

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনচার্টার)

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় তথ্য/সেবা/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১।	নতুন টেলিফোন সংযোগ এডিএসএল/জী বন ইন্টারনেট সংযোগ	আবেদনপত্র প্রাপ্তি থেকে পরবর্তী ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে দাবীনামা ইস্যু এবং দাবীনামার পরিশোধিত কপি সংশ্লিষ্ট দপ্তরে দাখিলের পর ৪ (চার) কার্যদিবসের মধ্যে সংযোগ প্রদান।	ক। ব্যক্তিগতসংযোগেরক্ষেত্রে:- ১) অনলাইনেআবেদন। ২) পাসপোর্ট সাইজ ছবি- ১ কপি। ৩) জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্টের ফটোকপি/ ড্রাইভিং লাইসেন্স-১কপি। ৪) মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল আইডি খ। সরকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে: ১। সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র। গ। বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে: ১) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স এর ফটোকপি ২) প্রতিষ্ঠান প্রধানের জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি। ৩) কর্তৃপক্ষের মনোনীত প্রতিনিধির ক্ষেত্রে কর্তৃপক্ষের মনোনয়নপত্র। ঘ। বিদেশী ব্যক্তির ক্ষেত্রে ১। সংশ্লিষ্ট দূতাবাস কর্তৃক পাসপোর্টের সত্যায়িত ফটোকপি। ২। ওয়ার্ক পারমিট। ঙ। বিদেশী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে বিনিয়োগ বোর্ড এর অনুমোদন পত্র।	অনলাইন আবেদনের লিংক- www.mybtcl.btcl.gov.bd	টেলিফোনসংযোগেরক্ষেত্রে নতুন সংযোগ ফি: টাকা-৩০০/- +ভ্যাট ১৫%নিরাপত্তা জামানত: টাকা-৩০০/- ভ্যাট সহ মোট=৬৪৫/- এডিএসএলসংযোগেরক্ষেত্রে নতুন সংযোগ ফি: টাকা-৩০০/- +ভ্যাট ১৫%নিরাপত্তা জামানত: টাকা-৩০০/- ভ্যাট সহ মোট=৬৪৫/- জীবনসংযোগেরক্ষেত্রে পোস্টপেইডগ্রাহকেরজন্য:- নতুন সংযোগ ফি: টাকা-৩০০/- +ভ্যাট ১৫% নিরাপত্তা জামানত: টাকা-৩০০/- ভ্যাট সহ মোট=৬৪৫/- প্রি-পেইডগ্রাহকেরজন্য:- নতুন সংযোগ ফি: টাকা-৩০০/- (ভ্যাট প্রযোজ্য)ব্যান্ডউইথ মূল্য এক মাসের অগ্রিম: চাহিদানুযায়ী (শুধুমাত্র৫ এমবিপিএসসংযোগেরক্ষেত্রে৫ উটারেরমূল্যসংযুক্তহবে)।	সহকারী ব্যবস্থাপক, কারিগরি, নীলফামারী। কক্ষ: ১০১, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, নীলফামারী। ফোন: ০২৫৮৭৭৪২০০০। ই- মেইল:jahid162014@gmail.com	উপ মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, রংপুর। কক্ষ: ১০৭, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, রংপুর। ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৭০০। ই- মেইল:dgmtelecom.rangpur@gmail.co m
২।	টেলিফোন স্থানান্তর	আবেদনপত্র প্রাপ্তি থেকে পরবর্তী ৩(তিন)	(১) সংশ্লিষ্টকার্যালয়েআবেদন (২)হালনাগাদ বিল পরিশোধের	অনলাইন আবেদনের লিংক-	৫০০ টাকা (ভ্যাট প্রযোজ্য)	সহকারী ব্যবস্থাপক, কারিগরি, নীলফামারী।	উপ মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, রংপুর।

	(একই এক্সচেঞ্জের আওতাধীন)	কার্যদিবসের মধ্যে দাবীনাма ইস্যু এবং দাবীনাмаর পরিশোধিত কপি দাখিল থেকে পরবর্তী ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে সংযোগ প্রদান।	প্রত্যয়ন পত্র।	www.mybtcl.btcl.gov.bd অথবা উপ- মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক/সহ কারী ব্যবস্থাপক কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।		কক্ষঃ ১০১, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, নীলফামারী। ফোনঃ ০২৫৮৭৭৪২০০০। ই- মেইলঃjahid162014@gmail.com	কক্ষঃ ১০৭, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, রংপুর। ফোনঃ ০২৫৮৯৯৬২৭০০। ই- মেইলঃdgmtelcom.rangpur@gmail.com
৩।	টেলিফোন স্থানান্তর (ভিন্ন এক্সচেঞ্জের জন্য)	আবেদনপত্র প্রাপ্তি থেকে পরবর্তী ৩(তিন) কার্যদিবসের মধ্যে দাবীনাма ইস্যু এবং দাবীনাмаর পরিশোধিত কপি দাখিল থেকে পরবর্তী ৪ (চার) কার্যদিবসের মধ্যে স্থানান্তর কাজ সম্পন্ন।	(১) সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে আবেদন (২) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র।	অনলাইন আবেদনের লিংক- www.mybtcl.btcl.gov.bd অথবা উপ- মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক/সহ কারী ব্যবস্থাপক কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	৫০০ টাকা (ভ্যাট প্রযোজ্য)	সহকারী ব্যবস্থাপক, কারিগরি, নীলফামারী। কক্ষঃ ১০১, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, নীলফামারী। ফোনঃ ০২৫৮৭৭৪২০০০। ই- মেইলঃjahid162014@gmail.com	উপ মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, রংপুর। কক্ষঃ ১০৭, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, রংপুর। ফোনঃ ০২৫৮৯৯৬২৭০০। ই- মেইলঃdgmtelcom.rangpur@gmail.com

৪।	টেলিফোন পুনঃ সংযোগ	আবেদনপত্র প্রাপ্তি থেকে পরবর্তী ৩(তিন) কার্যদিবসের মধ্যে দাবীনাма ইস্যু এবং দাবীনাмаর পরিশোধিত কপি দাখিল থেকে পরবর্তী ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে পুনঃ সংযোগ কাজ সম্পন্ন।	(১) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনাма। (২) মূল দাবীনাма হারিয়ে গেলে থানায় জিডি/নোটারী (৩) জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্টের ফটোকপি। (৪) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র।	উপ- মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক/সহ কারী ব্যবস্থাপক কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	৫০০ টাকা (ভ্যাট প্রযোজ্য)	সহকারী ব্যবস্থাপক, কারিগরি, নীলফামারী। কক্ষঃ ১০১, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, নীলফামারী। ফোনঃ ০২৫৮৭৭৪২০০০। ই- মেইলঃjahid162014@gmail.com	উপ মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, রংপুর। কক্ষঃ ১০৭, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, রংপুর। ফোনঃ ০২৫৮৯৯৬২৭০০। ই- মেইলঃdgmtelcom.rangpur@gmail.com
----	--------------------	---	--	---	------------------------------	---	--

৫।	নাম/ মালিকানা পরিবর্তন	আবেদনপত্র প্রাপ্তি থেকে পরবর্তী ৩(তিন) কার্যদিবসের মধ্যে দাবীনামা ইস্যু এবং দাবীনামার পরিশোধিত কপি দাখিল থেকে পরবর্তী ৩(তিন) কার্যদিবসের মধ্যে সম্পন্ন।	(১) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনামা। (২) মূল দাবীনামা হারিয়ে গেলে থানায় জিডি/নোটারী (৩) জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্টের ফটোকপি। (৪) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র। (৫) পাসপোর্ট সাইজ ছবিঃ ৪কপি। অন্যান্য কাগজপত্রঃ (১) উত্তরাধিকারী সূত্রে প্রাপ্ত হলেঃ ক) Succession Certificate (ওয়ার্ড কমিশনার হতে) খ) অন্যান্য ওয়ারিশানগণের না-দাবী পত্র। (২) অন্যান্য ক্ষেত্রেঃ ক) ৩০০ টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে উভয়পক্ষের ছবিযুক্ত চুক্তিপত্র যা প্রথম শ্রেণির কর্মকর্তা অথবা নোটারী পাবলিক দ্বারা সত্যায়িত হতে হবে।	উপ- মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক/সহ কারী ব্যবস্থাপক কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	৫০০ টাকা উত্তরাধিকারী সূত্রে প্রাপ্ত হলে ২০০ টাকা। (ভ্যাট প্রযোজ্য)	সহকারী ব্যবস্থাপক, কারিগরি, নীলফামারী। কক্ষঃ ১০১, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, নীলফামারী। ফোনঃ ০২৫৮৭৭৪২০০০। ই- মেইলঃjahid162014@gmail.com	উপ মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, রংপুর। কক্ষঃ ১০৭, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, রংপুর। ফোনঃ ০২৫৮৯৯৬২৭০০। ই- মেইলঃdgmtelecom.rangpur@gmail.c om
৬।	নাম্বার পরিবর্তন	আবেদনপত্র প্রাপ্তি থেকে পরবর্তী ৩(তিন) কার্যদিবসের মধ্যে দাবীনামা ইস্যু এবং দাবীনামার পরিশোধিত কপি দাখিল থেকে পরবর্তী ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে সম্পন্ন।	(১) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনামা। (২) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র। (৩) টেলিফোন বিলের ফটোকপি	উপ- মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক/সহ কারী ব্যবস্থাপক কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	৫০০ টাকা (ভ্যাট প্রযোজ্য)	সহকারী ব্যবস্থাপক, কারিগরি, নীলফামারী। কক্ষঃ ১০১, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, নীলফামারী। ফোনঃ ০২৫৮৭৭৪২০০০। ই- মেইলঃjahid162014@gmail.com	উপ মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, রংপুর। কক্ষঃ ১০৭, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, রংপুর। ফোনঃ ০২৫৮৯৯৬২৭০০। ই- মেইলঃdgmtelecom.rangpur@gmail.c om
৭।	টেলিফোন সমর্পণ	আবেদনপত্র প্রাপ্তি থেকে পরবর্তী ৩(তিন) কার্যদিবসের মধ্যে।	(১) চলমান টেলিফোনের দাবীনামার মূলকপি (২) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র। (৩) মোবাইল নম্বর	উপ- মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক/সহ কারী ব্যবস্থাপক কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	বিনামূল্যে	সহকারী ব্যবস্থাপক, কারিগরি, নীলফামারী। কক্ষঃ ১০১, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, নীলফামারী। ফোনঃ ০২৫৮৭৭৪২০০০। ই- মেইলঃjahid162014@gmail.com	উপ মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, রংপুর। কক্ষঃ ১০৭, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, রংপুর। ফোনঃ ০২৫৮৯৯৬২৭০০। ই- মেইলঃdgmtelecom.rangpur@gmail.c om

৮।	ভিপিএন/এলএলআই সংযোগ	আবেদনপত্র প্রাপ্তি থেকে পরবর্তী ৩(তিন) কার্যদিবসের মধ্যে দাবীনামা ইস্যু এবং দাবীনামার অর্থ পরিশোধিত কপি দাখিল থেকে পরবর্তী ৪ (চার) কার্যদিবসের মধ্যে সংযোগ প্রদান।	বেসরকারি সংযোগের ক্ষেত্রে:- * নির্ধারিত আবেদন ফরম ২ কপি * জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি * পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৪ কপি * ট্রেড লাইসেন্স এর ফটোকপি * বিটিআরসি কর্তৃক আই এস পি লাইসেন্স * মালিকানা/ভাড়ার প্রমানপত্র	অনলাইন অথবা উপ-মহাব্যবস্থাপক, ব্রোডব্যান্ড-১, মগবাজার, ঢাকা বরাবর আবেদন করতে হবে। আবেদনপত্র www.btcl.com.bd ওয়েবসাইটে বা উপ-মহাব্যবস্থাপকের দপ্তরে পাওয়া যাবে। সেই সাথে চুক্তিপত্রও পূরণ করে দিতে হবে।	ভিপিএন/এলএলআই সংযোগ বিটিসিএল ওয়েবসাইট: www.btcl.com.bd -তে নির্দেশিতচার্জপ্রযোজ্য	সহকারী ব্যবস্থাপক, কারিগরি, নীলফামারী। কক্ষ: ১০১, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, নীলফামারী। ফোন: ০২৫৮৭৭৪২০০০। ই-মেইল: jahid162014@gmail.com	উপ মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, রংপুর। কক্ষ: ১০৭, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, রংপুর। ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৭০০। ই-মেইল: dgmtelcom.rangpur@gmail.com
----	---------------------	--	---	---	---	--	---

৯।	টেলিফোনের ত্রুটি নিরসন	বড় ধরনের যুক্তিসঙ্গত কারণ ব্যতীত ২৪ হতে ৪৮ ঘন্টার মধ্যে।	প্রযোজ্য নয়	টেলিসেবা অ্যাপ ব্যবহার করে অভিযোগ করা যাবে। কল সেন্টার ১৬৪০২ তে ফোন করে অথবা www.btcl.com.bd ওয়েবসাইট থেকে কল সেন্টারের পাতায় লগইন করে অভিযোগ দেওয়া যাবে। এছাড়াও স্থানীয় গ্রাহকসেবা কেন্দ্রে অভিযোগ দেওয়া যাবে। জীবন ইন্টারনেট ও টেলিফোন ব্যবহারকারীগণ অনলাইনে www.mybtcl.btcl.gov.bd ত্রুটি নিরসনের আবেদন করতে পারবে।	বিনামূল্যে	সহকারী ব্যবস্থাপক, কারিগরি, নীলফামারী। কক্ষ: ১০১, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, নীলফামারী। ফোন: ০২৫৮৭৭৪২০০০। ই-মেইল: jahid162014@gmail.com	উপ মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, রংপুর। কক্ষ: ১০৭, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, রংপুর। ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৭০০। ই-মেইল: dgmtelcom.rangpur@gmail.com
১০।	টেলিফোন আইএসডি করণ	আবেদন প্রাপ্তির ২ কর্মদিবসের মধ্যে।	(১) দাবীনামার ফটোকপি। (২) রাজস্ব অফিস থেকে হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র। (৩) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি। (৪) টেলিফোন সংযোগের মূল আবেদনের ফটোকপি	উপ-মহাব্যবস্থাপক বরাবর আবেদন করতে হবে।	বিনামূল্যে	সহকারী ব্যবস্থাপক, কারিগরি, নীলফামারী। কক্ষ: ১০১, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, নীলফামারী। ফোন: ০২৫৮৭৭৪২০০০। ই-মেইল: jahid162014@gmail.com	উপ মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, রংপুর। কক্ষ: ১০৭, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, রংপুর। ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৭০০। ই-মেইল: dgmtelcom.rangpur@gmail.com
১১।	টেলিফোন লক খোলা অথবা গ্রাহক অনুরোধে সাময়িক	আবেদন প্রাপ্তির ২৪ ঘন্টার মধ্যে।	(১) ডিমাস্ত নোটের ফটোকপি অথবা (২) সাম্প্রতিক পরিশোধিত বিলের ফটোকপি অথবা (৩) টেলিফোন সংযোগের মূল আবেদনপত্রের ফটোকপি।	উপ-মহাব্যবস্থাপক অথবা সহকারী ব্যবস্থাপক (পিএন্ডআই+সুইচ)বরাবরআবেদন করতে হবে।	বিনামূল্যে	সহকারী ব্যবস্থাপক, কারিগরি, নীলফামারী। কক্ষ: ১০১, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, নীলফামারী। ফোন: ০২৫৮৭৭৪২০০০।	উপ মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, রংপুর। কক্ষ: ১০৭, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, রংপুর। ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৭০০।

	বন্ধকরণ।					ই- মেইলঃjahid162014@gmail.com	ই- মেইলঃdgmtelcom.rangpur@gmail.com
১২।	ডুপ্লিকেট বিল প্রদান বা বিল পরিশোধের তথ্য প্রদান অথবা বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র প্রদান	অফিস সময়ে চাহিবামাত্র সরবরাহ করা হয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	সহকারী ব্যবস্থাপক, কারিগরি, নীলফামারী। কক্ষঃ ১০১, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, নীলফামারী। ফোনঃ ০২৫৮৭৭৪২০০০। ই- মেইলঃjahid162014@gmail.com	উপ মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, রংপুর। কক্ষঃ ১০৭, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, রংপুর। ফোনঃ ০২৫৮৯৯৬২৭০০। ই- মেইলঃdgmtelcom.rangpur@gmail.com

সহকারী ব্যবস্থাপক, (কারিগরি)
বিটিসিএল, নীলফামারী।
ফোনঃ ০২৫৮৭৭৪২০০০।
ই-মেইলঃjahid162014@gmail.com