাগ, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড।
সভার তারিখ	:	২১ সেপ্টেম্বর, ২০২২ খ্রি:
সভার সময়	:	বেলা ০২:০০ ঘটিকা
স্থান	:	সভাকক্ষ, মহাব্যবস্থাপক, সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন, সিআরএম বিভাগ, টেলিটক কর্পোরেট অফিস, গুলশান-১, ঢাকা-১২১২।

সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাদের নাম ও পদবিঃ পরিশিষ্ট 'ক' (সংযুক্তি দ্রষ্টব্য)

আলোচনা ও সিদ্ধান্তঃ সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। অত:পর সভাপতির অনুমতিক্রমে টেলিটকের সিটিজেন চার্টার বিষয়ক কমিটির কার্যক্রম সম্পর্কে নিম্নলিখিত আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়ঃ

১) সভায় ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগের নির্দেশনা মোতাবেক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর নির্দেশনা অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির পুনর্গঠন (সূচক ১.১.১) আদেশটি টেলিটকের নিজস্ব ওয়েবসাইটের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) সেবাবক্সে প্রকাশের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়।

২) সভায় আগামী ২৫ সেপ্টেম্বর, ২০২২ ইং তারিখে সকল কাস্টমার কেয়ার /জোনাল ইনচার্জদের সাথে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বাস্তবায়ন সম্পর্কিত একটি মতবিনিময় সভা ১০.৩০ ঘটিকায় অনলাইন প্লাটফর্মে (zoom) সম্পন্ন করার সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

সভায় আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতির অনুমোদনক্রমে সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

২২-৯-২০২২
সালেহ মোঃ ফজলে রাব্বী
মহাব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সি আর এম)
ইমেইল: fazle.rabbi@teletalk.com.bd

বিতরণ :

১) অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সি আর এম), সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সি আর এম এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড

২) উপমহাব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সি আর এম) (অতিরিক্ত দায়িত্ব), সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সি আর এম এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড

তিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (কর্পোরেট স্ট্রাটেজি) (অতিরিক্ত দায়িত্ব), র্পোরেট স্ট্রাটেজি এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড

৪) উপ-ব্যবস্থাপক (কর্পোরেট স্ট্রাটেজি), কর্পোরেট স্ট্রাটেজি এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড

9/22/22, 9:16 AM

ডাক (২৫) | অফিস ব্যবস্থাপনা

টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড
রাজউক কমার্শিয়াল কমপ্লেক্স
গুলশান-১, ঢাকা-১২১২
www.teletalk.com.bd

নম্বর: ১৪.৩৫.০০০০.০২০.৩৭.০৯৯.২১.৫৬৪

তারিখ: ৪ আশ্বিন ১৪২৯
১৯ সেপ্টেম্বর ২০২২

টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেডের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বিষয়ক পরিবীক্ষণ কমিটির পুনর্গঠনাদেশ

উপর্যুক্ত বিষয়ে জানানো যাচ্ছে যে, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড-এর গ্রাহক সেবা সমুন্নত রাখার লক্ষ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বিষয়ক পরিবীক্ষণ কমিটি নিম্নরূপে পুনর্গঠন করা হলো:

ক্র. নং	নাম	পদবি ও বিভাগ	কমিটিতে অবস্থান
০১	জনাব সালেহ্ মোঃ ফজলে রাব্বী	মহাব্যবস্থাপক সেলস, ডিস্ট্রিবিউশন এন্ড সিআরএম	আহবায়ক এবং ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
০২	জনাব মামুনুর রশীদ	অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক সেলস, ডিস্ট্রিবিউশন এন্ড সিআরএম	সদস্য সচিব এবং বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

ENG 8:47 AM

f
১
ে
ি
২)
(অ
টো
৩)
tps

ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ
POSTS & TELECOMMUNICATIONS DIVISION
ডিজিটাল বাংলাদেশ
Digital Bangladesh

ডাক (২৬) | অফিস ব্যবস্থাপনা
টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড
রাজউক কমার্শিয়াল কমপ্লেক্স
গুলশান-১, ঢাকা-১২১২
www.teletalk.com.bd

টেলিটক
আমাদের ফোন

জরুরি
সীমিত

স্মারক নম্বর: ১৪.৩৫.০০০০.৩৮০.১৬.০০১.২২/০২

তারিখ: ১২ আশ্বিন ১৪২৯
২৭ সেপ্টেম্বর ২০২২

বিষয়: **টেলিটকের সকল কাস্টমার কেয়ার /জোনাল ইনচার্জদের সাথে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বাস্তবায়ন সম্পর্কিত মতবিনিময় সভার কার্যবিবরণী।**

সভাপতি	:	জনাব সালেহ্ মোঃ ফজলে রাব্বী মহাব্যবস্থাপক, সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন, সিআরএম বিভাগ, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড।
সভার তারিখ	:	২৫ সেপ্টেম্বর, ২০২২ খ্রি:
সভার সময়	:	বেলা ১০:৩০ ঘটিকা
স্থান	:	অনলাইন (Zoom) প্লাটফর্ম

আলোচনা ও সিদ্ধান্তঃ সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। অত:পর সভাপতির অনুমতিক্রমে টেলিটকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বাস্তবায়ন সম্পর্কিত মতবিনিময় সভার কার্যক্রম সম্পর্কে নিম্নলিখিত আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়ঃ

১) সভায় অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (সিআরএম) মহোদয় কাস্টমার কেয়ার ইনচার্জ/জোনাল ইনচার্জগণের জন্য অধিকতর প্রশিক্ষনের ব্যবস্থা গ্রহনের নির্দেশনা প্রদান করেন।

২) সভায় অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (সিআরএম) মহোদয় সর্বোত্তম গ্রাহক সেবা নিশ্চিতকরণের নিমিত্ত সেবা প্রদানকারীর সুন্দর আচরন ও আন্তরিকতার সাথে সম্মানিত গ্রাহকের সমস্যার সুষ্ঠু ও কার্যকর সমাধান প্রদানের উপর গুরুত্ব আরোপ করেন।

৩) সভায় মহাব্যবস্থাপক (এসএন্ডডি এন্ড সিআরএম) মহোদয় সঠিকভাবে স্ব-স্ব দায়িত্ব পালনের জন্য সভায় উপস্থিত সকলকে নির্দেশ প্রদান করেন।

সভায় আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতির অনুমোদনক্রমে সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

২৭-৯-২০২২
সালেহ মোঃ ফজলে রাব্বী
মহাব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সি আর এম)
ইমেইল: fazle.rabbi@teletalk.com.bd

বিতরণ :

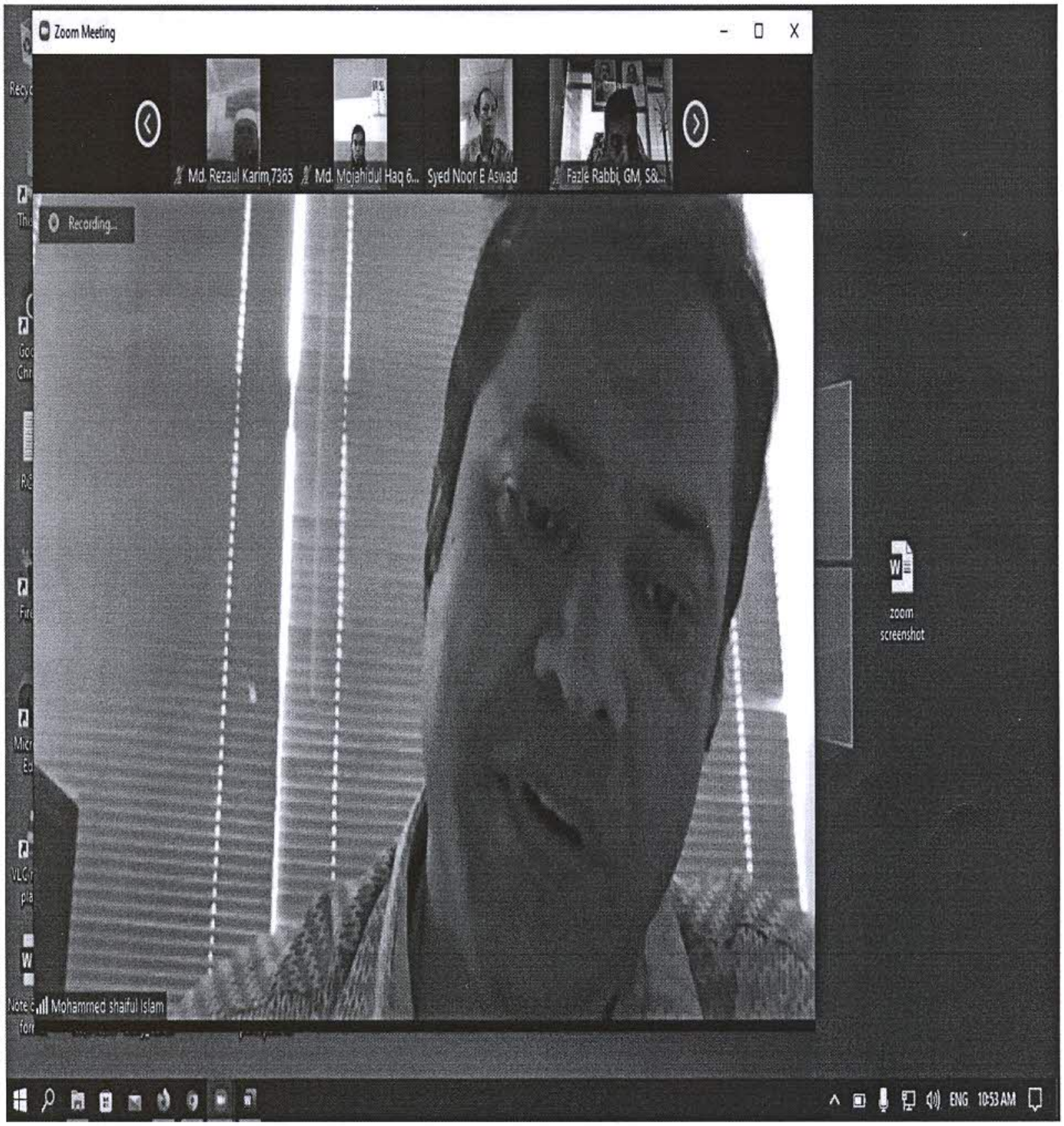
১) অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সি আর এম), সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সি আর এম এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড

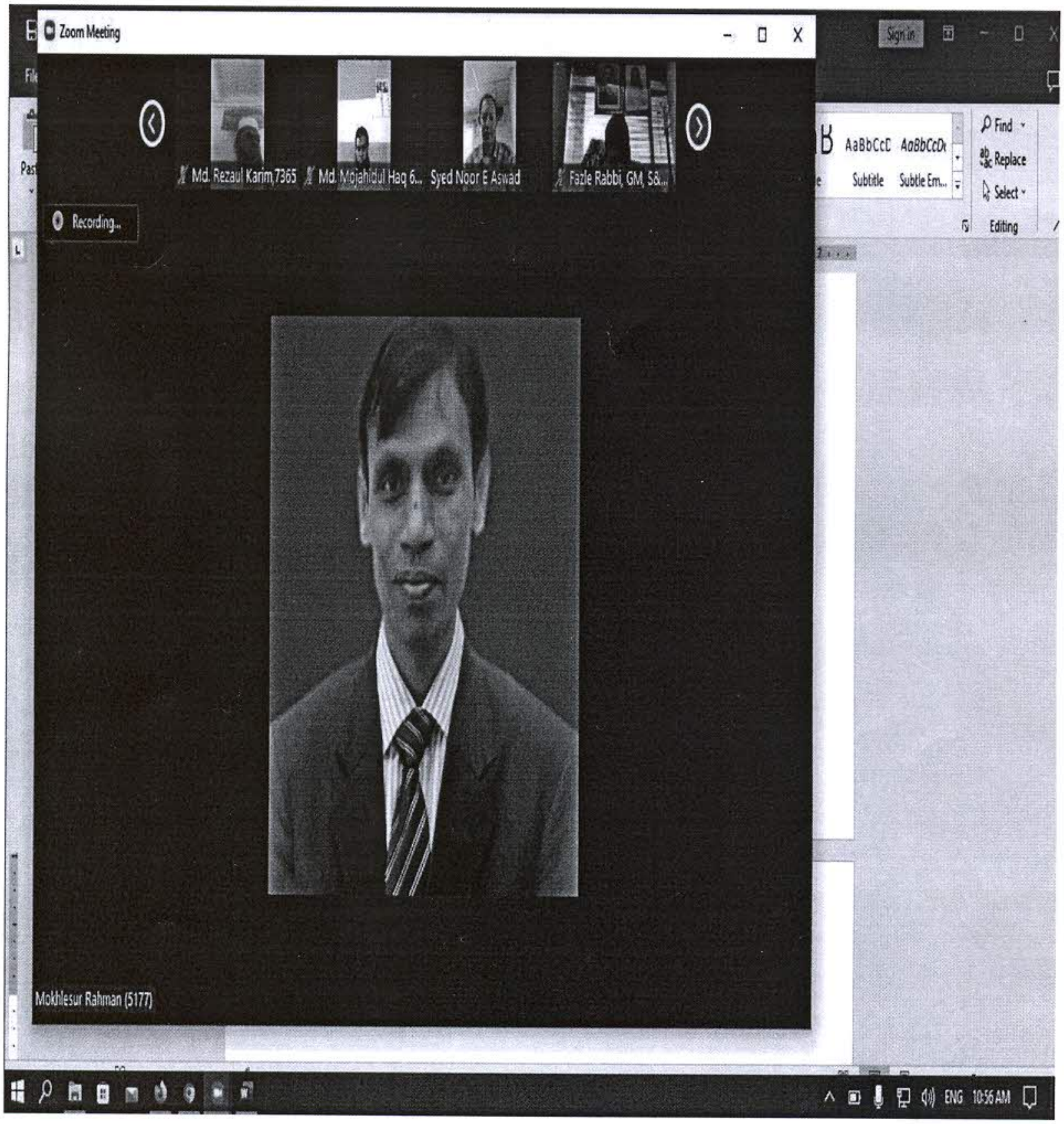
২) উপমহাব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সি আর এম) (অতিরিক্ত দায়িত্ব), সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সি আর এম এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড

৩) অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (কর্পোরেট স্ট্রাটেজি) (অতিরিক্ত দায়িত্ব),

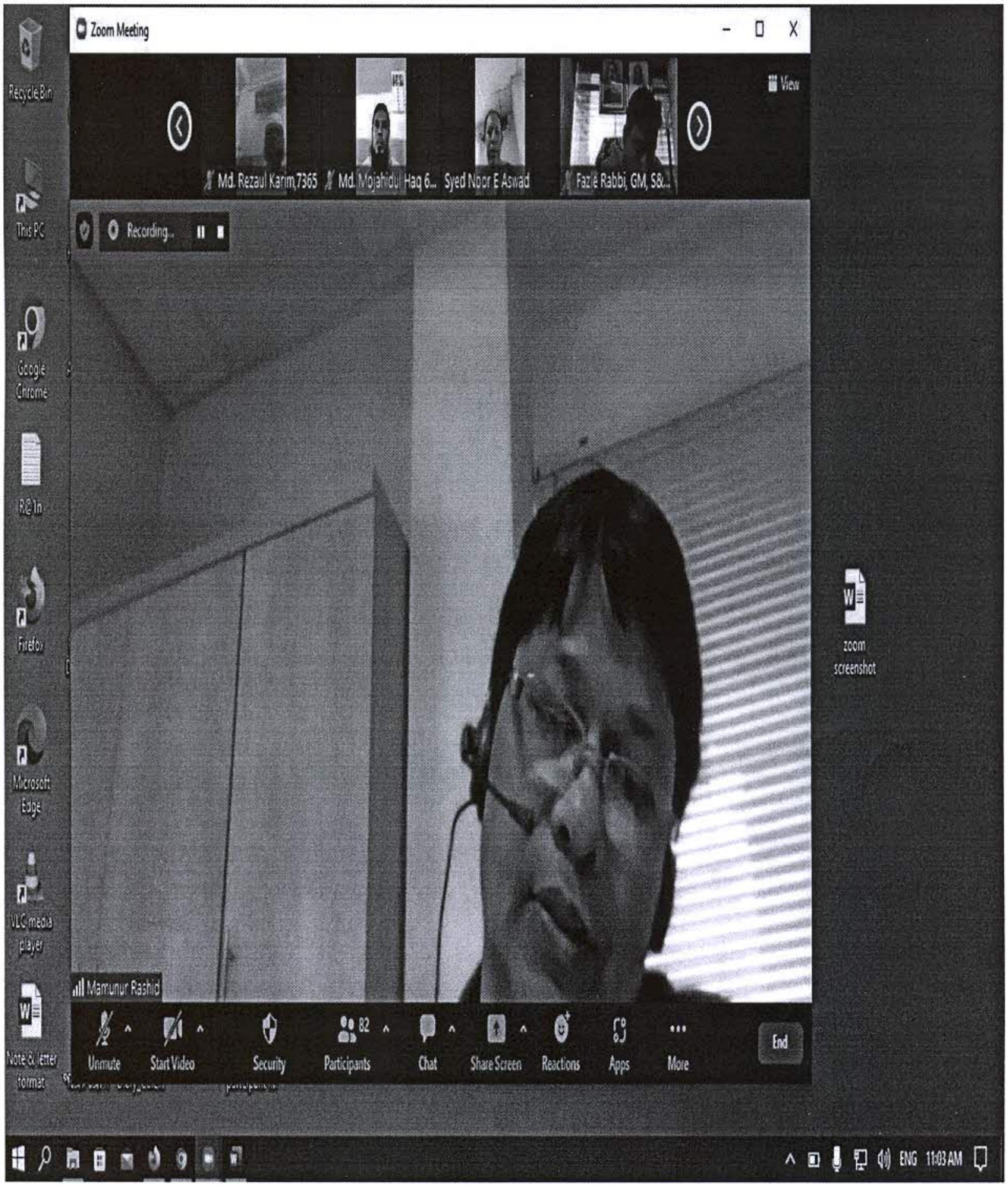
রেট স্ট্রাটেজি এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড

উপ-ব্যবস্থাপক (কর্পোরেট স্ট্রাটেজি), কর্পোরেট স্ট্রাটেজি এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড


Zoom Meeting
Md. Rezaul Karim,7365
Md. Mojahidul Haq 6...
Syed Noor E Aswad
Fazle Rabbi, GM, S&...
Recording...
Mohammed shaiful Islam
zoom screenshot
ENG
10:53 AM



Zoom Meeting
Md. Rezaul Karim 7365
Md. Mojahidul Haq 6...
Syed Noor E Aswad
Fazle Rabbi, GM, S&...
Recording...
Mokhlesur Rahman (5177)
Sign in
AaBbCcD
AaBbCcD
Subtitle
Subtle Em...
Find
Replace
Select
Editing
ENG
10:56 AM


Zoom Meeting
Md. Rezaul Karim,7365
Md. Mojahidul Haq 6...
Syed Noor E Aswad
Fazle Rabbi, GM, S&...
View
Recording...
Mamunur Rashid
Unmute
Start Video
Security
82
Participants
Chat
Share Screen
Reactions
Apps
More
End
Recycle Bin
This PC
Google Chrome
Firefox
Microsoft Edge
VLC media player
Note & letter format
zoom screenshot
ENG
11:03 AM

Zoom Meeting
Md. Rezaul Karim,7365
Amirul Islam
asma dipa
Rayhanul (7123) Huque
Recording...
Recycle Bin
This PC
Google Chrome
Firefox
Microsoft Edge
VLC media player
Note & letter format
Fazle Rabbi, GM S&D and CRM
zoom screenshot
ENG 11:16 AM

কর্মসম্পাদন সূচক ১.৪.১

২০২২-২৩ অর্থবছরে ১ম ত্রৈমাসিকে (জুলাই,২০২২- সেপ্টেম্বর, ২০২২) টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেডের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) টি হালনাগাদ করে ২৯/০৯/২০২২ ইং তারিখে টেলিটকের নিজস্ব ওয়েবসাইটের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) সেবাবক্সে প্রকাশ করা হয়েছে, যার ওয়েবলিংক হল https://www.teletalk.com.bd/storage/app/media/uploaded-files/citizen-charter/Citizen_Charter_September_2022.pdf ।

Saleh Md. Fazle Rabbi
BCS (Telecom)
General Manager
Sales, Distribution and CRM
Teletalk Bangladesh Limited