



বাংলাদেশ ক্যাবল শিল্প লিমিটেড, খুলনা।

ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ
ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্য প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়
www.bcsl.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

[এ প্রতিষ্ঠান থেকে যে সকল সেবা আপনি পাবেন]

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):

ভিশন (Vision) : উন্নত বাংলাদেশ গঠনের লক্ষ্যে আধুনিক টেলিযোগাযোগ ও তথ্য প্রযুক্তি উন্নয়নে সহায়ক প্রতিষ্ঠান হিসেবে গড়ে তোলা।

মিশন (Mission) : অপটিক্যাল ফাইবার ক্যাবল উৎপাদন প্ল্যান্টের সক্ষমতা বৃদ্ধিকরণসহ ক্যাবল স্থাপনের জন্য প্রয়োজনীয় ডাক্ট তৈরি ও সরবরাহের মাধ্যমে আমদানি নির্ভরতা কমিয়ে দেশের অর্থনীতিতে প্রত্যক্ষ অবদান রাখা। এছাড়া, দেশে ক্রমবর্ধমান চাহিদার ভিত্তিতে বাংলাদেশ ক্যাবল শিল্প লিমিটেড (বাকেশি)-তে বৈদ্যুতিক ও ভারহেড কন্ডাক্টর ও ক্যাবল উৎপাদনের মাধ্যমে বেকারত্ব দূরীকরণ এবং উন্নত ও তথ্য-প্রযুক্তি নির্ভর বাংলাদেশ গড়তে সহায়ক ভূমিকা পালন করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	টেলিযোগাযোগ কপার ক্যাবল উৎপাদন ও সরবরাহ করণ।	ক্রয়াদেশ প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে যথাসময়ে প্রদানের ব্যবস্থা করা হয়ে থাকে।	১। কোটেশন ও টেকনিক্যাল স্পেসিফিকেশন। ২। ডেলিভারী চালান ও বিল সরবরাহ। প্রাপ্তিস্থান: প্রধান কার্যালয়: বাংলাদেশ ক্যাবল শিল্প লিমিটেড, শিরোমনি, খুলনা। বাকেশিসিটিঅফিস: নীলক্ষেত টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, নীলক্ষেত, ঢাকা। ওয়েবসাইট: www.bcsl.gov.bd	বাকেশি হতে বিল প্রদান সাপেক্ষে চেক/ডিডি/পে-অর্ডার/ নগদ এবং অনলাইন বাংকিং-এর মাধ্যমে ক্রেতা মূল্য পরিশোধ করে থাকেন।	১। ২ (দুই) কার্যদিবসে কোটেশন সরবরাহ। ২। ক্রেতার চাহিদামত সময়ে ক্যাবল ও ডাক্ট সরবরাহ।	জনাব মো: আরিফুর রহমান মহাব্যবস্থাপক (ক্রয় ও মার্কেটিং) জ. দা. ফোন : ০২৪-৭৭৭০৭২৪০ মোবাইল : ০১৫৫০-০৫৯৬২৫ ই-মেইল : ariflotus@yahoo.com mktbcsl@gmail.com
২.	অপটিক্যাল ফাইবার ক্যাবল উৎপাদন ও সরবরাহ করণ।					
৩.	টেলিকম ডাক্ট উৎপাদন ও সরবরাহ করণ।					
৪.	বৈদ্যুতিক ও ভারহেড কন্ডাক্টর ও ক্যাবল উৎপাদন এবং সরবরাহকরণ।					
৫.	বাকেশির ওয়েব পোর্টাল হালনাগাদকরণ	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে।	বাকেশির পোর্টাল (www.bcsl.gov.bd)	প্রয়োজ্য নয়	৭ (সাত) কার্যদিবস	আইসিটি সেল, বাকেশি, খুলনা।

৩

৪/৮

৫/৮

৬/৮

২.২) দাপ্তরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	প্রয়োজন অনুসারে	১) সভার নোটিশ প্রদান। ২) মার্কেটিং শাখা, বাকেশি, খুলনা।	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব মো: আরিফুর রহমান মহাব্যবস্থাপক (ক্রয় ও মার্কেটিং) জ. দা. ফোন : ০২৪-৭৭৭০৭২৪০ মোবাইল : ০১৫৫০-০৫৯৬২৫ ই-মেইল : ariflotus@yahoo.com mktbcs@gmail.com
২.	বিভিন্ন প্রকার কাঁচামাল ও উৎপাদিত পণ্যের কারিগরি বিনির্দেশসহ পণ্যের প্রকৃতি, ডিজাইন ও অন্যান্য সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সেবা প্রত্যাশীকে তথ্য প্রদান।	সেবা প্রত্যাশীর চাহিদা অনুসারে	সেবা প্রত্যাশীর পত্র/ইমেইল।	বিনামূল্যে	৩(তিন) কর্মদিবস	জনাব মো: এনায়েত হক মহাব্যবস্থাপক (পরি., উন্ন. ও মা. নি.) ফোন : ০২৪-৭৭৭০৭১৫০ মোবাইল : ০১৫৫০-০৫৯৬২২ ই-মেইল : gmpdq.bcs@gmail.com
৩.	মেশিনারিজ ও এর যন্ত্রাংশ সম্পর্কিত কারিগরি তথ্যাবলি এবং পূর্তকাজের বিষয়ে সেবা প্রত্যাশীর সহায়তা প্রদান।	সেবা প্রত্যাশীর চাহিদা অনুসারে	সেবা প্রত্যাশীর পত্র/ইমেইল।	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুসারে	জনাব মোহাম্মদ মোকলেছুর রহমান মহাব্যবস্থাপক (রক্ষণাবেক্ষণ ও নির্মাণ) ফোন : ০২৪-৭৭৭০৭০৭০ মোবাইল : ০১৫৫০-০৫৯৬২৬ ই-মেইল : gmmc.bcs@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	চাকরি স্থায়ীকরণ	সংশ্লিষ্ট চাকরির বিধিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়সীমার পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রদান করা হয়ে থাকে।	১) কোন কাগজপত্রের প্রয়োজন নাই। ২) প্রশাসন বিভাগ, বাকেশি, খুলনা।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট চাকরির বিধিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়সীমা	জনাব মোঃ মসলেম উদ্দীন এফসিএমএ মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) জ. দা. ফোন : ০২৪-৭৭৭০৭৬০৩ মোবাইল : ০১৯১৪-৩২৫৮৮০ ০১৫৫০-০৫৯৬২১ ই-মেইল: admbcs@gmail.com uddin.moslem@yahoo.com

২

স্বাক্ষর

স্বাক্ষর

স্বাক্ষর

স্বাক্ষর

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের উচ্চতর গ্রেডে পদোন্নতি, শ্রেণি পরিবর্তন সংক্রান্ত বিষয়	সংশ্লিষ্ট চাকরির বিধিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়সীমার পর পরিচালনা পর্ষদ ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রদান করা হয়।	১) কোন কাগজপত্রের প্রয়োজন নাই। ২) প্রশাসন বিভাগ ও সমন্বয় শাখা বাকেশি, খুলনা।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট চাকরির বিধিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়সীমা	বিভাগীয় পদোন্নতি কমিটি, বাকেশি, খুলনা।
৩.	বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি	নির্ধারিত সময়ে বিভাগীয় প্রধানগণের মতামত ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের ভিত্তিতে প্রদান করা হয়।	১) কোন কাগজপত্রের প্রয়োজন নাই। ২) প্রশাসন বিভাগ ও সমন্বয় শাখা বাকেশি, খুলনা।	বিনামূল্যে	নির্দেশিত সময়সীমা	১। জনাব মোঃ মসলেম উদ্দীন এফসিএমএ মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)জ.দা. ফোন : ০২৪-৭৭৭০৭৬০৩ মোবাইল : ০১৯১৪-৩২৫৮৮০ ০১৫৫০-০৫৯৬২১ ই-মেইল:admnbcsl@gmail.com uddin.moslem@yahoo.com ২। জনাব এম. এম. মহিদুল ইসলাম ব্যবস্থাপক (সমন্বয়)জ.দা. ফোন : ০২৪-৭৭৭০৭৬০০ মোবাইল : ০১৫৫০-০৫৯৬৩১ ই-মেইল :cobcsl@gmail.com জনাব মোঃ মসলেম উদ্দীন এফসিএমএ মহাব্যবস্থাপক (অর্থ ও হিসাব) ফোন : ০২৪-৭৭৭০৭৬০৩ মোবাইল : ০১৯১৪-৩২৫৮৮০ ০১৫৫০-০৫৯৬২১ ই-মেইল :uddin.moslem@yahoo.com
৪.	সিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুর	নির্ধারিত ফরমে আবেদন।	সিপিএফ শাখা, বাকেশি, খুলনা।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব মোঃ মসলেম উদ্দীন এফসিএমএ মহাব্যবস্থাপক (অর্থ ও হিসাব) ফোন : ০২৪-৭৭৭০৭৬০৩ মোবাইল : ০১৯১৪-৩২৫৮৮০ ০১৫৫০-০৫৯৬২১ ই-মেইল :uddin.moslem@yahoo.com
৫.	সিপিএফ তহবিলে জমাকৃত টাকা চূড়ান্ত উত্তোলন।	প্রশাসনিক আদেশের প্রেক্ষিতে প্রদান করা হয়ে থাকে।	সিপিএফ শাখা, বাকেশি, খুলনা।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব মোঃ মসলেম উদ্দীন এফসিএমএ মহাব্যবস্থাপক (অর্থ ও হিসাব) ফোন : ০২৪-৭৭৭০৭৬০৩ মোবাইল : ০১৯১৪-৩২৫৮৮০ ০১৫৫০-০৫৯৬২১ ই-মেইল :uddin.moslem@yahoo.com
৬.	আনুভৌমিক উত্তোলন।	প্রশাসনিক আদেশের প্রেক্ষিতে প্রদান করা হয়ে থাকে।	অর্থ ও হিসাব বিভাগ, বাকেশি, খুলনা।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব শেখ আব্দুল কাদির সহকারী ব্যবস্থাপক (অর্থ) ও সদস্য-সচিব, শ্রমিক অংশীদারিত্ব ও শ্রম কল্যাণ তহবিল, বাকেশি, খুলনা। ফোন : ০২৪-৭৭৭০৭৬০৩-২০৭ মোবাইল : ০১৭১২-৫৬২৭৩৩ ০১৫৫০-০৫৯৬৫৩ ই-মেইল :shaikh_kadir01@yahoo.com
৭.	শ্রমিক অংশীদারিত্ব ও শ্রম কল্যাণ তহবিল	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন।	অর্থ ও হিসাব বিভাগ, বাকেশি, খুলনা।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব শেখ আব্দুল কাদির সহকারী ব্যবস্থাপক (অর্থ) ও সদস্য-সচিব, শ্রমিক অংশীদারিত্ব ও শ্রম কল্যাণ তহবিল, বাকেশি, খুলনা। ফোন : ০২৪-৭৭৭০৭৬০৩-২০৭ মোবাইল : ০১৭১২-৫৬২৭৩৩ ০১৫৫০-০৫৯৬৫৩ ই-মেইল :shaikh_kadir01@yahoo.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবা মূল্য এবং পরিণোদ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৮.	গৃহ নির্মাণ, মটর সাইকেল ও অন্যান্য ঋণ মঞ্জুর	নির্ধারিত ফরমে আবেদন।	প্রশাসন বিভাগ, বাকেশি, খুলনা।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	জনাব বেগ মুকিত হোসেন ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন : ০২৪-৭৭৭০৭২৩০-৬০৩ মোবাইল : ০১৫৫০-০৫৯৭০১ ই-মেইল : admnbcsl@gmail.com
৯.	অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও অন্যান্য ছুটি	ছুটির প্রাপ্যতা সাপেক্ষে নির্ধারিত ফরমে আবেদন।	প্রশাসন বিভাগ, বাকেশি, খুলনা।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	
১০.	পিজারএল মঞ্জুর	নির্ধারিত ফরমে আবেদন।	প্রশাসন বিভাগ, বাকেশি, খুলনা।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	
১১.	দেশীয় প্রশিক্ষণ / বৈদেশিক প্রশিক্ষণ	■ যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন। ■ সরকারিভাবে আমন্ত্রণের ক্ষেত্রে আমন্ত্রণপত্র ও প্রোগ্রাম সিডিউল। ■ বিদেশী সংস্থার ক্ষেত্রে offer letter ও প্রোগ্রাম সিডিউল।	স্ব-স্ব প্রতিষ্ঠান প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সরবরাহ করবে।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	১। জনাব মোঃ মসলেম উদ্দিন এফসিএমএ মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) অ.দা. ফোন : ০২৪-৭৭৭০৭৬০৩ মোবাইল : ০১৯১৪-৩২৫৮৮০ ০১৫৫০-০৫৯৬২১ ই-মেইল : admnbcsl@gmail.com uddin.moslem@yahoo.com ২। জনাব এম. এম. মহিদুল ইসলাম, ব্যবস্থাপক (সমন্বয়) অ.দা. ফোন : ০২৪-৭৭৭০৭৬০০ মোবাইল : ০১৫৫০-০৫৯৬৩১ ই-মেইল : cobcsl@gmail.com
১২.	যানবাহন প্রদান	নির্ধারিত ফরমে আবেদন।	পরিবহন শাখা, বাকেশি, খুলনা।	বিলের মাধ্যমে সমন্বয় করা হয়	১ (এক) কার্যদিবস	জনাব মুরাদ হোসাইন ব্যবস্থাপক (কল্যাণ) ফোন : ০২৪-৭৭৭০৭০৭২ মোবাইল: ০১৯১১-৬১৪৭১৭ ই-মেইল: muradhossain.sust@gmail.com
১৩.	পাসপোর্ট অনাপত্তি পত্র (NOC) প্রদান	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন। (NOC ফরম)	প্রশাসন বিভাগ ও সমন্বয় শাখা, বাকেশি, খুলনা।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	১। জনাব মোঃ মসলেম উদ্দিন এফসিএমএ মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) অ.দা. ফোন : ০২৪-৭৭৭০৭৬০৩ মোবাইল : ০১৯১৪-৩২৫৮৮০ ০১৫৫০-০৫৯৬২১ ই-মেইল: admnbcsl@gmail.com uddin.moslem@yahoo.com ২। জনাব এম এম মহিদুল ইসলাম ব্যবস্থাপক (সমন্বয়) অ.দা. ফোন : ০২৪-৭৭৭০৭৬০০ মোবাইল : ০১৫৫০-০৫৯৬৩১ ই-মেইল : cobcsl@gmail.com

৫৮

৫৮

৫৮

৫৮

৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	ফোনে পয়েন্ট কর্মকর্তা।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হিসেবে দায়িত্বপ্রাপ্ত জনাব মো: আরিফুর রহমান মহাব্যবস্থাপক (ক্রয় ও মার্কেটিং) জ.দা. ফোন : ০২৪-৭৭৭০৭২৪০ মোবাইল : ০১৫৫০-০৫৯৬২৫ ই-মেইল : ariflotus@yahoo.com mktbcs1@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২.	ফোনে পয়েন্ট কর্মকর্তা (অনিক) সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	নাম : জনাব সাইদা আফরোজ পদবি : যুগ্মসচিব (ডাক) ফোন : ০২-২২৩৩৫৪৪৯ মোবাইল : ০১৫৫২-৪৫৫৬৪০ ই-মেইল : jspost@ptd.gov.bd আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, ৫ নম্বর গেট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস


১২.৩.১৬.২০২৩
(মোঃ শহিদুল ইসলাম)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক।



