

টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক (এপ্রিল, ২০২৪ -জুন, ২০২৪) প্রতিবেদনঃ

সম্মেলন/বিভাগ/অধিদপ্তর/পরিদপ্তরের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

কর্মক্রমের কোড	মান	কর্মক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪					অর্জন (এপ্রিল, ২০২৪ -জুন, ২০২৪)	প্রমাণক/মন্তব্য
						অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক কর্মক্রম	১৫	[১.১] ত্রৈমাসিকভাবে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিহালনাগাদকরণ।	[১.১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	১০	৮	৭	৬	৫		১	সংযুক্তি-১.১.১
		[১.২] ত্রৈমাসিকভাবে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত/ অবহিতকরণ সভা আয়োজিত।	সংখ্যা	৫	৩	২	১			১	সংযুক্তি-১.২.১
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	১০	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভাবে সভা আয়োজন। সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.১.১] সভা আয়োজিত/ প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৮	৬	৫	৪	৩		১	সংযুক্তি-২.১.১ (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে ত্রৈমাসিকভাবে একটি প্রতিবেদন প্রস্তুত করা হয়েছে)
		[২.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার কর্মকর্তা / কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার কর্মশালা আয়োজিত/ বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৬	৫	৪	৩	২		১	সংযুক্তি-২.২.১ ১৯ ফেব্রুয়ারী, ২০২৪ তারিখে টেলিটকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক একটি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।

27.06.2024
Md. Shafiqul Karim
Deputy Manager, ID-1210084

SUJASH CHAKMA
DM (Finance & Accounts)
Teletalk Bangladesh Limited

07.06.2024
Md. Shafiqul Islam
AGM, ID: 2210080

07.06.2024
Md. Fazole Rabbi
Additional General Manager
Regulatory & Corporate Ltd.
Teletalk Bangladesh GM (Sales & Mkt) ID-2210088

27/06/2024

নম্বর - ২.২.২



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



নম্বর: ১৪.৩৫.০০০০.০২০.৩৭.০৯৯.২১.১৪৮৫

তারিখ: ১ ভাদ্র ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
২৪ আগস্ট ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

অফিস আদেশ

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 সালেহু মোঃ ফজলে রাব্বী	মহাব্যবস্থাপক সেলস, ডিস্ট্রিবিউশন এন্ড সিআরএম বিভাগ	আহবায়ক এবং ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
০২	জনাব মামুনুর রশীদ	অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক সেলস, ডিস্ট্রিবিউশন এন্ড সিআরএম বিভাগ	সদস্য সচিব এবং বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
০৩	জনাব মোঃ শরিফুল ইসলাম	অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক, কর্পোরেট স্ট্র্যাটেজি বিভাগ	সদস্য
০৪	জনাব সুযশ চাকমা	উপ-ব্যবস্থাপক, অর্থ ও হিসাব বিভাগ	সদস্য
০৫	জনাব মোঃ সাজেদুল করিম	উপ-ব্যবস্থাপক, সিস্টেম অপারেশন্স (ঢাকা) বিভাগ	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 ধরনের যোগাযোগ রক্ষা করবে।

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

২৪-০৮-২০২৩

আহাম্মদ উল্লাহ

মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)

ahammed.ullah@teletalk.com.bd

নম্বর: ১৪.৩৫.০০০০.০২০.৩৭.০৯৯.২১.১৪৮৫/১ (৯)

তারিখ: ১ ভাদ্র ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
২৪ আগস্ট ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

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

- ১। মহাব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সিআরএম), সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সিআরএম এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড;
- ২। মহাব্যবস্থাপক (আইটি এন্ড বিলিং), আইটি এন্ড বিলিং এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড;
- ৩। অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সিআরএম) (অতিরিক্ত দায়িত্ব), সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সিআরএম এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড;
- ৪। অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (কর্পোরেট স্ট্র্যাটেজি) (অতিরিক্ত দায়িত্ব), কর্পোরেট স্ট্র্যাটেজি এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড;

৫। একান্ত সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড;

৬। ব্যবস্থাপক (আইটি এন্ড বিলিং), আইটি এন্ড বিলিং এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড (টেলিটক ওয়েবসাইটে আপলোডের নির্দেশনাসহ);

৭। উপ-ব্যবস্থাপক (ফাইন্যান্স ও একাউন্টস), ফাইন্যান্স ও একাউন্টস এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড;

৮। উপ-ব্যবস্থাপক (সিস্টেম অপারেশন্স, ঢাকা), সিস্টেম অপারেশন্স, ঢাকা এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড এবং

৯। অফিস কপি।



২৭-০৮-২০২৩

শিরিন আক্তার

অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক



টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড
রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন মোবাইল নেটওয়ার্ক অপারেটর
সেলস এন্ড মার্কেটিং এর দপ্তর
রাজউক কমার্শিয়াল কমপ্লেক্স, গুলশান-১, ঢাকা
www.teletalk.com.bd



১০ আষাঢ় ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
তারিখ: ২৪ জুন ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নম্বর: ১৪.৩৫.০০০০.৩৮০.১৬.০০১.২২.১৪৩

বিষয়: টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড-এর “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বিষয়ক পরিবীক্ষণ কমিটি”-এর সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি : জনাব সালেহ মোঃ ফজলে রাব্বী
মহাব্যবস্থাপক, সেলস এন্ড মার্কেটিং বিভাগ
টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড।
সভার তারিখ : ২৩ জুন, ২০২৪ খ্রি.
সভার সময় : বেলা ১০:০০ ঘটিকা
স্থান : সভাকক্ষ, মহাব্যবস্থাপক, সেলস এন্ড মার্কেটিং 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। অতঃপর সভাপতির অনুমতিক্রমে টেলিটকের সিটিজেন চার্টার বিষয়ক কমিটির কার্যক্রম সম্পর্কে নিম্নলিখিত আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়ঃ

সভায় ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগের নির্দেশনা মোতাবেক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর নির্দেশনা অনুযায়ী ৪র্থ ত্রৈমাসিকের জন্য মার্চ ২০২৪- জুন, ২০২৪) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ। (সূচক ২.১.১) বিষয়টি টেলিটকের নিজস্ব ওয়েবসাইটের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) সেবাবজ্ঞে প্রকাশের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়।

সভায় গত ৫ জুন, ২০২৪ খ্রি. তারিখে অনুষ্ঠিত টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেডের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বিষয়ক স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে একটি সভা আয়োজন সুষ্ঠুভাবে সম্পন্ন হওয়ায় সংশ্লিষ্ট সকলকে ধন্যবাদ জানানোর সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

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

২৪-০৬-২০২৪

সালেহ মোঃ ফজলে রাব্বী
মহাব্যবস্থাপক

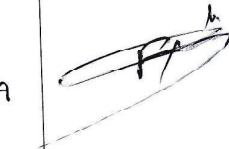
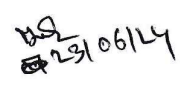
fazle.rabbi@teletalk.com.bd

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। উপ-ব্যবস্থাপক, সেলস এন্ড মার্কেটিং বিভাগ, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড;
- ২। অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (রেগুলেটরি ও কর্পোরেট রিলেশন্স), রেগুলেটরি ও কর্পোরেট রিলেশন্স এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড;
- ৩। অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (কর্পোরেট স্ট্রাটেজি) (অতিরিক্ত দায়িত্ব), কর্পোরেট স্ট্রাটেজি এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড;
- ৪। উপ-ব্যবস্থাপক (ফাইন্যান্স ও একাউন্টস), ফাইন্যান্স ও একাউন্টস এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড এবং
- ৫। উপ-ব্যবস্থাপক, সিস্টেম অপারেশন্স (ঢাকা) এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড।

তারিখঃ ২৩/০৬/২০২৪ ইং

টেলিটকের ৪র্থ মাসিক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার কর্মকর্তাগণের উপস্থিতি তালিকা

ক্রমিক নং	নাম, পদবী ও বিভাগ	মোবাইল নাম্বার	স্বাক্ষর
১	জনাব সালেহু মোঃ ফজলে রাব্বী মহাব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড মার্কেটিং বিভাগ) আস্রায়ক ও ফোকাল পয়েন্ট, পরিবীক্ষণ কমিটি	০১৫৫০১৫৫০২৭	
২	জনাব মামুনুর রশীদ অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড মার্কেটিং বিভাগ) সদস্য সচিব ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট, পরিবীক্ষণ কমিটি	০১৫৫০১৫৫০৪৩	
৩	জনাব মোঃ শরিফুল ইসলাম অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (কর্পোরেট স্ট্রাটেজি) সদস্য, পরিবীক্ষণ কমিটি	০১৫৫০১৫৫০৪৪	
৪	জনাব সুযশ চাকমা উপ-ব্যবস্থাপক, অর্থ ও হিসাব বিভাগ সদস্য, পরিবীক্ষণ কমিটি	০১৫৫০১৫৬২৯৫	
৫	জনাব মোঃ সাজেদুল করিম উপ-ব্যবস্থাপক, সিস্টেম অপারেশন্স, ঢাকা সদস্য, পরিবীক্ষণ কমিটি	০১৫৫০১৫৬৩৮৫	

৯৪৪-২২১



টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড
রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন মোবাইল নেটওয়ার্ক অপারেটর
সেলস্ এন্ড মার্কেটিং এর দপ্তর
রাজউক কমার্শিয়াল কমপ্লেক্স, গুলশান-১, ঢাকা
www.teletalk.com.bd



স্মারক নম্বর: ১৪.৩৫.০০০০.৩৮০.১৬.০০১.২২.১২৮

২১ জ্যৈষ্ঠ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
তারিখ: ০৪ জুন ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে একটি সভা আয়োজন প্রসঙ্গে।

টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেডের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে একটি অবহিতকরণ সভা আগামী ৫-মার্চ, ২০০২৪ খ্রি. রোজ বুধবার সকাল ১০:০০ ঘটিকায় অনলাইন জুম মিটিং প্ল্যাটফর্মে অনুষ্ঠিত হবে।
Zoom Meeting ID: 824 7627 6309
Passcode: teletalk
উক্ত সভায় সংশ্লিষ্ট ডিস্ট্রিবিউটর, রিটেইলার ও এসআরগণের উপস্থিতি নিশ্চিতকরণের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হল।

০৪-০৬-২০২৪

সালেহ মোঃ ফজলে রাব্বী

মহাব্যবস্থাপক

fazle.rabbi@teletalk.com.bd

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (রেগুলেটরি ও কর্পোরেট রিলেশন্স), রেগুলেটরি ও কর্পোরেট রিলেশন্স এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড;
- ২। অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (কর্পোরেট স্ট্রাটেজি) (অতিরিক্ত দায়িত্ব), কর্পোরেট স্ট্রাটেজি এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড;
- ৩। অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক, সেলস এন্ড মার্কেটিং বিভাগ, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড;
- ৪। অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক, সেলস এন্ড মার্কেটিং বিভাগ, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড;
- ৫। উপ-ব্যবস্থাপক (ফাইন্যান্স ও একাউন্টস), ফাইন্যান্স ও একাউন্টস এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড এবং
- ৬। উপ-ব্যবস্থাপক, সিস্টেম অপারেশন্স (ঢাকা) এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড।



Zoom Meeting



Md. shajedul Karim



Mustafizur Rahman



Mohammad Sarifuzzaman

Rafiq (DGM, Tel... Mahbubur Rah... AGM IT Comilla-3

Rafiq (DGM, Teletalk)

Mahbubur Rahman FC...

AGM IT Comilla-3

Participants

Find a participant

Waiting Room (1)

Mamunur Rashid

Joined (7)

MS Md. shajedul Karim

FR Fazle Rabbi, GM

AI AGM IT Comilla

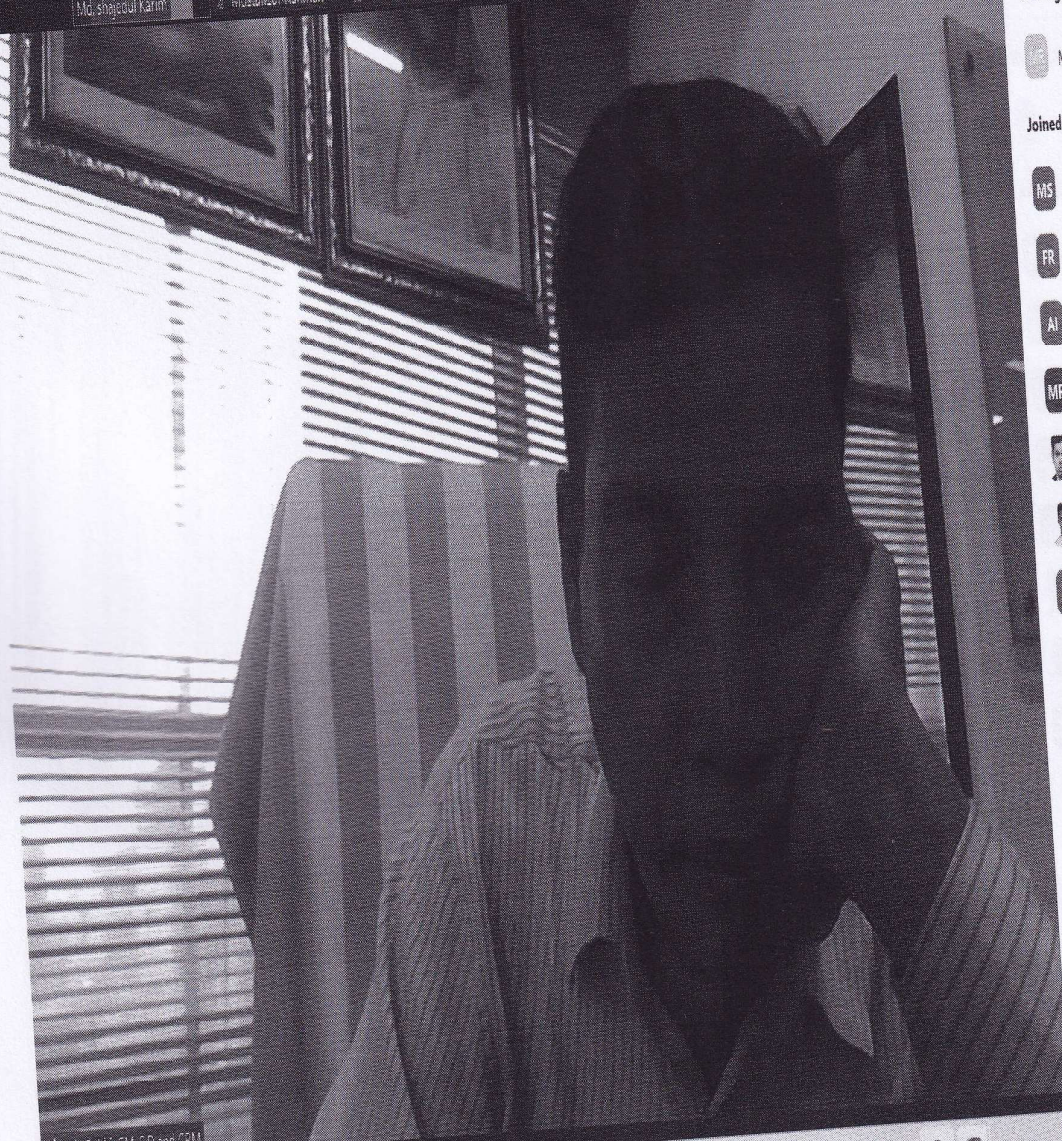
MR Mahbubur Rahman

Mohammad Sa

Mustafizur Rahman

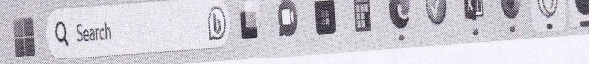
R Rafiq (DGM, Tel...

Invite



Fazle Rabbi, GM, SD and CRM

89°F Mostly cloudy



Zoom Meeting



AGM IT Comilla-3 Rafiq (DGM, Tel...



Md. shajedul Karim

Fazle Rabbi GM, S.D and ...

Mustafizur Rahman

Mohammad Sarifuzza...

AGM IT Comilla-3

Rafiq (DGM, Teletalk)

Participa

Find a participant

Waiting Room (1)

6385

Joined (8)

MS Md. shajedul Karim

FR Fazle Rabbi, GM, S.

MS Md Saifur Rahman

AI AGM IT Comilla-3

MR Mahbubur Rahma

Mohammad Sarifu

Mustafizur Rahma

R Rafiq (DGM, Teletalk)

Invite

M

Md Saifur Rahman Khan (TEL)

89°F
Mostly cloudy



Search



Zoom Meeting

AGM(IT)

Md. shajedul Karim

Fazle Rabbi, GM, SD a

Mamunur Rashid

AGM(IT)

Mustafizur Rahman

realme RMX3381

Rafid Enterprise's network bandwidth is low

Rafid Enterprise

Particip

Find a participant

Waiting Room (1)

Rafid Enterprise

Joined (14)

MS Md. shajedul Karim

RE Rafid Enterprise

A AGM(IT)

FR Fazle Rabbi, GM, :

MR Mahbubur Rahm

MR Mamunur Rashid

MS Md Saifur Rahima

Mohammad Sarif

Mustafizur Rahm

RK Rafiq (DGM, Telet

SO Shop owner asso

6 6385

KA Khaled Ahmed