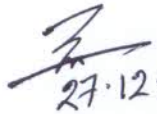



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩

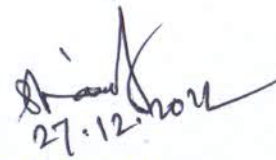
কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩					অর্জন (অক্টোবর, ২০২২-ডিসেম্বর, ২০২২)	প্রমাণক/মন্তব্য
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
প্রাতিষ্ঠানিক	১৮	[১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে 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	-	-		১	সংযুক্তি-২.১.১
		[২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪			২	১	-	-		১	সংযুক্তি-২.২.১


27.12.22

Muhammed Shafkath Hossain
Deputy Manager
Corporate Strategy
Teletalk Bangladesh Limited


27.12.22

Mohammed Shaiful Islam
Deputy General Manager (CRM)
Sales & Distribution and CRM
Teletalk Bangladesh Ltd.


27.12.2022

Md. Shariful Islam
Additional General Manager
Corporate Strategy
Teletalk Bangladesh Limited


27.12.22
Saleh Md. Fazle Rabbi
BCS (Telecom)
General Manager
Sales, Distribution and CRM
Teletalk Bangladesh Limited


29/12/22
Managing Director
Teletalk Bangladesh Ltd.
Guishan, Dhaka-1212

নম্বর: ১৪.৩৫.০০০০.০২০.৩৭.০৯৯.২১.৬৯৯

তারিখ: ১৫ কার্তিক ১৪২৯

৩১ অক্টোবর 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 সালেহু মোঃ ফজলে রাকী	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
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 ধরনের যোগাযোগ রক্ষা করবে।

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

৩১-১০-২০২২

আহাম্মদ উল্লাহ

মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)



টোলটক বাংলাদেশ লিমিটেড
রাজউক কমান্ডিং অফিস
গুলশান-১, ঢাকা-১১১২
www.teletalk.com.bd



নম্বর: ১৪.৩৫.০০০০.০২০.৩৭.০৯৯.২১.৬৯৯

তারিখ: ১৫ কার্তিক ১৪২১

৩১ অক্টোবর ২০২২

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

উপর্যুক্ত বিষয়ে জানানো যাচ্ছে যে, টোলটক বাংলাদেশ লিমিটেড-এর গ্রাহক সেবা সম্বন্ধে 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 সিস্টেমস	আহ্বায়ক এবং ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা



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 সালেহ মোঃ ফজলে রাব্বী	মহাব্যবস্থাপক সেলস, ডিস্ট্রিবিউশন এন্ড সার্ভিসেস	আহবায়ক এবং ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
০২	জনাব মামুনুর রশীদ	অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক সেলস, ডিস্ট্রিবিউশন এন্ড সার্ভিসেস	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 সার্ভিসেস	সদস্য
০৫	জনাব মোঃ শাহকাত হোসেন	উপ-ব্যবস্থাপক কর্পোরেট স্ট্র্যাটেজি	সদস্য

সূচক - ২.২.০২



টেলিযোগাযোগ বিভাগ

ডিজিটাল বাংলাদেশ
Digital Bangladesh

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



জরুরি
সীমিত

স্মারক নম্বর: ১৪.৩৫.০০০০.৩৮০.১৬.০০১.২২/০৭

তারিখ: ৭ অগ্রহায়ণ ১৪২৯

২২ নভেম্বর ২০২২

বিষয়:

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

সভাপতি	:	জনাব সালেহ্ মোঃ ফজলে রাব্বী মহাব্যবস্থাপক, সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন, সিআরএম বিভাগ, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড।
সভার তারিখ	:	২২ নভেম্বর, ২০২২ খ্রি: বেলা ১০:০০ ঘটিকা
সভার সময় স্থান	:	সভাকক্ষ, মহাব্যবস্থাপক, সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন, সিআরএম বিভাগ, টেলিটক কর্পোরেট অফিস, গুলশান-১, ঢাকা-১২১২।

সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাদের নাম ও পদবি: পরিশিষ্ট ‘ক’ (সংযুক্তি দ্রষ্টব্য)

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

১) সভায় ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগের নির্দেশনা মোতাবেক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর নির্দেশনা অনুযায়ী ২য় ত্রৈমাসিকের জন্য (অক্টোবর, ২০২২-ডিসেম্বর, ২০২২) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির পুনর্গঠন (সূচক ১.১.১) আদেশটি টেলিটকের নিজস্ব ওয়েবসাইটের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) সেবাবন্ধে প্রকাশের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়।

২) সভায় আগামী ০৭ ডিসেম্বর, ২০২২ ইং তারিখে টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেডে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বিষয়ক একটি প্রশিক্ষণ আয়োজনের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

এর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতির অনুমোদনক্রমে সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি করা হয়।



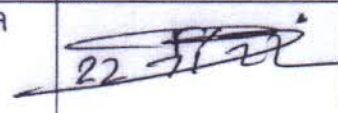
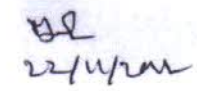
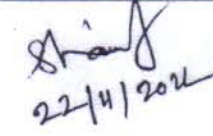
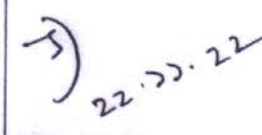
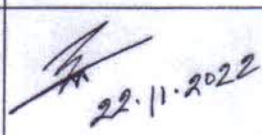
২২-১১-২০২২

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), কর্পোরেট স্ট্রাটেজি এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড
- ৪) উপ-ব্যবস্থাপক (কর্পোরেট স্ট্রাটেজি), কর্পোরেট স্ট্রাটেজি এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড
সালেহ মোঃ ফজলে রাব্বী
মহাব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সি আর এম)
ফোন: ০২-২২২২৯১০৬০
ফ্যাক্স: ০২-২২২২৮২৮২৮
ইমেইল: fazle.rabbi@teletalk.com.bd

তারিখঃ ২২/১১/২০২২ ইং

টেলিটকের ত্রৈমাসিক 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, ডিস্ট্রিবিউশন এন্ড সিআরএম) আহ্বায়ক ও ফোকাল পয়েন্ট, পরিবীক্ষণ কমিটি	০১৫৫০১৫৫০২৭	 22/11/22
২	জনাব মামুনুর রশিদ অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (সেলস, ডিস্ট্রিবিউশন এন্ড সিআরএম) সদস্য সচিব ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট, পরিবীক্ষণ কমিটি	০১৫৫০১৫৫০৪৩	 22/11/22
৩	জনাব মোঃ শরিফুল ইসলাম অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (কর্পোরেট স্ট্রাটেজি) সদস্য, পরিবীক্ষণ কমিটি	০১৫৫০১৫৫০৪৪	 22/11/2022
৪	জনাব মোঃ সাইফুল ইসলাম উপ-মহাব্যবস্থাপক (সেলস, ডিস্ট্রিবিউশন এন্ড সিআরএম) সদস্য, পরিবীক্ষণ কমিটি	০১৫৫০১৫৫৪৪৫	 22.11.22
৫	জনাব মোঃ শাফিকাত হোসেন উপ-ব্যবস্থাপক (কর্পোরেট স্ট্রাটেজি) সদস্য, পরিবীক্ষণ কমিটি	০১৫৫০১৫৬২৫৩	 22.11.2022

