**টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড,**
**টঙ্গী, গাজীপুর।**

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার): জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৬

**১.**

**ভিশনঃ** টেলিযোগাযোগ খাতে আমদানী নির্ভরতা কমানোর জন্য অনুকরণ (রেপ্লিকেশন) প্রক্রিয়ার মাধ্যমে বহুমুখী (ডাইভারসিফাইড) প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড-কে টেলিকম ও আইসিটি পণ্যসামগ্রী উৎপাদন অঞ্চল হিসেবে গড়ে তোলা ।

**মিশনঃ**

ক) বহুমুখী (ডাইভারসিফাইড) প্রযুক্তি ব্যবহার বিবিধ ডিজিটাল ও আইসিটি পণ্য উৎপাদন/সংযোজন করা।
খ) আধুনিক বাংলাদেশ গড়ার লক্ষ্যে সহায়ক প্রতিষ্ঠান হিসাবে কাজ করা।
গ) Sustainable Environment এর সাথে সঙ্গতি রেখে টেকসই প্রযুক্তির মাধ্যমে বিভিন্ন পণ্য উৎপাদন/সংযোজন করা।
ঘ) নতুন নতুন চাকুরীর সুযোগ সৃষ্টি করা।
ঙ) বিদ্যমান অবকাঠামো ও কারিগরী জ্ঞানকে কাজে লাগিয়ে অনুকরণ (রেপ্লিকেশন) এর মাধ্যমে কারিগরি জ্ঞান প্রয়োগ করে উৎপাদন/সংযোজন কার্যক্রম ত্বরান্বিত করা।

**২.১) নাগরিক সেবাঃ**

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার বিবরণ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) | (৮) |
| ১ | ডিজিটাল টেলিফোন সেট সরবরাহ | ৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে | **প্রযোজ্য নয়** | (ক) টঙ্গী/শেরেবাংলা নগর/ রমনা/ নীলক্ষেত বিক্রয় ও সেবা কেন্দ্র।<br>(খ) টেশিস পণ্যসেবা এপস | (ক) আলাপনী ২১-৯০০/=<br>প্যানাসনিক (KX-TSC60SX/KX-7703SX)-২,৯০০/=<br>প্যানাসনিক (KX-TSC62SX/KX-7705SX)-৩,৬০০/=<br>প্যানাসনিক স্টেনো (KX-TSC60SX)-১৩,০০০/=<br>প্যানাসনিক উন্নত স্টেনো (KXTS-880MX)-৩৩,৫০০/=<br>প্যানাসনিক কলার আইডি (KX-TS-880MX) (White/Black)-৫৫০০/=<br>প্যানাসনিক কলার আইডি (KX-TS-880MX) (Red)-৬৫০০/=<br>এইচ-৭০ **(H-70)-১০০০/=**<br>**(খ) ক্যাশ/চেক/পে-অর্ডার** | জনাব মোঃ মাহমুদুল হাসান,<br>ব্যবস্থাপক (বিক্রয় ও সেবা) -অ.দা.,<br>মোবাইল- ০১৫৫০০১৭৩৮০<br>ইমেইল-<br>mahmud.doel@gmail.com<br>কক্ষ নং-৫৩ (৩য় তলা) | জনাব মোঃ মাজহারুল ইসলাম<br>উপ-মহাব্যবস্থাপক (বিক্রয়, বিপণন ও সেবা)<br>ফোন- ০২ -২২৪৪১১৬৩৮<br>মোবাইল: ০১৬৭৮১০২০৩৩<br>ই-মেইল- rohitalislam@gmail.com<br>কক্ষ নং-০৩ (২য় তলা) |
| ২ | ডিজিটাল টেলিফোন সেট বিক্রয়োত্তর সেবা | ৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে | **ক্যাশ মেমো/ মানি রিসিপ্ট** | (ক) টঙ্গী/শেরেবাংলা নগর/ রমনা/ নীলক্ষেত বিক্রয় ও সেবা কেন্দ্র।<br>(খ) টেশিস পণ্যসেবা এপস | (ক) ন্যুনতম ২৫০/= টাকা ও যন্ত্রাংশ মূল্য<br>(খ) ক্যাশ/চেক/পে-অর্ডার | জনাব মোঃ মাহমুদুল হাসান,<br>ব্যবস্থাপক (বিক্রয় ও সেবা) -অ.দা.,<br>মোবাইল- ০১৫৫০০১৭৩৮০<br>ইমেইল-<br>mahmud.doel@gmail.com<br>কক্ষ নং-৫৩ (৩য় তলা) | জনাব মোঃ মাজহারুল ইসলাম<br>উপ-মহাব্যবস্থাপক (বিক্রয়, বিপণন ও সেবা)<br>ফোন- ০২ -২২৪৪১১৬৩৮<br>মোবাইল: ০১৬৭৮১০২০৩৩<br>ই-মেইল- rohitalislam@gmail.com<br>কক্ষ নং-০৩ (২য় তলা) |

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার বিবরণ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) | (৮) |
| ৩ | ডিজিটাল পিবিএক্স সরবরাহ | ১৫ (পনর) কর্মদিবসের মধ্যে | **প্রযোজ্য নয়** | টঙ্গীস্থ বিক্রয় ষ্টোর | (ক) গ্রাহকের চাহিদা মোতাবেক সরেজমিনে সার্ভে করতঃ দরপত্র প্রেরণ করা হয়। কার্যাদেশ মোতাবেক সরবরাহ ও স্থাপন করা হয়।<br>(খ) চেক/পে-অর্ডার | জনাব মোঃ সুলতান শাহারিয়া, ব্যবস্থাপক (পিবিএক্স)-অ.দা., মোবাইলঃ ০১৫৫০০১৭৩৪৩ ইমেইলঃ shaharia.tss@gmail.com কক্ষ নং-৪৬ (৩য় তলা) | জনাব এরশাদ হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক (পিএসটিএন ও পিবিএক্স) -অ.দা., ফোনঃ ০২ ২২৪৪১২৭৫৫ মোবাইলঃ ০১৫৩৩২৯৬১৩৭ ইমেইলঃershad_hossain@tss.com.bd কক্ষ নং-৬৭ (৪র্থ তলা) |
| ৪ | ডিজিটাল পিবিএক্স বিক্রয়োত্তর সেবা | (ক) সাধারন সমস্যার ক্ষেত্রে ৩ (তিন) কর্মদিবস।<br>(খ) জটিল কারিগরী সমস্যার ক্ষেত্রে ৭ (সাত) কর্মদিবস। | **(ক) কার্যাদেশ (খ) মালামালের চালানপত্র (গ) ক্যাশ মেমো** | (ক) টঙ্গী/ রমনা বিক্রয় ও সেবা কেন্দ্র। | (ক) রক্ষণাবেক্ষণ চুক্তি মোতাবেক<br>(খ) চেক/পে-অর্ডার | জনাব মোঃ আমিনুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (পিবিএক্স)-অ.দা., মোবাইলঃ ০১৭৮০৭০৮৯৬১ ইমেইলঃ aminul_islam@tss.com.bd কক্ষ নং-০৪ (২য় তলা) | জনাব এরশাদ হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক (পিএসটিএন ও পিবিএক্স) -অ.দা., ফোনঃ ০২ ২২৪৪১২৭৫৫ মোবাইলঃ ০১৫৩৩২৯৬১৩৭ ইমেইলঃershad_hossain@tss.com.bd কক্ষ নং-৬৭ (৪র্থ তলা) |
| ৫ | ল্যাপটপ/ডেস্কটপ সরবরাহ | ৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে | **প্রযোজ্য নয়** | (ক) টঙ্গী/ রমনা/ নীলক্ষেত বিক্রয় ও সেবা কেন্দ্র।<br>(খ) টেশিস পণ্যসেবা এপস | **(ক)** DOEL Model Freedom A9-17,650/= T10i3-29,750/=<br>(খ) ক্যাশ/ চেক/পে-অর্ডার/নগদ | জনাব এ বি এম নাহিদুজ্জামান সহকারী ব্যবস্থাপক (বিক্রয় ও সেবা) মোবাইল-০১৫৫০০১৭৩৫৮ ই-মেইল- nahidengr@gmail.com কক্ষ নং-৫২ (৩য় তলা) | জনাব মোঃ মাজহারুল ইসলাম উপ-মহাব্যবস্থাপক (বিক্রয়, বিপণন ও সেবা) ফোন- ০২ -২২৪৪১১৬৩৮ মোবাইল: ০১৬৭৮১০২০৩৩ ই-মেইল- rohitalislam@gmail.com কক্ষ নং-০৩ (২য় তলা) |
| ৬ | ল্যাপটপ/ডেস্কটপ বিক্রয়োত্তর সেবা | ৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে | **(ক) মালামালের চালানপত্র (খ) নগদ ক্রয়ের ক্ষেত্রে ক্যাশ মেমো** | (ক) টঙ্গী/ রমনা/ নীলক্ষেত বিক্রয় ও সেবা কেন্দ্র।<br>(খ) টেশিস পণ্যসেবা এপস | (ক) ন্যুনতম ৫০০/= টাকা ও যন্ত্রাংশ মূল্য (ওয়ারেন্টিকালীন বিনামূল্যে)<br>**(খ) ক্যাশ/ চেক/পে-অর্ডার/নগদ** | জনাব এ বি এম নাহিদুজ্জামান সহকারী ব্যবস্থাপক (বিক্রয় ও সেবা) মোবাইল- ০১৫৫০০১৭৩৫৮ ই-মেইল- nahidengr@gmail.com কক্ষ নং-৫২ (৩য় তলা) | জনাব মোঃ মাজহারুল ইসলাম উপ-মহাব্যবস্থাপক (বিক্রয়, বিপণন ও সেবা) ফোন- ০২ -২২৪৪১১৬৩৮ মোবাইল: ০১৬৭৮১০২০৩৩ ই-মেইল- rohitalislam@gmail.com কক্ষ নং-০৩ (২য় তলা) |

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার বিবরণ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) | (৮) |
| ১ | **ডিজিটাল টেলিফোন সেট সরবরাহ** | **৭ (সাত) কর্মদিবসের** মধ্যে | **(ক) কার্যাদেশ (খ) মালামালের চালানপত্র (গ) ক্যাশ মেমো** | প্রধান কার্যালয়, টঙ্গী বিক্রয় ষ্টোর | (ক) আলাপনী ২১-৯০০/= প্যানাসনিক (KX-TSC60SX/KX-7703SX)-২,৯০০/= প্যানাসনিক (KX-TSC62SX/KX-7705SX)-৩,৬০০/= প্যানাসনিক স্টেনো (KX-TSC60SX)-১৩,০০০/= প্যানাসনিক উন্নত স্টেনো (KXTS-880MX)-৩৩,৫০০/= প্যানাসনিক কলার আইডি (KX-TS-880MX) (White/Black)-৫৫০০/= প্যানাসনিক কলার আইডি (KX-TS-880MX) (Red)-৬৫০০/= এইচ-৭০ **(H-70)**-১০০০/= **(খ) ক্যাশ/চেক/পে-অর্ডার** | জনাব মোঃ মাহমুদুল হাসান, ব্যবস্থাপক (বিক্রয় ও সেবা) -অ.দা., মোবাইল- ০১৫৫০০১৭৩৮০ ইমেইল-mahmud.doel@gmail.com কক্ষ নং-৫৩ (৩য় তলা) | জনাব মোঃ মাজহারুল ইসলাম উপ-মহাব্যবস্থাপক (বিক্রয়, বিপণন ও সেবা) ফোন- ০২ -২২৪৪১১৬৩৮ মোবাইল: ০১৬৭৮১০২০৩৩ ই-মেইল- rohitalislam@gmail.com কক্ষ নং-০৩ (২য় তলা) |
| ২ | **ডিজিটাল টেলিফোন সেট বিক্রয়োত্তর সেবা** | **৭(সাত) কর্মদিবসের** মধ্যে। | **(ক) কার্যাদেশ (খ) মালামালের চালানপত্র** | (ক) টঙ্গী/শেরেবাংলা নগর/ রমনা/ নীলক্ষেত বিক্রয় ও সেবা কেন্দ্র। (খ) টেশিস পণ্যসেবা এপস | (ক) ন্যুনতম ২৫০/= টাকা ও যন্ত্রাংশ মূল্য **(খ) ক্যাশ/চেক/পে-অর্ডার** | জনাব মোঃ মাহমুদুল হাসান, ব্যবস্থাপক (বিক্রয় ও সেবা) -অ.দা., মোবাইল- ০১৫৫০০১৭৩৮০ ইমেইল- mahmud.doel@gmail.com কক্ষ নং-৫৩ (৩য় তলা) | জনাব মোঃ মাজহারুল ইসলাম উপ-মহাব্যবস্থাপক (বিক্রয়, বিপণন ও সেবা) ফোন- ০২ -২২৪৪১১৬৩৮ মোবাইল: ০১৬৭৮১০২০৩৩ ই-মেইল- rohitalislam@gmail.com কক্ষ নং-০৩ (২য় তলা) |

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার বিবরণ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) | (৮) |
| ৩ | **ডিজিটাল পিবিএক্স সরবরাহ** | **১৫ (পনর) কর্মদিবসের** মধ্যে | **(ক) কার্যাদেশ (খ) মালামালের চালানপত্র (গ) ক্যাশ মেমো** | **টঙ্গীস্থ বিক্রয় ষ্টোর** | **(ক) নির্ধারিত মূল্য (খ) চেক/পে-অর্ডার** | জনাব মোঃ সুলতান শাহারিয়া, ব্যবস্থাপক (পিবিএক্স)-অ.দা., মোবাইলঃ ০১৫৫০০১৭৩৪৩ ইমেইলঃ shaharia.tss@gmail.com কক্ষ নং-৪৬ (৩য় তলা) | জনাব এরশাদ হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক (পিএসটিএন ও পিবিএক্স)-অ.দা. ফোনঃ ০২ ২২৪৪১২৭৫৫ মোবাইলঃ ০১৫৩৩২৯৬১৩৭ ইমেইলঃershad_hossain@tss.com.bd কক্ষ নং-৬৭ (৪র্থ তলা) |
| ৪ | **ডিজিটাল পিবিএক্স বিক্রয়োত্তর সেবা** | **(ক) সাধারন** সমস্যার ক্ষেত্রে **৩তিন) কর্মদিবস। (খ) জটিল কারিগরী সমস্যার ক্ষেত্রে ৭ (সাত) কর্মদিবসে।** | **কার্যাদেশ** | টঙ্গী/রমনা সেবা কেন্দ্র। | **(ক) রক্ষণাবেক্ষণ চুক্তি মোতাবেক (খ) চেক/পে-অর্ডার** | জনাব মোঃ আমিনুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (পিবিএক্স)-অ.দা. মোবাইলঃ ০১৭৮০৭০৮৯৬১ ইমেইলঃ aminul_islam@tss.com.bd কক্ষ নং-০৪ (২য় তলা) | জনাব এরশাদ হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক (পিএসটিএন ও পিবিএক্স)-অ.দা., ফোনঃ ০২ ২২৪৪১২৭৫৫ মোবাইলঃ ০১৫৩৩২৯৬১৩৭ ইমেইলঃ ershad_hossain@tss.com.bd কক্ষ নং-৬৭ (৪র্থ তলা) |
| ৫ | ল্যাপটপ/ ডেস্কটপ সরবরাহ | ৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে। | মালামালের কার্যাদেশ | টঙ্গীস্থ প্রধান কার্যালয়। | **(ক)** DOEL Model Freedom A9-17,650/= T10i3-29,750/= (খ) ক্যাশ/ চেক/পে-অর্ডার/নগদ | জনাব এ বি এম নাহিদুজ্জামান সহকারী ব্যবস্থাপক (বিক্রয় ও সেবা) মোবাইল-০১৫৫০০১৭৩৫৮ ই-মেইল- nahidengr@gmail.com কক্ষ নং-৫২ (৩য় তলা) | জনাব মোঃ মাজহারুল ইসলাম উপ-মহাব্যবস্থাপক (বিক্রয়, বিপণন ও সেবা) ফোন- ০২ -২২৪৪১১৬৩৮ মোবাইল: ০১৬৭৮১০২০৩৩ ই-মেইল- rohitalislam@gmail.com কক্ষ নং-০৩ (২য় তলা) |
| ৬ | ল্যাপটপ/ ডেস্কটপ বিক্রয়োত্তর সেবা | ৭(সাত) কর্মদিবসের মধ্যে | মালামালের কার্যাদেশ ও চালানপত্র | টঙ্গী/ রমনা/ নীলক্ষেত বিক্রয় ও সেবা কেন্দ্র। | (ক) চুক্তির ভিত্তিতে নির্ধারিত মূল্য (খ) ওয়ারেন্টিকালীন বিনামূল্যে (খ) ক্যাশ/ চেক/পে-অর্ডার | জনাব এ বি এম নাহিদুজ্জামান সহকারী ব্যবস্থাপক (বিক্রয় ও সেবা) মোবাইল-০১৫৫০০১৭৩৫৮ ই-মেইল- nahidengr@gmail.com কক্ষ নং-৫২ (৩য় তলা) | জনাব মোঃ মাজহারুল ইসলাম উপ-মহাব্যবস্থাপক (বিক্রয়, বিপণন ও সেবা) ফোন- ০২ -২২৪৪১১৬৩৮ মোবাইল: ০১৬৭৮১০২০৩৩ ই-মেইল- rohitalislam@gmail.com কক্ষ নং-০৩ (২য় তলা) |

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার বিবরণ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) | (৮) |
| ৭ | ট্রান্সমিশন ইকুইপমেন্ট সরবরাহ | ৭(সাত) কর্মদিবসের মধ্যে। | মালামালের কার্যাদেশ | টঙ্গীস্থ কারখানা / প্লান্ট | (ক) কার্যাদেশে নির্ধারিত মূল্য<br>(খ) চেক/পে অর্ডার | জনাব মোঃ মোজাম্মেল হক<br>ব্যবস্থাপক (ট্রান্সমিশন ইকুইপমেন্ট)-অ.দা.<br>মোবাইল- ০১৫৫০০১৭৩৮২<br>ইমেইল- muzammel_haque@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-০৩ (২য় তলা) | জনাব দেবাশীষ রায়<br>মহাব্যবস্থাপক (প্লান্ট এন্ড প্রোডাকশন)<br>ফোন- ০২-২২৪৪১১৬৪০<br>মোবাইল: ০১৫৫০০১৭৩২৯<br>ই-মেইল- gm_ono@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-৫৬ (৩য় তলা) |
| ৮ | ট্রান্সমিশন ইকুইপমেন্ট বিক্রয়োত্তর সেবা | (ক) সাধারন সমস্যার ক্ষেত্রে ৩তিন) কর্মদিবস।<br>(খ) জটিল কারিগরী সমস্যার ক্ষেত্রে ৭ (সাত) কর্মদিবস। | মালামালের কার্যাদেশ ও চালানপত্র | টঙ্গীস্থ কারখানা / প্লান্ট | (ক) সেবা চুক্তির অধীনে নির্ধারিত মূল্য।<br>(খ) চেক/পে অর্ডার | জনাব মোঃ মোজাম্মেল হক<br>ব্যবস্থাপক (ট্রান্সমিশন ইকুইপমেন্ট)-অ.দা.<br>মোবাইল- ০১৫৫০০১৭৩৮২<br>ইমেইল- muzammel_haque@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-০৩ (২য় তলা) | জনাব দেবাশীষ রায়<br>মহাব্যবস্থাপক (প্লান্ট এন্ড প্রোডাকশন)<br>ফোন- ০২-২২৪৪১১৬৪০<br>মোবাইল: ০১৫৫০১৫১৪১৫<br>ই-মেইল- gm_ono@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-৫৬ (৩য় তলা) |
| ৯ | ডিজিটাল / স্মার্ট এনার্জি মিটার বিক্রয়, সরবরাহ | ৭(সাত) কর্মদিবসের মধ্যে। | মালামালের কার্যাদেশ | টঙ্গীস্থ কারখানা /প্লান্ট | (ক) কার্যাদেশে নির্ধারিত মূল্য<br>(খ) চেক/পে অর্ডার | জনাব মোঃ মোজাম্মেল হক,<br>ব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা)-অ. দা.<br>মোবাইল- ০১৫৫০০১৭৩৮২<br>ই-মেইল- muzammel_haque@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-৩ (২য় তলা) | জনাব দেবাশীষ রায়<br>মহাব্যবস্থাপক (প্লান্ট এন্ড প্রোডাকশন)<br>ফোন- ০২-২২৪৪১১৬৪০<br>মোবাইল: ০১৫৫০১৫১৪১৫<br>ই-মেইল- gm_ono@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-৩৯ (৩য় তলা) |
| ১০ | ডিজিটাল / স্মার্ট এনার্জি মিটার বিক্রয়োত্তর সেবা | (ক) সাধারন সমস্যার ক্ষেত্রে ৩তিন) কর্মদিবস।<br>(খ) জটিল কারিগরী সমস্যার ক্ষেত্রে ৭ (সাত) কর্মদিবস। | মালামালের কার্যাদেশ ও চালানপত্র | টঙ্গীস্থ কারখানা /প্লান্ট | (ক) নির্ধারিত মূল্যে সেবা চুক্তির অধীনে সেবা প্রদান।<br>(খ) চেক/পে অর্ডার। | জনাব মোঃ মোজাম্মেল হক,<br>ব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা)-অ. দা.<br>মোবাইল- ০১৫৫০০১৭৩৮২<br>ই-মেইল- muzammel_haque@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-৩ (২য় তলা) | জনাব দেবাশীষ রায়<br>মহাব্যবস্থাপক (প্লান্ট এন্ড প্রোডাকশন)<br>ফোন- ০২-২২৪৪১১৬৪০<br>মোবাইল: ০১৫৫০১৫১৪১৫<br>ই-মেইল- gm_ono@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-৩৯ (৩য় তলা) |

**২.৩) আভ্যন্তরিণ সেবাঃ**

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার বিবরণ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) | (৮) |
| ১ | শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি ও ভাতা | সর্বোচ্চ ৭(সাত) কর্মদিবসের মধ্যে। | আবেদন পত্র | প্রশাসন শাখা | প্রযোজ্য নয় | জনাব মোঃ মুজিবুর রহমান<br>ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)-অ. দা.<br>মোবাইলঃ ০১৫৫০০১৭৩৪২<br>ই-মেইল-<br>mujibur_rahman@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-৫১ (৩য় তলা) | জনাব জি এম রাকিব হাসান<br>উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআর ও কল্যাণ) - অ.দা.,<br>মোবাইলঃ ০১৫৫০০১৭৩৪০<br>ইমেইলঃ rakib_hasan@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-৬৫ (৪র্থ তলা) |
| ২ | স্বাস্থ্য সেবা ও ঔষধ সরবরাহ | সর্বোচ্চ ৭(সাত) কর্মদিবসের মধ্যে। | অধিযাচন পত্র | জনসংযোগ ও কল্যাণ শাখা | প্রাথমিক চিকিৎসা ও ঔষধপত্র ফ্রি | জনাব মোঃ আজিজুল হক<br>মেডিকেল অফিসার এর সহকারী<br>মোবাইল-০১৬৭৫৪৯৫৯৩৯ | জনাব মোঃ রেজাউল করিম<br>ব্যবস্থাপক (জনসংযোগ ও কল্যাণ)-অ. দা.<br>মোবাইল-০১৫৫০০১৭৩৪১<br>ইমেইল- rejaul_karim@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-৫৫ (৩য় তলা) |
| ৩ | চিকিৎসা অনুদান মঞ্জুর/প্রদান | সর্বোচ্চ ৭(সাত) কর্মদিবসের মধ্যে। | (ক) আবেদন পত্র<br>(খ) চিকিৎসক এর সনদ | প্রশাসন শাখা | প্রযোজ্য নয় | জনাব মোঃ মুজিবুর রহমান<br>ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)-অ. দা.<br>মোবাইলঃ ০১৫৫০০১৭৩৪২<br>ই-মেইল-<br>mujibur_rahman@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-৫১ (৩য় তলা) | জনাব জি এম রাকিব হাসান<br>উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআর ও কল্যাণ) - অ.দা.,<br>মোবাইলঃ ০১৫৫০০১৭৩৪০<br>ইমেইলঃ rakib_hasan@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-৬৫ (৪র্থ তলা) |
| ৪ | দুর্ঘটনাজনিত ক্ষতিপূরণ | সর্বোচ্চ ৭(সাত) কর্মদিবসের মধ্যে। | (ক) আবেদন পত্র<br>(খ) চিকিৎসক এর সনদ | প্রশাসন শাখা | প্রযোজ্য নয় | জনাব মোঃ মুজিবুর রহমান<br>ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)-অ. দা.<br>মোবাইলঃ ০১৫৫০০১৭৩৪২<br>ই-মেইল-<br>mujibur_rahman@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-৫১ (৩য় তলা) | জনাব জি এম রাকিব হাসান<br>উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআর ও কল্যাণ) - অ.দা.,<br>মোবাইলঃ ০১৫৫০০১৭৩৪০<br>ইমেইলঃ rakib_hasan@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-৬৫ (৪র্থ তলা) |
| ৫ | অর্জিত ও বহিঃবাংলাদেশ ছুটি | সর্বোচ্চ ৭(সাত) কর্মদিবসের মধ্যে। | (ক) আবেদন পত্র<br>(খ) চিকিৎসক এর সনদ<br>(গ) বৈদেশিক চিকিৎসার ক্ষেত্রে বৈদেশিক চিকিৎসক এর এপয়নমেন্ট। | প্রশাসন শাখা | প্রযোজ্য নয় | জনাব মোঃ মুজিবুর রহমান<br>ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)-অ. দা.<br>মোবাইলঃ ০১৫৫০০১৭৩৪২<br>ই-মেইল-<br>mujibur_rahman@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-৫১ (৩য় তলা) | জনাব জি এম রাকিব হাসান<br>উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআর ও কল্যাণ) - অ.দা.,<br>মোবাইলঃ ০১৫৫০০১৭৩৪০<br>ইমেইলঃ rakib_hasan@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-৬৫ (৪র্থ তলা) |

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার বিবরণ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) | (৮) |
| ৬ | লোন / ঋণ মঞ্জুর/প্রদান | আবেদনপত্র | আবেদনপত্র | প্রশাসন শাখা | প্রযোজ্য নয় | জনাব মোঃ মুজিবুর রহমান<br>ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)-অ. দা.<br>মোবাইলঃ ০১৫৫০০১৭৩৪২<br>ই-মেইল-<br>mujibur_rahman@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-৫১ (৩য় তলা) | জনাব জি এম রাকিব হাসান<br>উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআর ও কল্যাণ) - অ.দা.,<br>মোবাইলঃ ০১৫৫০০১৭৩৪০<br>ইমেইলঃ rakib_hasan@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-৬৫ (৪র্থ তলা) |
| ৭ | আবাসিক বাসা বরাদ্দ | সর্বোচ্চ ৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে। | আবেদনপত্র | প্রশাসন শাখা | প্রযোজ্য নয় | জনাব মোঃ মুজিবুর রহমান<br>ব্যবস্থাপক (প্রশাসন)-অ. দা.<br>মোবাইলঃ ০১৫৫০০১৭৩৪২<br>ই-মেইল-<br>mujibur_rahman@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-৫১ (৩য় তলা) | জনাব জি এম রাকিব হাসান<br>উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআর ও কল্যাণ) - অ.দা.,<br>মোবাইলঃ ০১৫৫০০১৭৩৪০<br>ইমেইলঃ rakib_hasan@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-৬৫ (৪র্থ তলা) |
| ৮ | ষ্টেশনারি মালামাল/অফিস সরঞ্জাম সরবরাহ | সর্বোচ্চ ৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে। | আবেদনপত্র | সংগ্রহ ও ক্রয় শাখা | প্রযোজ্য নয় | জনাব মোঃ রহমত উল্লাহ<br>ব্যবস্থাপক (সংগ্রহ)-অ. দা.<br>মোবাইলঃ ০১৫৫০০১৭৩৪৫<br>ই-মেইল- rahmat_ullah@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-০১ (২য় তলা) | জনাব এরশাদ হোসেন<br>উপ-মহাব্যবস্থাপক (সংগ্রহ ও ক্রয়) (অ. দা.)<br>ফোনঃ ০২ ২২৪৪১২৭৫৫<br>মোবাইলঃ ০১৫৩৩২৯৬১৩৭<br>ইমেইলঃ ershad_hossain@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-৬৭ (৪র্থ তলা) |

**৩) আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশাঃ**

| ক্রমিক | প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করনীয় |
|---|---|
| ১ | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান |
| ২ | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা |
| ৩ | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা |
| ৪ | সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |
| ৫ | অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা |

**৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (জিআরএস):**

| ক্রমিক নং | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সাথে যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা | নিস্পত্তির সময়সীমা |
|---|---|---|---|---|
| ১ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা | জনাব দেবাশীষ রায়<br>মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও অর্থ)-অঃ দাঃ<br>ফোন- ০২-২২৪৪১১৬৪০<br>মোবাইল: ০১৫৫০১৫১৪১৫<br>ই-মেইল- gmadmin@tss.com.bd<br>কক্ষ নং-৩৯ (৩য় তলা) | সর্বোচ্চ ৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে। |
| ২ | ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | GRS আপিল কর্মকর্তা | জনাব মোঃ মোতাছিম বিল্লাহ<br>পদবীঃ অতিরিক্ত সচিব (কোম্পানি) , ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ,বাংলাদেশ সচিবালয়।<br>ফোন- +৮৮ ০১৭১৬০০৮৪৪৫<br>ইমেইলঃ addlsec.company@ptd.gov.bd | সর্বোচ্চ ৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে। |

30/09/26

**(জনাব রকিবুল হাসান মোহাম্মদ ইউসুফ)**
**সহঃ ব্যবস্থাপক (বিপণন)**
**ও**
**সদস্য সচিব, পরিবীক্ষণ কমিটি**

30/09/26

**(জনাব এরশাদ হোসেন)**
**উপ-মহাব্যবস্থাপক (পিএসটিএন ও পিএবিএক্স)-অঃ দাঃ**
**ও**
**আহবায়ক, পরিবীক্ষণ কমিটি**