

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

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

রূপকল্প (Vision): তথ্য শিক্ষা ও বিনোদন সেবা প্রদান এবং স্বজনশীলতার চর্চার মাধ্যমে অভিষ্ট অর্জনে ফলপ্রসূ কার্যক্রম গ্রহণের জন্য জনগণকে উদ্বুদ্ধকরণ।

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

২. প্রতিশ্রুতি ও 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 ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	টিভি লাইসেন্স সম্পর্তি তথ্য প্রদান	১০ (দশ) কার্যদিবস		উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন		মো: আনোয়ার জাহিদ উপ সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড:৪৭০০ ফোন: ০২৩৩৪৪-৬৫৬৪১ (অফিস) ইমেইল:jony.eee2011@gmail.com	উপকেন্দ্র প্রধান জেলা কোড:৪৭০০ ফোন: ০২৩৩৪৪-৬৫৬৪১ (অফিস) ইমেইল:jony.eee2011@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)
২.	কর্মকর্তা/কর্মকর্তাদের জিপিএফ অগ্রিম প্রদান	১০ (দশ) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	হিসাবের স্থিতি বিবরণীসহ নির্ধারিত ফরমে লিখিত আবেদনপত্র	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন	মো: আনোয়ার জাহিদ উপ সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড:৪৭০০ ফোন:ফোন: ০২৩৩৪৪-৬৫৬৪১ (অফিস) ইমেইল: jony.eee2011@gmail.com	উপকেন্দ্র প্রধান জেলা কোড:৪৭০০ ফোন: ০২৩৩৪৪-৬৫৬৪১ (অফিস) ইমেইল:jony.eee2011@gmail.com

৩.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রদান ঋণ ও আর্থিক সাহায্য প্রস্তাব নিষ্পত্তি ও সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ (যথা: কল্যাণ তহবিল থেকে সাহায্য/ঘরবাড়ি মেরামত/নির্মাণ, গাড়ি/মোটরসাইকেল/কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম)	১৫ (পনের) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	আনুষঙ্গিক কাগজপত্রসহ লিখিত আবেদনপত্র	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন	মো: আনোয়ার জাহিদ উপ সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড:৪৭০০ ফোন:ফোন: ০২৩৩৪৪-৬৫৬৪১ (অফিস) ইমেইল: jony.eee2011@gmail.com	উপকেন্দ্র প্রধান জেলা কোড:৪৭০০ ফোন: ০২৩৩৪৪-৬৫৬৪১ (অফিস) ইমেইল: jony.eee2011@gmail.com
৪.	ক) অর্জিত ছুটি	১০ (দশ) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র।	মো: আনোয়ার জাহিদ উপ সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড:৪৭০০ ফোন:ফোন: ০২৩৩৪৪-৬৫৬৪১ (অফিস) ইমেইল: jony.eee2011@gmail.com	উপকেন্দ্র প্রধান জেলা কোড:৪৭০০ ফোন: ০২৩৩৪৪-৬৫৬৪১ (অফিস) ইমেইল: jony.eee2011@gmail.com
৫.	খ) শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	১০ (দশ) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র		
৬.	গ) বহি: বাংলাদেশ (অর্জিত) ছুটি মঞ্জুর	১০ (দশ) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	➤ যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র ➤ ছুটি প্রাপ্যতার প্রমাণক ও ছুটির যৌক্তিকতাসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র		

৭.	পিআরএল মঞ্জুরি	১০ (দশ) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	>নির্ধারিত ফরমে আবেদন >ছুটির প্রত্যয়ন, চাকরি বিবরণী, মূল বেতনের প্রত্যয়ন >বয়স প্রমাণকের কাহজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) এসএসি সনদ/জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি/জন্ম নিবন্ধন)	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন	মো: আনোয়ার জাহিদ উপ সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড:৪৭০০ ফোন:ফোন: ০২৩৩৪৪-৬৫৬৪১ (অফিস) ইমেইল: jony.eee2011@gmail.com	উপকেন্দ্র প্রধান জেলা কোড:৪৭০০ ফোন: ০২৩৩৪৪-৬৫৬৪১ (অফিস) ইমেইল: jony.eee2011@gmail.com
৮.	পেনশন মঞ্জুরি	১০ (দশ) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	>নির্ধারিত ফরমে পাসপোর্ট সাইজের ছবিসহ আবেদনপত্র >পিআএল/অবসর মঞ্জুরির প্রজ্ঞাপন শেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র, জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি, চাকরি বিবরণী >উত্তরাধিকারীর ঘোষণাপত্র, না-দাবী প্রত্যয়ন ও বিভাগীয় ছাড়পত্র।	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন	মো: আনোয়ার জাহিদ উপ সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড:৪৭০০ ফোন:ফোন: ০২৩৩৪৪-৬৫৬৪১ (অফিস) ইমেইল: jony.eee2011@gmail.com	উপকেন্দ্র প্রধান জেলা কোড:৪৭০০ ফোন: ০২৩৩৪৪-৬৫৬৪১ (অফিস) ইমেইল: jony.eee2011@gmail.com

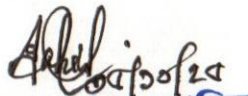
৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে আবেদনজমা 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	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তি সময়সীমা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	পরিচালক (প্রশাসন) বাংলাদেশ টেলিভিশন, সদর দপ্তর, রামপুরা, ঢাকা ফোন: ৫৫১৩২২২৬ ইমেইল: diradmin@btv.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	সচিব তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয় বাংলাদেশ সচিবালয় ফোন: ৫৫১০০০৫৭ 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


মোঃ আনোয়ার জাহিদ
উপ-সহকারী প্রকোশশী ও
উপকেন্দ্র প্রধান
বিটিভি, উখিয়া উপকেন্দ্র
উখিয়া, কক্সবাজার।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাংলাদেশ টেলিভিশন

উখিয়া উপকেন্দ্র

সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট এর কার্যালয়

ডায়েরী নং... তারিখ...

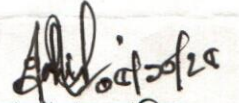
নং- বিটিভি-উখিয়া/প্রশাসন-৩০/ ৪৬৭৯

তারিখ: ২০ আশ্বিন ১৪৩২ বঙ্গাব্দ
০৫ অক্টোবর ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: হালনাগাদকৃত সিটিজেনস চার্টার (১ম প্রান্তিক) বিটিভির ওয়েবসাইটে প্রকাশ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনার কার্যক্রম ১.৪ অনুযায়ী বাংলাদেশ টেলিভিশন, উখিয়া উপকেন্দ্রের বিদ্যমান সিটিজেনস চার্টার হালনাগাদ করা হয়েছে। এ পরিপ্রেক্ষিতে, ১ম প্রান্তিকের হালনাগাদকৃত সিটিজেনস চার্টার বিটিভির ওয়েবসাইটে প্রকাশের নিমিত্তে এ সাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে।



(মো:আনোয়ার জাহিদ)

উপ-সহকারী প্রকৌশলী ও

(উপকেন্দ্র প্রধান)

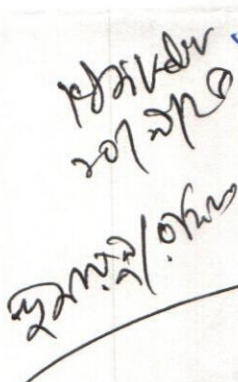
ফোন : ০২৩৩৪৪-৬৫৬৪১ (অফিস)

সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট

বাংলাদেশ টেলিভিশন

সদর দপ্তর, রামপুরা

ঢাকা-১২১৯।



সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট এর কার্যালয়	
সিস্টেম এনালিস্ট	☐ প্রয়োজনীয়
প্রোগ্রামার-১	☐ ব্যবস্থা নিন
প্রোগ্রামার-২	☐ উপস্থাপন করুন
রক্ষণাবেক্ষণ	☐ কথা বলুন
প্রকৌশলী	☐ তাগিদ দিন
সহ: প্রোগ্রামার	☐
সহ: রক্ষণাবেক্ষণ	☐
প্রকৌশলী	☐
পিএ	☐
	সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট