



## বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন

প্লট#ই-৫/এ, আগারগাঁও প্রশাসনিক এলাকা, শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা।

স্মারক নং-১৪.৩২.০০০০.১১১.০৬.০০১.২৩.৩৬৫

তারিখ: ০৩/০৭/২০২৫খ্রি.

বিটিআরসি ওয়ান স্টপ সার্ভিস (BTRC OSS) স্থাপন ও পরিচালনার  
নির্দেশিকা-২০২৫

## বিটিআরসি ওয়ান স্টপ সার্ভিস (BTRC OSS) স্থাপন ও পরিচালনার নির্দেশিকা-২০২৫

### ১। ভূমিকা:

ওয়ান স্টপ সার্ভিস (OSS) হলো এমন একটি সেবা ব্যবস্থা, যেখানে বিভিন্ন ধরনের পরিষেবা একক কেন্দ্রে বা এক প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে প্রদান করা হয়। এতে গ্রাহক বিটিআরসি'র বিভিন্ন বিভাগ/ডিরেক্টরেট-এ আলাদাভাবে যাওয়ার পরিবর্তে একটি নির্দিষ্ট জায়গা বা অনলাইন প্ল্যাটফর্ম থেকেই প্রয়োজনীয় সব সেবা পেতে পারেন। ওয়ান স্টপ সার্ভিস (OSS) প্ল্যাটফর্মটি সেবা গ্রহণকারীদের সেবা সংক্রান্ত তথ্যের চাহিদা, আবেদন জমা দেওয়ার প্রক্রিয়া, জমাকৃত আবেদনের অনুমোদন প্রক্রিয়ার সর্বশেষ অবস্থান এবং সেবা সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্যের প্রয়োজনীয়তাকে সহজ করে তোলে। এর মাধ্যমে দর্শনার্থীরা দ্রুত ও সহজে প্রয়োজনীয় তথ্য ও সেবা সহজে পেতে সক্ষম হবেন।

### ২। ওয়ান স্টপ সার্ভিস (OSS) প্ল্যাটফর্মের উদ্দেশ্য:

ওয়ান স্টপ সার্ভিস প্ল্যাটফর্ম পরিচালনা করা হলে সেবা প্রত্যাশীসহ দর্শনার্থীদের জন্য সেবা গ্রহণ সহজতর হবে এবং বিটিআরসি'র সার্বিক সেবার মান বৃদ্ধি পাবে। এই প্ল্যাটফর্মের অন্যান্য উদ্দেশ্যসমূহ হলো:

- (ক) সেবা গ্রহণের প্রক্রিয়া সহজ ও দ্রুত করা এবং তথ্য ও সেবা সহজলভ্য করা;
- (খ) বিটিআরসি বরাবর আবেদন অগ্রগতি সম্পর্কে দ্রুত ও কার্যকর তথ্য প্রদান করা;
- (গ) বিটিআরসি'র বিভিন্ন সেবা এক প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে প্রদান করা;
- (ঘ) বিটিআরসি'র বিভিন্ন সার্ভিস, লাইসেন্স, রেজিস্ট্রেশন, এনলিস্টমেন্ট সম্পর্কিত সাধারণ জিজ্ঞাসার উত্তর প্রদান;
- (ঙ) সেবা গ্রহণকারীর সময়, খরচ ও ভোগান্তি কমানো;
- (চ) সেবা প্রদান ব্যবস্থায় স্বচ্ছতা ও দক্ষতা বৃদ্ধি;
- (ছ) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে যোগাযোগের ব্যবস্থা করা।

### ৩। ওয়ান স্টপ সার্ভিস (OSS) এর প্রেক্ষাপট:

বাংলাদেশে টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি খাতের দ্রুত বিকাশের ফলে অপারেটর, সেবাগ্রহীতা এবং বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারের জন্য সেবার চাহিদা ও প্রশাসনিক প্রক্রিয়া অনেক বেড়ে গেছে। ফলে স্টেকহোল্ডারের আবেদন, সেবা প্রদান কার্যক্রম সময়সাপেক্ষ ও জটিল হয়ে পড়েছে। সকল সেবা জনগণের দ্বারগোড়ায় সহজে পৌঁছে দেওয়ার লক্ষ্যে সেবাকে আরও সহজ, দ্রুত ও স্বচ্ছ করার প্রয়োজনীয়তা দেখা দেয়। টেলিযোগাযোগ সেবা প্রাপ্তি সহজিকরণ একটি গুরুত্বপূর্ণ কারণ।

### ৪। শিরোনাম:

“বিটিআরসি ওয়ান স্টপ সার্ভিস (BTRC OSS) স্থাপন ও পরিচালনার নির্দেশিকা”

### ৫। বিটিআরসি ওয়ান স্টপ সার্ভিস (BTRC OSS) সংক্রান্ত অটোমেশন সিস্টেমস প্রস্তুত:

বিটিআরসি ওয়ান স্টপ সার্ভিস (BTRC OSS) ডেকের পাশাপাশি একটি অটোমেশন সিস্টেম তৈরি করা। এই সিস্টেমের মাধ্যমে সেবা গ্রহীতার কমিশন বরাবর তাদের আবেদন জমা দেওয়ার প্রক্রিয়া, জমাকৃত আবেদনের সর্বশেষ অবস্থান এবং সেবা সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য জানতে পারবে।

### ৬। অটোমেশন ও ইন্টিগ্রেশন:

৬.১। বিটিআরসি ওয়ান স্টপ সার্ভিস (BTRC OSS) এর সাথে কমিশনের কল সেন্টার ১০০, License Issuance and Management System (LIMS), ভিজিটর ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম এবং ভবিষ্যতে

উদ্ভাবিত BTRC এর ইন্টিগ্রেটেড সফটওয়্যার এর সাথে একীভূত করা হবে। বিটিআরসি ওয়ান স্টপ সার্ভিস (BTRC OSS) কে সফটওয়্যার বেইজড অটোমেশনের আওতায় নিয়ে আসা হবে যাতে এর কার্যকারিতা বৃদ্ধি পায়।

৬.২। ফিডব্যাক পদ্ধতি- সেবা গ্রহণকারী কর্তৃক প্রতিবার সেবা গ্রহণ শেষে সেবা প্রদানের মান যাচাইয়ের উদ্দেশ্যে সেবা গ্রহণকারী হতে ফিডব্যাক যেমন- Customer Satisfaction (CSAT)/Net Promoter Score (NPS)/Customer Experience (CX) নেওয়া হবে। অটোমেশন পদ্ধতিতে ফিডব্যাক অন্তর্ভুক্ত করা হবে। তবে অটোমেশন পদ্ধতি চালু হবার পূর্বে ম্যানুয়ালি ফিডব্যাক পদ্ধতি চালু করা হবে। প্রাপ্ত ফিডব্যাক এর সংক্ষিপ্তসার সিস্টেমস এন্ড সার্ভিসেস (এসএস) বিভাগের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক মহাপরিচালক (এসএস) এর নিকট প্রতি মাসে কমপক্ষে একবার উপস্থাপন করতে হবে এবং পরবর্তীতে ফিডব্যাক সমূহের উপর কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট বিভাগ/ডিরেক্টরেট/শাখায় প্রেরণ করা হবে।

#### ৬.৩। ডিজিটর ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম:

৬.৩.১। বিটিআরসি ওয়ান স্টপ সার্ভিস (BTRC OSS) এ যদি তথ্য পাওয়া না যায় বা কোনো কর্মকর্তার সাথে সাক্ষাৎ করা প্রয়োজন হয়, তাহলে ডিজিটর ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমের মাধ্যমে টোকেন ইস্যু করা হবে।

৬.৩.২। টোকেন ইস্যুর পর গेट পাস সংগ্রহ করে নির্ধারিত ফ্লোরে অনুমোদিত কর্মকর্তার সাথে দেখা করার অনুমতি পাবেন।

৬.৩.৩। ডিজিটর ম্যানেজমেন্ট সফটওয়্যারের মাধ্যমে দর্শনার্থীদের প্রবেশ ও প্রস্থানের প্রক্রিয়া নিয়ন্ত্রিত হবে।

৬.৪। কমিশনের বিভাগসমূহের যে সকল সেবা (লাইসেন্স/রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট/তালিকাভুক্তি) LIMS এ অন্তর্ভুক্ত করা হবে, সে সকল সেবা (লাইসেন্স/রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট/তালিকাভুক্তি) প্রাপ্তির আবেদনের সর্বশেষ অবস্থা গ্রাহক/সেবা প্রত্যাশীগণ LIMS এর মাধ্যমে পেয়ে যাবেন। এছাড়াও LIMS এ একটি ড্যাশবোর্ড থাকবে যার মাধ্যমে ওয়ান স্টপ সার্ভিস ডেস্কে কর্মরত কর্মকর্তা-কর্মচারী আবেদনের সর্বশেষ অবস্থা অবহিত করতে পারবেন।

#### ৭। বিটিআরসি ওয়ান স্টপ সার্ভিস (BTRC OSS) এর অবস্থান ও কাঠামো:

৭.১। বিটিআরসি ভবনের গ্রাউন্ড ফ্লোরে সকল বিভাগ/ডিরেক্টরেট এর ওয়ান স্টপ সার্ভিসের জন্য ডেস্ক স্থাপন করা;

৭.২। বিটিআরসি'র সকল বিভাগ/ডিরেক্টরেট এর তথ্য এখানে পাওয়া যাবে;

৭.৩। প্রতি বিভাগ/ডিরেক্টরেট তার ডেস্ক এর জন্য প্রয়োজন অনুযায়ী উপযুক্ত প্রতিনিধি নিয়োগ করবে;

৭.৪। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বা প্রতিনিধিরা অফিস চলাকালীন ওয়ান স্টপ ডেস্কে উপস্থিত থাকবেন;

#### ৮। বিটিআরসি ওয়ান স্টপ সার্ভিস (BTRC OSS) প্রদত্ত বিভিন্ন বিভাগ/ডিরেক্টরেট ভিত্তিক সার্ভিসসমূহ:

##### ৮.১। সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ

(ক) মোবাইল ফোন অপারেটরসমূহের সিম সংশ্লিষ্ট অভিযোগ সংক্রান্ত;

(খ) TVS সার্ভিস সংক্রান্ত অভিযোগ;

(গ) A2P SMS সংক্রান্ত;

(ঘ) কল সেন্টার ১০০;

(ঙ) মোবাইল ফোন অপারেটরসমূহের কর্পোরেট সিম সংক্রান্ত;

(চ) Brand Name অনুমোদন সংক্রান্ত;

(ছ) IP Based Video Program সেবার অনুমোদন সংক্রান্ত;

(জ) Video on Demand (VoD) সেবার অনুমোদন সংক্রান্ত;

(ঝ) টেলিকম ও ডিজিটাল সার্ভিস ট্যারিফ ও সেবা সংক্রান্ত;

(ঞ) IP Television (IPTV) অনাপত্তি প্রদান সংক্রান্ত;

(ট) Cherish/Golden Number অনুমোদন;

##### ৮.২। স্পেকট্রাম বিভাগ

(ক) আবেদন ফরম এবং আবেদনের প্রক্রিয়া;

- (খ) প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/দলিলাদির তালিকা;
- (গ) নির্দেশিকা;
- (ঘ) রেটলিস্ট;
- (ঙ) সাধারণ বিজ্ঞপ্তি;
- (চ) সার্ভিস অনুযায়ী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তালিকা;
- (ছ) অসম্পূর্ণ আবেদনের তালিকা এবং বিলম্বের কারণ;

#### ৮.৩। ইন্টিনিয়ারিং এন্ড অপারেশন্স বিভাগ

- (ক) শর্ট কোড বরাদ্দ বিষয়ক আবেদন এবং অন্যান্য বিষয়াবলী;
- (খ) এলটিএফএস/আইটিএফএস/টিভ্যাস/এমএফএস সংক্রান্ত বিষয়াবলী;
- (গ) Data Information System (DIS) সংক্রান্ত বিষয়াবলী;
- (ঘ) টেলিকম লাইসেন্সধারী প্রতিষ্ঠানসমূহের অপারেশনাল বিষয়াবলী সংক্রান্ত;
- (ঙ) কলসেন্টার/ই-ওয়েস্ট সংক্রান্ত রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেটের আবেদন/এনলিস্টমেন্ট বিষয়ক;
- (চ) আইপিটিএসপি/ভিডিও কনফারেন্সিং/এমপিএলএস/ভিপিএন এর আবেদন সংক্রান্ত বিষয়াবলী;
- (ছ) Non Radio Vendor NOC এর আবেদন সংক্রান্ত বিষয়াবলী;

#### ৮.৪। লিগ্যাল এন্ড লাইসেন্সিং বিভাগ

- (ক) দাখিলকৃত আবেদনের সর্বশেষ অবস্থা সম্পর্কে আগত ভিজিটরদের তথ্য প্রদান;
- (খ) সিটিজেন চার্টার এ উল্লেখিত সেবা সম্পর্কে আগত ভিজিটরদের চাহিদা অনুযায়ী তথ্য প্রদান;
- (গ) বিভিন্ন লাইসেন্স সংক্রান্ত প্রশ্নের উত্তর দেয়া ও প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে ভিজিটরদের সরাসরি সাক্ষাতের ব্যবস্থা করা;
- (ঘ) শাখায় আগত ভিজিটরদের নাম, প্রতিষ্ঠানের নাম, যোগাযোগের তথ্য অনলাইন ডাটাবেজে সংরক্ষণ করা;

#### ৮.৫। অর্থ, হিসাব ও রাজস্ব বিভাগ

- (ক) বকেয়া রেভিনিউ এবং এ সংক্রান্ত বিলম্ব ফি এর তথ্য;
- (খ) প্রশাসন বা অন্যান্য বিভাগ হতে প্রাপ্ত মঞ্জুরীর ভিত্তিতে পেমেন্ট সংক্রান্ত তথ্য;
- (গ) বিভিন্ন প্রকার রাজস্ব আদায় ও ব্যয় এর বিপরীতে মূসক, এআইটি ও চালান সংক্রান্ত তথ্য;
- (ঘ) বকেয়া, জরিমানা ও বিভিন্ন ডাকের অবস্থান সংক্রান্ত তথ্য;
- (ঙ) পে-অর্ডার গ্রহণ এবং সংশ্লিষ্ট বিষয়ে যেকোন তথ্য প্রদান;

#### ৮.৬। এনফোর্সমেন্ট এন্ড ইমপেকশন ডিরেক্টরেট

- (ক) ব্লক সিম (SIM) চালুকরণ সংক্রান্ত সেবা;
- (খ) অভিযোগ সংক্রান্ত সেবা;

#### ৮.৭। প্রশাসন বিভাগ

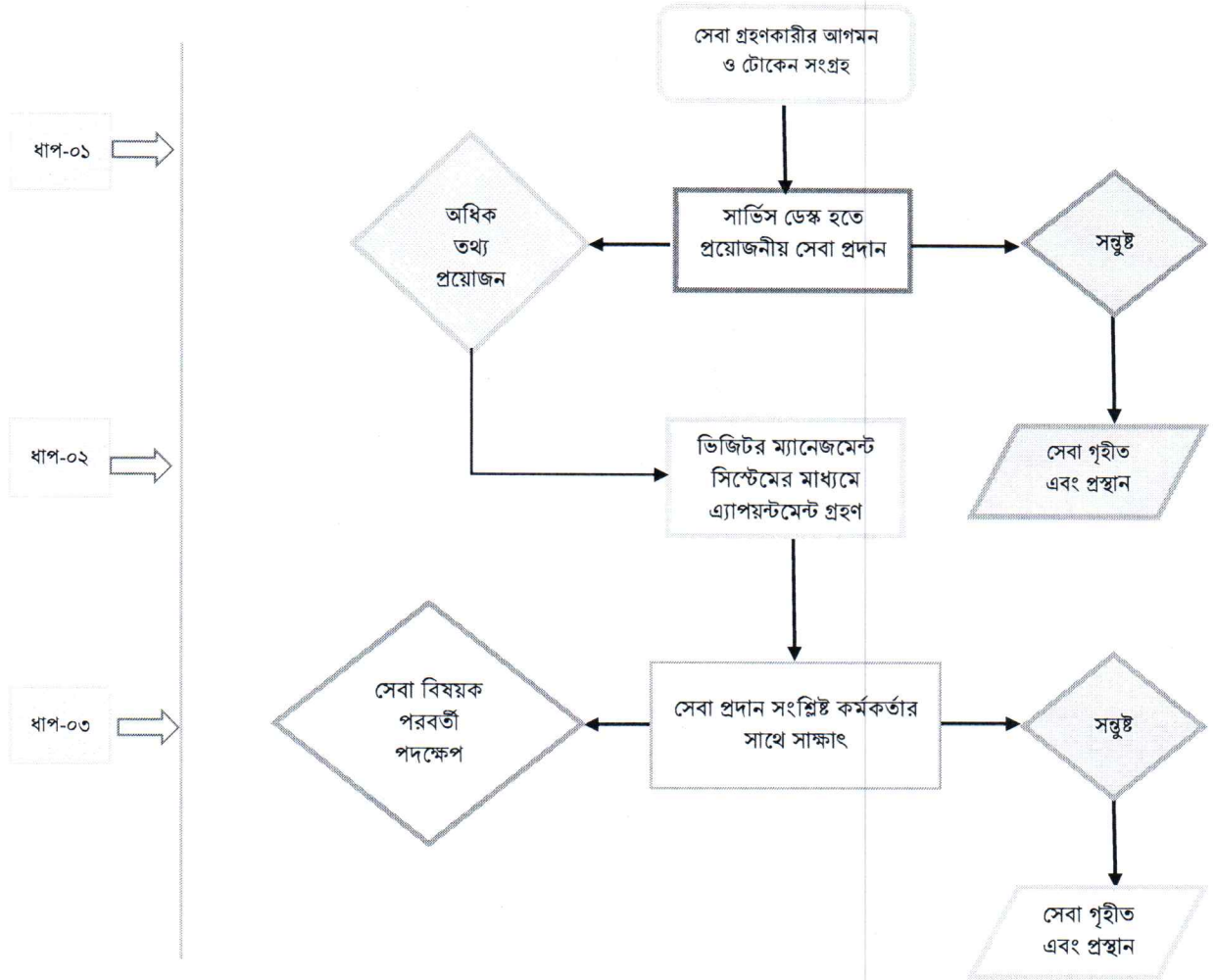
- (ক) চাকুরী/নিয়োগ সংক্রান্ত তথ্য;
- (খ) টেন্ডার বিজ্ঞপ্তি/উন্মুক্তকরণ সংক্রান্ত তথ্য;
- (গ) তালিকাভুক্তি সংক্রান্ত তথ্য;

### ৯। ওয়ান স্টপ সার্ভিস (OSS) প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে সেবা প্রদানের জন্য বিটিআরসির'র বিভাগ/ডিরেক্টরেট সমূহের দায়িত্ব ও কর্তব্য:

- ৯.১। ওয়ান স্টপ সার্ভিস ডেস্কের জন্য প্রয়োজনীয় সংখ্যক উপযুক্ত কর্মকর্তা নিয়োগ করা;
- ৯.২। অনুচ্ছেদ- ৮ এ বর্ণিত সেবাসমূহ আগত সেবাগ্রহণকারীদের প্রদান নিশ্চিত করা;
- ৯.৩। সেবাগ্রহণকারীদের চাহিদা অনুযায়ী সেবা সম্পর্কিত তথ্য/পরামর্শ প্রদান করা;
- ৯.৪। তথ্যের নিরাপত্তা বজায় রাখা এবং তথ্যের গোপনীয়তা রক্ষা করা;
- ৯.৫। প্রতিটি সেবার হালনাগাদকৃত তথ্য ও নির্দেশিকা প্ল্যাটফর্মে যথাসময়ে আপলোড নিশ্চিত করা;

- ৯.৬। নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সেবা প্রদান নিশ্চিত করতে অগ্রগতি পর্যবেক্ষণ এবং বিলম্বের কারণ চিহ্নিত করে প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা;
- ৯.৭। নির্ধারিত ডিজিটর ফরমের মাধ্যমে সেবাগ্রহীতাদের মতামত গ্রহণ এবং সেই অনুযায়ী সেবার মানোন্নয়ন নিশ্চিত করা;
- ৯.৮। বিশেষ প্রয়োজনে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে সাক্ষাতের ব্যবস্থা করা।

১০। বিটিআরসি ওয়ান স্টপ সার্ভিস (BTRC OSS) প্ল্যাটফর্মের Standard Operating Procedure (SOP):



১১। বিটিআরসি ওয়ান স্টপ সার্ভিস (BTRC OSS) প্ল্যাটফর্মের SOP এর অনুসরণীয় ধাপসমূহের বিস্তারিত:

ধাপ-০১:

ক। সেবা গ্রহণকারীর আগমন ও টোকেন গ্রহণের পরে ওয়ান স্টপ সার্ভিস প্রদানের জন্য কমিশনের গ্রাউন্ড ফ্লোরে স্থাপিত এ সংক্রান্ত সার্ভিস ডেস্কে কর্মরত কর্মকর্তা কর্তৃক সেবা সম্পর্কিত চাহিদা বিশ্লেষণ।

*(Handwritten signature)*

খ। সেবা সম্পর্কিত চাহিদা বিশ্লেষণ করত: প্রাথমিক তথ্য ডাটাবেইজে অন্তর্ভুক্ত করন।  
গ। চাহিদা অনুযায়ী সেবা সম্পর্কিত তথ্য প্রয়োজন অনুযায়ী সেবা গ্রহীতাকে বিস্তারিতভাবে অবহিত করন।

ধাপ-০২:

ক। সেবা গ্রহীতা সন্তুষ্ট হলে সেবা গ্রহীতা প্রস্থান করবে।  
খ। সেবা গ্রহীতা সন্তুষ্ট না হলে ডিজিটর ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার এ্যাপয়ন্টমেন্ট গ্রহণ করবে।

ধাপ-০৩:

ক। সেবা গ্রহীতা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে সাক্ষাৎ করবে ও সেবা সম্পর্কিত সমস্যা আলোচনা করবে এবং সমস্যার সমাধান হলে সেবা গ্রহীতা প্রস্থান করবে।  
খ। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা সমস্যা সমাধানে সেবা গ্রহীতাকে পরবর্তী পদক্ষেপ এর দিকনির্দেশনা প্রদান করবে।

#### ১২। বিটিআরসি ওয়ান স্টপ সার্ভিস (BTRC OSS) পরিচালনা:

বিটিআরসি ওয়ান স্টপ সার্ভিস (BTRC OSS) প্ল্যাটফর্ম এর মাধ্যমে টেলিযোগাযোগ সংশ্লিষ্ট সেবা প্রাপ্তি সহজ ও স্বচ্ছ হবে। ওয়ান স্টপ সার্ভিস পরিচালনার জন্য সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস (এসএস) বিভাগ এর নেতৃত্বে কমিশনের সকল বিভাগ/ডিরেক্টরেট সদস্যের সমন্বয়ে একটি পরিচালনা কমিটি গঠন করা হবে। ওয়ান স্টপ সার্ভিস এর প্রশাসনিক ও কারিগরি সমস্যা সমাধানে কমিশনের প্রশাসন বিভাগ নির্দেশনা প্রদান করবে। প্রশাসন বিভাগের দায়িত্ব সমূহ:

##### ১২.১। সার্বিক সমন্বয় ও তদারকি:

- ১২.১.১। OSS প্ল্যাটফর্মের দৈনন্দিন কার্যক্রমের তদারকি করা।
- ১২.১.২। কমিশনের বিভিন্ন বিভাগের মধ্যে সমন্বয় সাধনের মাধ্যমে কার্যক্রম পরিচালনা নিশ্চিত করা।

##### ১২.২। নিয়মিত পর্যবেক্ষণ ও মূল্যায়ন:

- ১২.২.১। সিস্টেমের পারফরম্যান্স, ব্যবহারকারীর ফিডব্যাক এবং সেবার গুণমান পর্যবেক্ষণ করা।
- ১২.২.২। প্রয়োজনে বিভিন্ন বিভাগের প্রতিনিধিদের হতে প্রতিবেদন সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ করে প্রয়োজনীয় সুপারিশ প্রদান।

##### ১২.৩। বিপর্যয় ব্যবস্থাপনা ও সমাধান প্রদান:

- ১২.৩.১। প্রযুক্তিগত বা প্রশাসনিক কোনো সমস্যা দেখা দিলে দ্রুত সমাধানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
- ১২.৩.২। সমস্যার ধরন অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট বিভাগ বা প্রযুক্তি দলের সাথে সমন্বয় করে সমাধান নিশ্চিত করা।

##### ১২.৪। প্রশিক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন:

- ১২.৪.১। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের জন্য OSS প্ল্যাটফর্ম ব্যবহারের উপর নিয়মিত প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা।
- ১২.৪.২। নতুন ফিচার বা প্রক্রিয়া অন্তর্ভুক্ত হলে তার উপযোগী প্রশিক্ষণ পরিচালনা করা।

১২.৫। OSS প্ল্যাটফর্ম পরিচালনার জন্য ভবিষ্যতে মূল সাংগঠনিক কাঠামো'তে প্রয়োজনীয় জনবলের সংস্থান রাখা।

#### ১৩। প্রশিক্ষণ:

বিটিআরসি ওয়ান স্টপ সার্ভিস (BTRC OSS) প্ল্যাটফর্মটি দক্ষতার সঙ্গে পরিচালনা ও সেবাপ্রদান নিশ্চিত করার জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের জন্য একটি সুনির্দিষ্ট প্রশিক্ষণ কার্যক্রম গ্রহণ করা অত্যাাবশ্যক। এই প্রশিক্ষণের মাধ্যমে কর্মকর্তারা প্ল্যাটফর্মটির

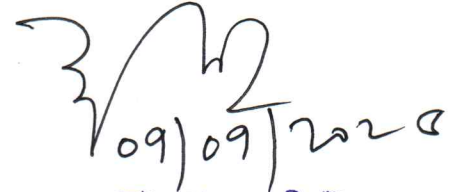
প্রযুক্তিগত ব্যবহার, সেবার ধরণ, গ্রাহক সেবার নীতিমালা এবং তথ্য নিরাপত্তা সংক্রান্ত বিষয়ে যথাযথ ধারণা লাভ করবেন। প্রশিক্ষণ কার্যক্রমটি পর্যায়ক্রমে পরিচালিত হবে এবং এতে বাস্তবমুখী কার্যক্রম, সমস্যা সমাধান কৌশল ও ব্যবহারকারীবান্ধব সেবা প্রদানের উপর গুরুত্বারোপ করা হবে।

**১৪। সেবা গ্রহীতার দায়িত্ব ও কর্তব্য:**

- ১৪.১। আবেদন ফর্ম বা প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট জমা দেওয়ার সময় সঠিক, সম্পূর্ণ ও আপডেটেড তথ্য প্রদান করা।
- ১৪.২। যদি BTRC কর্তৃপক্ষ আবেদন সংশ্লিষ্ট কোনো তথ্য বা ব্যাখ্যার জন্য যোগাযোগ করে, তাহলে দ্রুত সাড়া প্রদান করা।
- ১৪.৩। BTRC-এর প্রযোজ্য আইন, বিধিমালা ও নির্দেশনা যথাযথভাবে মেনে চলা।
- ১৪.৪। কোনো অসুবিধা বা অসঙ্গতি থাকলে তা সময়মতো অভিযোগ আকারে প্রদান করা, এবং প্রয়োজন হলে ফিডব্যাক দেওয়া।

**১৫। সার্ভিস ডেস্কে কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচারীর দায়িত্ব ও কর্তব্য:**

- ১৫.১। সেবা গ্রহীতাদের নির্ভুল, সমন্বিত এবং মানসম্মত সেবা প্রদান নিশ্চিত করা।
- ১৫.২। আগত ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের আবেদন প্রক্রিয়া, প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টস, ফি ইত্যাদি সম্পর্কে যথাযথ ও স্পষ্ট তথ্য ও দিকনির্দেশনা প্রদান করা।
- ১৫.৩। সেবা সংক্রান্ত যেকোনো অভিযোগ ধৈর্যসহকারে শুনে তা সমাধানে যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করা অথবা সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করা।
- ১৫.৪। সকল সেবা গ্রহীতার সাথে সদাচরণ, ভদ্রতা ও পেশাদারিত্ব বজায় রাখা।
- ১৫.৫। সেবা গ্রহীতার ব্যক্তিগত বা ব্যবসায়িক তথ্যের গোপনীয়তা রক্ষা করা এবং কোনো অননুমোদিত তৃতীয় পক্ষের সাথে তথ্য শেয়ার না করা।
- ১৫.৬। জটিল সমস্যা বা সিদ্ধান্তের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাকে বিষয়টি জানানো এবং সহযোগিতা নেওয়া।



মোঃ এয়াকুব আলী ভূঁইয়া  
পরিচালক  
সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ  
বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন