

তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ টেলিভিশন
রংপুর উপকেন্দ্র, রংপুর।
www.btv.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

বাংলাদেশ টেলিভিশনের রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission) নিম্নরূপ :

রূপকল্প (Vision): জনগণকে তথ্য প্রদান ও নির্মল আনন্দদানের পাশাপাশি শিক্ষার প্রসার জনসচেতনতায় উদ্বুদ্ধকরণ ও জাতীয় মানসগঠন।

অভিলক্ষ্য (Mission): অনুষ্ঠান ও বহুমাত্রিক টিভি কনটেন্ট এবং সংবাদ প্রচারের মাধ্যমে জনগণকে তথ্যপ্রদান, উন্নয়নে উদ্বুদ্ধকরণ, জাতীয় ইতিহাস, ঐতিহ্য, কৃষ্টি, সংস্কৃতির চর্চা ও লালনের মাধ্যমে জনরুচি উন্নয়ন ও জনমনে ইতিবাচক পরিবর্তন সাধন; পরিবেশ ও প্রকৃতি এবং জীবন-জীবিকার সাথে সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন বিষয়ে গণসচেতনতা ও জনগণের তথ্য প্রাপ্তির অধিকারের বিষয়ে সচেতনতা সৃষ্টি।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
	টেরিস্ট্রিয়াল টিভি ট্রান্সমিশনের মাধ্যমে উন্নত টিভি সিগন্যাল সম্প্রচার	সম্প্রচারকালীন	মৌখিক/ লিখিত আকারে	টেলিফোন/ই-মেইলে অবহিতকরণ	বিনামূল্যে	প্রকৌশল শাখা, নিয়ন্ত্রণ কক্ষ রক্ষণ/টিভি/উপ-সহকারী প্রকৌশলী রুম নং-২০১, জেলা কোড-৮৫০০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৭১০ btvrangpur1978@gmail.com	উপকেন্দ্র প্রধান রুম নং-১০১ জেলা কোড-৮৫০০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৭১২ (অফিস) btvrangpur1978@gmail.com
	টিভি লাইসেন্স সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	লিখিত আকারে আবেদন	লাইসেন্স শাখা অত্র উপকেন্দ্র ও বিটিভির নিজস্ব ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	লাইসেন্স শাখা রক্ষণ/টিভি/উপ-সহকারী প্রকৌশলী/ সহকারী পরিচালক রুম নং-২০১, জেলা কোড-৮৫০০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৭১০ (অফিস) btvrangpur1978@gmail.com	উপকেন্দ্র প্রধান রুম নং-১০১ জেলা কোড-৮৫০০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৭১২ (অফিস) btvrangpur1978@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জিপিএফ অগ্রিম প্রদান	০৫ (পাঁচ) কার্য দিবসের মধ্যে সদর দপ্তরে অগ্রায়নসহ প্রেরণ	বিনামূল্যে	হিসেবের স্থিতি বিবরণীসহ নির্ধারিত ফরমে লিখিত আবেদনপত্র	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	অর্থ ও হিসাব শাখা আয়ন ও ব্যয়ন কর্মকর্তা রুম নং-১০১, জেলা কোড-৮৫০০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৭১০ (অফিস) btvrangpur1978@gmail.com	উপকেন্দ্র প্রধান রুম নং-১০১ জেলা কোড-৮৫০০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৭১২ (অফিস) btvrangpur1978@gmail.com
ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল

২০২০, ২৬

১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার জগ ও আর্থিক সাহায্য প্রজ্ঞাব নিষ্পত্তি ও সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ (যথা- কল্যাণ তহবিল থেকে সাহায্য/ ঘরবাড়ি মেরামত/ নির্মাণ, গাড়ি/মোটরসাইকেল/কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম)	০৫ (পাঁচ) কার্য দিবসের মধ্যে সংশ্লিষ্ট দপ্তরে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) অগ্রায়নসহ প্রেরণ	বিনামূল্যে	আনুষঙ্গিক কাগজপত্রসহ লিখিত আবেদনপত্র	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	অর্থ ও হিসাব শাখা আয়ন ও ব্যয়ন কর্মকর্তা রুম নং-১০১ জেলা কোড-৮৫০০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৭১২ (অফিস) btvrangpur1978@gmail.com
ক) অর্জিত ছুটি			বিনামূল্যে	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র		
খ) শ্রান্তি বিনোদন ছুটি			বিনামূল্যে	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র		
গ) বহি: বাংলাদেশ (অর্জিত) ছুটি মঞ্জুর			বিনামূল্যে	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র		সহকারী পরিচালক/আয়ন ও ব্যয়ন কর্মকর্তা রুম নং-১০১ জেলা কোড-৮৫০০ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২৭১২ (অফিস) btvrangpur1978@gmail.com
পিআরএল মঞ্জুর।			বিনামূল্যে	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র		
পেনশন মঞ্জুর।			বিনামূল্যে	নির্ধারিত ফরমে পেনশন প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র		

৩) আগনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	প্রয়োজনীয় হালনাগাদ কাগজপত্র প্রদান করা
৪)	সঠিক প্রতিবেদন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) সংযুক্ত করা
৫)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

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

ক্র: নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব মো: জহিরুল ইসলাম মিয়া পরিচালক (প্রশাসন) (অতিরিক্ত দায়িত্ব) বাংলাদেশ টেলিভিশন, সদর দপ্তর, রামপুরা, ঢাকা ফোন : ৫৫১৩২২২৬ ই-মেইল: diradmin@btv.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব নিগার সুলতানা পদবি: যুগ্ম সচিব (প্রশাসন) ফোন: ৫৫১০০৫৬০ ইমেইল : ds.admin@moi.gov.bd	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ (ষাট) কার্যদিবস

স্বাক্ষর
মোঃ শাহজাহান হক
উপ-সহকারী প্রকৌশলী
বিটিভি, রংপুর।