



# বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন কোম্পানি লিমিটেড (বিটিসিএল)

সহকারী ব্যবস্থাপক (টেলিকম), বিটিসিএল, মাদারীপুর এর কার্যালয়



## সিটিজেন চার্টার

### ১. ভিশন ও মিশন (Vision and Mission) ভিশন:

সারা বাংলাদেশে গ্রাম পর্যায়ে পর্যন্ত আধুনিক টেলিযোগাযোগ অবকাঠামো বিস্তারের মাধ্যমে বিটিসিএলকে দেশের টেলিযোগাযোগ অবকাঠামো বিনির্মাণে নেতৃত্বের আসনে রাখা ও গতিশীল রাষ্ট্র এবং বিটিসিএলকে আধুনিক টেলিযোগাযোগ সেবাদানকারী একটি দক্ষ প্রতিষ্ঠান রূপে গড়ে তোলা মিশন:

- ক) প্রতিষ্ঠানিক উন্নয়ন ও আধুনিক প্রযুক্তির সন্নিবেশ ঘটিয়ে শাস্ত্রীয় ও মানসম্পন্ন টেলিযোগাযোগ সেবা প্রদান।
- খ) দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলের জনগণের দোরগোড়ায় আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি সেবা প্রদানের জন্য টেলিযোগাযোগ নেটওয়ার্ক এর সম্প্রসারণ।

### ২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ (Promised Services)

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / আবেদন করণ প্রতিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সুখার নামসহ পরিচালিত কর্মকর্তার পদবি, ফোন নম্বর, ফ্যাক্স ও ইমেইল	উর্ভুক্ত কর্মকর্তার পদবি, ফোন নম্বর, ফ্যাক্স ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	নতুন ই-সেবাস/কার্ড/নাম	৪৮ ঘণ্টা	ক) আবেদন করণ খ) জাতীয় পরিচয় পত্র গ) ছবি-১ কপি ঘ) ইমেইল আইডি ঙ) মোবাইল নাম্বার	mybtl.btel.gov.bd এই পোর্টালের মাধ্যমে আবেদন করা যাবে অথবা আবেদন করণ অফিস থেকে বা বিটিসিএল এর ওয়েবসাইট থেকে চাউনশেড করা যাবে। লিপিভিত্তিক সেবাসমূহ :- GPS Location	ক) সর্বোচ্চ কি ৩০০/- খ) ছায়াবর্ত ৩০০/- গ) অতিরিক্ত মূল্য (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ঘ) ছাট ১৫% (সর্বোচ্চ কি অতিরিক্ত মূল্য) পরিশোধ পদ্ধতি: ব্যাংক, বিকাশ, রকেট, নগদ, ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড	সহকারী ব্যবস্থাপক (টেলিকম), মাদারীপুর ফোন নম্বর: ১০২, টেলিযোগাযোগ ভবন, তরমুসগিয়া, মাদারীপুর সদর, মাদারীপুর। টেলিফোন: ০২৪৭৮৮১১২০০ ইমেইল: am.gopalgonj@gmail.com	ডিজিএম (টেলিকম), বিটিসিএল গোপালগঞ্জ। গোপালগঞ্জ সদর, গোপালগঞ্জ। টেলিফোন: ০২৪৭৮৮১১২০০ ইমেইল: dgm.gopalgonj@gmail.com
২	মিশন সার্ভিস ইন্টারনেট সেবাস	৪৮ ঘণ্টা	ক) আবেদন করণ খ) জাতীয় পরিচয় পত্র গ) ছবি-১ কপি ঘ) ইমেইল আইডি ঙ) মোবাইল নাম্বার	mybtl.btel.gov.bd এই পোর্টালের মাধ্যমে আবেদন করা যাবে অথবা আবেদন করণ অফিস থেকে বা বিটিসিএল এর ওয়েবসাইট থেকে চাউনশেড করা যাবে।	ক) সর্বোচ্চ কি ৩০০/- খ) ছায়াবর্ত ৩০০/- গ) অতিরিক্ত মূল্য (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ঘ) ছাট ১৫% (সর্বোচ্চ কি অতিরিক্ত মূল্য) পরিশোধ পদ্ধতি: ব্যাংক, বিকাশ, রকেট, নগদ, ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড		
৩	এডিএসএল ইন্টারনেট সেবাস	৪৮ ঘণ্টা	ক) আবেদন করণ খ) জাতীয় পরিচয় পত্র গ) ছবি-১ কপি ঘ) ইমেইল আইডি ঙ) মোবাইল নাম্বার	mybtl.btel.gov.bd এই পোর্টালের মাধ্যমে আবেদন করা যাবে অথবা আবেদন করণ অফিস থেকে বা বিটিসিএল এর ওয়েবসাইট থেকে চাউনশেড করা যাবে।	ক) সর্বোচ্চ কি ৩০০/- খ) ছায়াবর্ত ৩০০/- গ) অতিরিক্ত মূল্য (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ঘ) ছাট ১৫% (সর্বোচ্চ কি অতিরিক্ত মূল্য) পরিশোধ পদ্ধতি: ব্যাংক, বিকাশ, রকেট, নগদ, ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড		
৪	এডিএসএল ইন্টারনেট সেবাস (সিপিএসএল সেবাসের ক্ষেত্রে)	৪৮ ঘণ্টা	ক) আবেদন করণ খ) জাতীয় পরিচয় পত্র গ) ছবি-১ কপি ঘ) ইমেইল আইডি ঙ) মোবাইল নাম্বার	mybtl.btel.gov.bd এই পোর্টালের মাধ্যমে আবেদন করা যাবে অথবা আবেদন করণ অফিস থেকে বা বিটিসিএল এর ওয়েবসাইট থেকে চাউনশেড করা যাবে।	নাই		
৫	নতুন ট্রান্সমিটার পরিচালনা	৪৮ ঘণ্টা	ক) আবেদন করণ		ক) পরিচালনা কি ২০০/- খ) ছাট ১৫% ৩০০/- মোট ২০০/- পরিশোধ পদ্ধতি: ব্যাংক, বিকাশ, রকেট, নগদ, ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড		
৬	টেলিফোন/এসি/এসএল/লিপি হস্তান্তর	৪৮ ঘণ্টা	ক) আবেদন করণ খ) মিল পরিশোধের প্রমাণপত্র	বিটিসিএল ডেভেলপমেন্ট অফিস থেকে পরিশোধের প্রমাণ পত্র পাওয়া যাবে।	ক) হস্তান্তর কি (একই এজেন্ট) টেলিফোন ২০০/- মিল ০৪৫/- খ) হস্তান্তর কি (যদি এজেন্ট) টেলিফোন ৫৭৫/- মিল ৫৭৫/- পরিশোধ পদ্ধতি: ব্যাংক, বিকাশ, রকেট, নগদ, ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড		
৭	টেলিফোন/এসি/এসএল/লিপি হস্তান্তর	৪৮ ঘণ্টা	ক) আবেদন করণ খ) মিল পরিশোধের প্রমাণপত্র	বিটিসিএল ডেভেলপমেন্ট অফিস থেকে পরিশোধের প্রমাণ পত্র পাওয়া যাবে।	ক) হস্তান্তর কি (একই এজেন্ট) টেলিফোন ২০০/- মিল ০৪৫/- খ) হস্তান্তর কি (যদি এজেন্ট) টেলিফোন ৫৭৫/- মিল ৫৭৫/- পরিশোধ পদ্ধতি: ব্যাংক, বিকাশ, রকেট, নগদ, ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড		
৮	সিজন লাইন ইন্টারনেট সেবাস	০ মিল	ক) আবেদন করণ ও চুক্তিবদ্ধ করণ খ) জাতীয় পরিচয় পত্র গ) ছবি-১ কপি	internet.btel.gov.bd এই পোর্টালের মাধ্যমে আবেদন করা যাবে অথবা আবেদন করণ অফিস থেকে বা বিটিসিএল এর ওয়েবসাইট থেকে চাউনশেড করা যাবে।			

### ৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা:

সেবা গ্রহণের সময় হলে অভিযোগ কর্তব্য কর্মকর্তার নাম, পরিচয়পত্র এবং পরবর্তী উর্ভুক্ত কর্মকর্তার নামের নিকট করে হলে নিম্নলিখিত পদ্ধতিতে অভিযোগ করা আপনার মঙ্গল্যে অধিকতর কল।

ক্রমিক নম্বর	কোন কোন সেবাসে অভিযোগ করা যাবে	সেবাগ্রহণের ঠিকানা	নির্ণায়ক কর্মকর্তার নাম
১	সিটিজেন চার্টার এবং সহকারী ব্যবস্থাপক কর্মকর্তার সেবাসে অভিযোগ করা যাবে	১০২ টেলিফোন সেন্টার কর্মকর্তা। মুখ্য অভিযোগকারী, সিটিজেন, তরমুসগিয়া টেলিফোন ভবন, বিটিসিএল, মাদারীপুর। ফোন: ০২-৪৭৮৮১১২০০ ই-মেইল: egm.southern@btl.gov.bd	৩ (ডি) ডায়নিম
২	১০২ টেলিফোন সেন্টার কর্মকর্তার সিটিজেন সেবাসে অভিযোগ করা যাবে	সিটিজেন কর্মকর্তা। সহকারী পরিচালক (সিটিজেন), সিটিজেন ভবন, মাদারীপুর। ফোন: ০২-৪৭৮৮১১২০০ ই-মেইল: md@btl.gov.bd   www.btl.gov.bd	

### ৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নম্বর	প্রত্যাশা / পরিষেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে
১	নির্ধারিত সর্বোচ্চ সীমার মধ্যে সর্বোচ্চ মানের সেবা প্রদান।
২	নির্ধারিত সীমার মধ্যে সর্বোচ্চ মানের সেবা প্রদান।
৩	সর্বোচ্চ মানের সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ মানের সেবা প্রদান।
৪	সেবা গ্রহণের সময় সর্বোচ্চ মানের সেবা প্রদান।