

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 (জানুয়ারী, ২০২৩-মার্চ, ২০২৩)	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	৬				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	-	-	-		প্রথম সভা ১৬ নভেম্বর ২০২২ তারিখে সম্পন্ন হয়েছে এবং দ্বিতীয় সভা মে/২০২৩ এর দ্বিতীয় সপ্তাহে অনুষ্ঠিত হবে।

Md. Shajedul Karim
Deputy Manager
Corporate Strategy
Teletalk Bangladesh Ltd.

Shahabuddin Hasbi
Manager (Admin)
Teletalk Bangladesh Ltd.

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

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

Fazle Md. Fazole Rabbil
General Manager
Sales & Distribution and CRM
Teletalk Bangladesh Limited

A.K.M. Habibur Rahman
Managing Director
Teletalk Bangladesh Limited

নম্বর: ১৪.৩৫.০০০০.০২০.৩৭.০৯৯.২১.২৩৭

তারিখ: ৭ ফাল্গুন ১৪২৯

২০ ফেব্রুয়ারি ২০২৩

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 রাঈ	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 শাফায়াতুজ্জামান হাসবী	ব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ	সদস্য
০৫	জনাব মোঃ সাজেদুল করিম	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।



২০-২-২০২৩

আহাম্মদ উল্লাহ

মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)

ফোন: ০২-২২২২২১০৬০

ফ্যাক্স: ০২-২২২২৮২৮২৮

ইমেইল:

ahammed.ullah@teletalk.com.bd

নম্বর: ১৪.৩৫.০০০০.০২০.৩৭.০৯৯.২১.২৩৭/১(২২)

তারিখ: ৭ ফাল্গুন ১৪২৯

২০ ফেব্রুয়ারি ২০২৩

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

- ১) সকল বিভাগীয় প্রধান, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড
- ২) জনাব সালেহ মোঃ ফজলে রাব্বি, মহাব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সি আর এম), টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড
- ৩) জনাব মামুনুর রশীদ, অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (সিআরএম), টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড
- ৪) জনাব মোঃ শরিফুল ইসলাম, অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (কর্পোরেট স্ট্রাটেজি), টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড
- ৫) জনাব শাফায়াতুজ্জামান হাসবী, ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড
- ৬) জনাব মোঃ সাজেদুল করিম, উপ-ব্যবস্থাপক (কর্পোরেট স্ট্রাটেজি), টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড
- ৭) অফিস কপি।

Shirin

২০-২-২০২৩

শিরিন আক্তার

অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক

আমাদের সংসর্কে ৬১১

ফোনটায় ফুর্লা জারী করুন

অনুসন্ধান করুন

আমার একাউন্ট

English



হোম ভয়েস প্যাকেজ ইন্টারনেট ভাষা বান্ডেল অফার গ্রাহক সেবা অন্যান্য বসবস্তু করুন যোগাযোগ

নম্বর: ১৪.৩৫.০০০০.০২০.৩৭.০৯৯.১১.২৩৭

তারিখ: ৭ ফাল্গুন ১৪২১

২০ ফেব্রুয়ারি ২০২৩

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

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

ট্যারিফ এবং চার্জসমূহ

- > ভয়েজ প্যাকেজ
- > ডেটা প্যাকেজ
- > মোবাইল টিভি

দরকারী লিংকসমূহ

- > ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ
- > টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর
- > বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ

কমিশন

- > বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন

গ্রাহক সেবা

- > কাস্টমার কেয়ার সেন্টার
- > কাস্টমার কেয়ার পয়েন্ট
- > টেলিটক সেবা কেন্দ্র

অন্যান্য

- > অফিস আদেশ ও অন্যপত্রিত্ব
- > দরপত্র
- > অনলাইন প্রবেশ প্রতিযোগিতা
- > নেটওয়ার্ক কভারেজ ম্যাপ
- > মাসলী সংস্করণ

MyTeletalk অ্যাপ





উপর্যুক্ত বিষয়ে জানানো যাচ্ছে যে, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড-এর গ্রাহক সেবা সমন্বিত 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 রাশিদ	মহাব্যবস্থাপক, সেন্স, ডিস্ট্রিবিউশন এন্ড সিস্টারএম	আইসিও এবং কো-কাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
০২	জনাব মামুনুর রশীদ	অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক, সেন্স, ডিস্ট্রিবিউশন এন্ড সিস্টারএম	সদস্য সচিব এবং বিকল্প কোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
০৩	জনাব মোঃ শরিফুল ইসলাম	অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক, কর্পোরেট স্ট্র্যাটেজি	সদস্য
০৪	জনাব শাহায়াতুজ্জামান	ব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ	সদস্য

টারিফ এবং চার্জসমূহ

- > অফিস প্যাকেজ
- > হোম প্যাকেজ
- > মোবাইল টিভি

দরকারী লিংকসমূহ

- > ডাটা ও টেলিযোগাযোগ বিতান
- > টেলিযোগাযোগ অর্বিদগর
- > বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন
- > বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন
- > বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন

গ্রাহক সেবা

- > কাস্টমার কেয়ার সেন্টার
- > কাস্টমার কেয়ার পয়েন্ট
- > টেলিটক সেবা কেন্দ্র

অন্যান্য

- > অফিস আদেশ ও মনোপত্রিগর
- > দরপত্র
- > অনলাইন গ্রন্থ প্রতিযোগিতা
- > স্টেটের কভারেজ মাপ
- > মাসের সমস্যা

MyTeletalk আপ



স্বাক্ষর-১.২.২
৯



টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড
রাষ্ট্রীয় মালিকানাধীন মোবাইল নেটওয়ার্ক অপারেটর
ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ
ডিজিটাল বাংলাদেশ
রাজউক কমার্শিয়াল কমপ্লেক্স, গুলশান-১, ঢাকা-১২১২

www.teletalk.com.bd



জরুরি
সীমিত

স্মারক নম্বর: ১৪.৩৫.০০০০.৩৮০.১৬.০০১.২২.১০

তারিখ: ১ চৈত্র ১৪২৯

১৫ মার্চ ২০২৩

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

সভাপতি	:	জনাব সালেহ মোঃ ফজলে রাক্বী মহাব্যবস্থাপক, সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন, সিআরএম বিভাগ, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড।
সভার তারিখ	:	১৪ মার্চ, ২০২৩ খ্রি:
সভার সময়	:	বেলা ১০:০০ ঘটিকা
স্থান	:	সভাকক্ষ, মহাব্যবস্থাপক, সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন, সিআরএম বিভাগ, টেলিটক কর্পোরেট অফিস, গুলশান-১, ঢাকা-১২১২।

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

১) সভায় ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগের নির্দেশনা মোতাবেক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর নির্দেশনা অনুযায়ী ৩য় ত্রৈমাসিকের জন্য (জানুয়ারী, ২০২৩- মার্চ, ২০২৩) 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 মার্চ/২০২৩ এর ২য় সপ্তাহে টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেডে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বিষয়ক একটি প্রশিক্ষণ আয়োজনের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়।

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

১৫-৩-২০২৩

সালেহ মোঃ ফজলে রাক্বী

মহাব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সি আর

বিতরণ:

- ১) অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সি আর এম), সেলস এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন ও সি আর এম এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড
- ২) অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (কর্পোরেট স্ট্রাটেজি) (অতিরিক্ত দায়িত্ব), কর্পোরেট স্ট্রাটেজি এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড
- ৩) উপ-ব্যবস্থাপক (কর্পোরেট স্ট্রাটেজি), কর্পোরেট স্ট্রাটেজি এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড
- ৪) ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন এর দপ্তর, টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড

এম)

ফোন: ০২-২২২২৯১০৬০

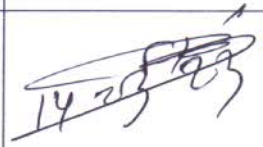

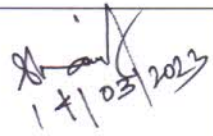
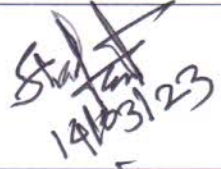
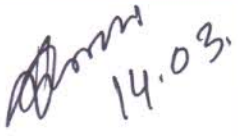
ফ্যাক্স: ০২-২২২২৮২৮২৮

ইমেইল:

fazle.rabbi@teletalk.com.bd

তারিখঃ ১৪/০৩/২০২৩ ইং

টেলিটকের ত্রৈমাসিক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার কর্মকর্তাগণের উপস্থিতি তালিকা

ক্রমিক নং	নাম, পদবী ও বিভাগ	মোবাইল নাম্বার	স্বাক্ষর
১	জনাব সালেহ্ মোঃ ফজলে রাস্কী মহাব্যবস্থাপক (সেলস, ডিস্ট্রিবিউশন এন্ড সিআরএম) আহ্বায়ক ও ফোকাল পয়েন্ট, পরিবীক্ষণ কমিটি	০১৫৫০১৫৫০২৭	
২	জনাব মামুনুর রশিদ অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (সেলস, ডিস্ট্রিবিউশন এন্ড সিআরএম) সদস্য সচিব ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট, পরিবীক্ষণ কমিটি	০১৫৫০১৫৫০৪৩	
৩	জনাব মোঃ শরিফুল ইসলাম অতিরিক্ত মহাব্যবস্থাপক (কর্পোরেট স্ট্রাটেজি) সদস্য, পরিবীক্ষণ কমিটি	০১৫৫০১৫৫০৪৪	
৪	জনাব শাফায়াতুজ্জামান হাসবী ব্যবস্থাপক, প্রশাসন বিভাগ সদস্য, পরিবীক্ষণ কমিটি	০১৫৫০১৫৫২৮০	
৫	জনাব মোঃ সাজেদুল করিম উপ-ব্যবস্থাপক (কর্পোরেট স্ট্রাটেজি) সদস্য, পরিবীক্ষণ কমিটি	০১৫৫০১৫৬৩৮৫	

কর্মসম্পাদন সূচক ১.৪.১

২০২২-২৩ অর্থ বছরে ৩য় ত্রৈমাসিকে (জানুয়ারী, ২০২৩- মার্চ, ২০২৩) টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেডের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)টি হালনাগাদ করে ২৩/০৩/২০২৩ 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 march-23 2023.pdf>।

23/03/23

Saleh Md. Fazole Rabbi
General Manager
Sales & Distribution and CRM
Teletalk Bangladesh Limited

