সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন(Vision and Mission)

ভিশন:
সারা বাংলাদেশে গ্রাম পর্যায় পযর্ন্ত আধুনিক টেলিযোগাযোগ অবকাঠামো বিস্তারের মাধ্যমে বিটিসিএল'কে দেশের টেলিযোগাযোগ অবকাঠামো বিনির্মাণে নেতৃত্বের আসনে বহাল ও গতিশীল রাখা এবং বিটিসিএল'কে আধুনিক টেলিযোগাযোগ সেবাদানকারী একটি দক্ষ প্রতিষ্ঠান রূপে গড়ে তোলা।

মিশন:
ক) প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন ও আধুনিক প্রযুক্তির সন্নিবেশ ঘটিয়ে সাশ্রয়ী ও মানসম্পন্ন টেলিযোগাযোগ সেবা প্রদান।
খ) দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলের জনগণের দোর-গোড়ায় আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি সেবা প্রদানের জন্য টেলিযোগাযোগ নেটওয়ার্ক এর সম্প্রসারণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ (Promised Services)

২.১) নাগরিক সেবা (Citizen Service)

নাগরিক সেবা প্রদানকারী অঞ্চলের নাম	নাগরিক সেবার আওতাধীন এলাকার নাম	প্রতিশ্রুত নাগরিক সেবা
ঢাকা টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (পূর্ব)	খিলগাঁও, বাসাবো, বনশ্রী, গোরান, মুগদাপাড়া, এলাকাসমূহ মগবাজার, রমনা, ইস্কাটন. মগবাজার, রামপুরা, যাত্রাবাড়ী, গেন্ডারিয়া, নারায়নগঞ্জ শহর ও পার্শ্ববর্তী এলাকাসমূহ	ডাউনলোড (27/09/2023)
ঢাকা টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (পশ্চিম)	শেরেবাংলা নগর, কাওরান বাজার, মোহাম্মদপুর, লালমাটিয়া, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, মিরপুর (উত্তর ও দক্ষিণ), সাভার এলাকা ও মানিকগঞ্জ জেলা ও পার্শ্ববর্তী এলাকাসমূহ	ডাউনলোড (27/09/2023)
ঢাকা টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (উত্তর)	গুলশান, বনানী, নিকেতন, বারিধারা বাড্ডা, ঢাকা কেন্দ্রীয় সেনানিবাস, উত্তরা, টঙ্গী, গাজীপুর, ময়মনসিংহ, টাঙ্গাইল, জামালপুর ও অন্যান্য পার্শ্ববর্তী জেলা	ডাউনলোড (27/09/2023)
ঢাকা টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (দক্ষিণ)	বঙ্গভবন, সচিবালয়, চকবাজার, নীলক্ষেত, নিউমার্কেট, ধানমন্ডি, ঝিগাতলা ও পার্শ্ববর্তী এলাকাসমূহ	ডাউনলোড (18/09/2023)
চট্টগ্রাম টেলিযোগাযোগ অঞ্চল	চট্টগ্রাম, কক্সবাজার, কুমিল্লা, বি-বাড়ীয়া, চাঁদপুর, নোয়াখালী ও পার্শ্ববর্তী জেলাসমূহ	ডাউনলোড (26/09/2023)
দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা	খুলনা, যশোর, কুষ্টিয়া, ফরিদপুর, রাজবাড়ী, শরীয়তপুর, গোপালগঞ্জ, মাদারীপুর, বরিশাল, পটুয়াখালী ও পার্শ্ববর্তী জেলাসমূহ	ডাউনলোড (21/09/2023)
উত্তরাঞ্চল, রাজশাহী	রাজশাহী, পাবনা, বগুড়া, গাইবান্ধা, রংপুর, দিনাজপুর ও পার্শ্ববর্তী জেলাসমূহ	ডাউনলোড (14/09/2023)
কাস্টমার সার্ভিস অঞ্চল	সমগ্র বাংলাদেশ	ডাউনলোড (27/09/2022)

অনলাইন নাগরিক সেবাসমূহ

অনলাইন আবেদনের জন্য আবশ্যকীয়ঃ জাতীয় পরিচয় পত্রের স্ক্যানকপি এবং পাসপোর্ট সাইজের ছবির সফটকপি

ক্রমিক নম্বর	অনলাইন নাগরিক সেবা	নাগরিক সেবা প্রদানকারী অঞ্চল	ওয়েব লিঙ্ক	মোবাইল লিঙ্ক
১	টেলিফোন	সকল নাগরিক সেবা প্রদানকারী অঞ্চল	Link	Link
২	টেলিফোন এবং ইন্টারনেট	সকল নাগরিক সেবা প্রদানকারী অঞ্চল	Link	Link
৩	জিপন	সকল নাগরিক সেবা প্রদানকারী অঞ্চল	Link	Link

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা (Corporate Service)

প্রাতিষ্ঠানিক সেবা প্রদানকারী অঞ্চলের নাম	প্রতিশ্রুত প্রাতিষ্ঠানিক সেবা
বৈদেশিক টেলিযোগাযোগ অঞ্চল	ডাউনলোড (02/10/23)

ট্রান্সমিশন অঞ্চল (পশ্চিম)	ডাউনলোড (11/09/23)

অনলাইন প্রাতিষ্ঠানিক সেবাসমূহ

ক্রমিক নম্বর	প্রাতিষ্ঠানিক সেবা	প্রাতিষ্ঠানিক সেবা প্রদানকারী অঞ্চল	লিঙ্ক
১	ব্যাকহল	সকল প্রাতিষ্ঠানিক সেবা প্রদানকারী অঞ্চল	Link
২	এল এল আই / ভিপিএন	সকল প্রাতিষ্ঠানিক সেবা প্রদানকারী অঞ্চল	Link
৩	কোলোকেশন	সকল প্রাতিষ্ঠানিক সেবা প্রদানকারী অঞ্চল	Link
৪	ডোমেইন	সকল প্রাতিষ্ঠানিক সেবা প্রদানকারী অঞ্চল	Link

২.৩) অভ্যন্তরীন সেবা (Internal Service)

সেবা প্রদানকারী শাখার নাম	প্রতিশ্রুত নাগরিক সেবা
প্রশাসন শাখা	ডাউনলোড (27/09/2022)
কল্যাণ শাখা	ডাউনলোড (27/09/2022)
বেতন ও ভাতা শাখা	ডাউনলোড (27/09/2022)
পরিবহন শাখা	ডাউনলোড (27/09/2022)
জনসংযোগ ও প্রকাশনা শাখা	ডাউনলোড (27/09/2022)

৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা :

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা এবং পরবর্তী উর্ধ্বতন কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা এবং পরবর্তী উর্ধ্বতন কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা: মুখ্য মহাব্যবস্থাপক (সংশ্লিষ্ট অঞ্চল প্রধান) বিভিন্ন অঞ্চলের অঞ্চল প্রধানগণের ঠিকানা: (১) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, ঢাকা টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (পূর্ব), খিলগাঁও টেলিফোন ভবন, বিটিসিএল, ঢাকা। ফোন: ০২-৪৭২১৯১০০, ই-মেইল: cgm.east@btcl.gov.bd (২) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, ঢাকা টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (পশ্চিম), শেরে বাংলা নগর টেলিফোন ভবন, বিটিসিএল, ঢাকা। ফোন: ০২-৯১৩৯৮৮০, ই-মেইল: cgm.west@btcl.gov.bd (৩) মূখ্য মহাব্যবস্থাপক, ঢাকা টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (উত্তর), গুলশান টেলিফোন ভবন, বিটিসিএল, ঢাকা। ফোন: ০২-৯৮৬৩৩৫৫, ই-মেইল: cgm.north@btcl.gov.bd (৪) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, ঢাকা টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (দক্ষিণ), রমনা টেলিফোন ভবন, বিটিসিএল, ঢাকা। ফোন: ০২-৯৫৬৫০০০, ই-মেইল: cgm.south@btcl.gov.bd (৫) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, চট্টগ্রাম টেলিযোগাযোগ অঞ্চল, আগ্রাবাদ টেলিফোন ভবন, বিটিসিএল, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২৩৩৩৩১৪০০০, ই-মেইল: cgm.ctg@btcl.gov.bd (৬) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, উত্তরাঞ্চল, শালবাগান, সপুরা, বিটিসিএল, রাজশাহী। ফোন: ০৭২১ - ৭৬২০০০, ই-মেইল: cgm.northern@btcl.gov.bd (৭) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, দক্ষিণাঞ্চল, খালিশপুর টেলিফোন ভবন, বিটিসিএল, খুলনা। ফোন: ০৪১ - ৭৬২১০০, ই মেইল: cgm.southern@btcl.gov.bd (৮) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, গ্রাহক সেবা অঞ্চল, শেরে বাংলা নগর টেলিফোন রাজস্ব ভবন, বিটিসিএল, ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০২০৭০০, ই-মেইল: cgm.cs@btcl.gov.bd (৯) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, ট্রান্সমিশন অঞ্চল (পূর্ব), বিটিসিএল, মহাখালী, ঢাকা। ফোন: ০২-৫৫০৬৯৩৩৩, ই-মেইল: cgm.txeast@btcl.gov.bd (১০) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, ট্রান্সমিশন অঞ্চল (পশ্চিম), বিটিসিএল, মহাখালী, ঢাকা। ফোন: ০২-৫৫০৬৯৩০০, ই-মেইল: cgm.txwest@btcl.gov.bd (১১) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, বৈদেশিক টেলিযোগাযোগ অঞ্চল, মহাখালী উপগ্রহ ভূ-কেন্দ্র ভবন, বিটিসিএল, ঢাকা। ফোন: ০২-৯৮৭১৬৮৮, ই-মেইল: cgm.otr@btcl.gov.bd (১২) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, পরিকল্পনা ও উন্নয়ন অঞ্চল, প্রধান কার্যালয়, বিটিসিএল, ঢাকা। ফোন: ০২-৯৩২০১৩৫ , ই-মেইল: cgm.pnd@btcl.gov.bd	৩ (তিন) কর্মদিবস
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষ: ব্যবস্থাপনা পরিচালক বিটিসিএল, কেন্দ্রীয় কার্যালয়, ঢাকা। ফোন: ০২-৪৮৩১১৫০০, ০২-৯৬৬৪২৮২ ই-মেইল: md@btcl.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www. btcl.gov.bd	৩ (তিন) কর্মদিবস

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক নম্বর	কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
২	নির্ধারিত ব্যাংকে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
৩	সাক্ষাতের জন্য নিধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৪	সেবা প্রাপ্তির জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ছাড়া অন্য কোন ব্যক্তির সাথে যোগাযোগ না করা।

টেলিযোগাযোগ ভবন,
৩৭/ই, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা-১০০০
টেলিফোনঃ +৮৮০ ২ ৪৮৩১১৫০০
ইমেইলঃ mdoffice@btcl.gov.bd

ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ
বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন
টেলিযোগাযোগ অধিদপ্তর
বাংলাদেশ সাবমেরিন কেবল কোম্পানি লিমিটেড
বাংলাদেশ ক্যাবল শিল্প সংস্থা লিমিটেড
বাংলাদেশ টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড
বাংলাদেশ স্যাটেলাইট কোম্পানি লিমিটেড
টেলিটক বাংলাদেশ

রেট এবং চার্জ
ফোন বিল
বিটিসিএল এর পুরাতন ওয়েবসাইট
বিটিসিএল ওয়েবমেইল
মিটিং সিডিউলার
টাস্ক সিডিউলার
টেলিযোগাযোগ স্টাফ কলেজ

Visitors Since 14 Apr 2020 : 11,057,203

© কপিরাইট ২০২১ **বিটিসিএল।** সর্বস্বত্ব সংরক্ষিত
বিটিসিএল ওয়েব ডেভেলপমেন্ট টিম কর্তৃক ডিজাইন্ড এন্ড ডেভেলপ্ড
সাইটটি শেষ হাল-নাগাদ করা হয়েছে: 2023-11-16 15:07