

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ টেলিভিশন
সিলেট উপকেন্দ্র

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 উদ্ধুদ্ধকরণ ও জাতীয় মানসংগঠন।

অভিলক্ষ্য (Mission): সম্প্রচার কার্যক্রমের নেতৃস্থানীয় ভূমিকায় থেকে অনুষ্ঠান ও সংবাদ প্রচারের মাধ্যমে জনগণকে তথ্য প্রদান, নির্মল আনন্দদান, উন্নয়নে উদ্ধুদ্ধ করণ, অনুষ্ঠান/প্রতিবেদন নির্মাণ ও প্রচারের মাধ্যমে জাতীয় ইতিহাস ঐতিহ্য, কৃষ্টি ও সংস্কৃতির চর্চা ও লালন, গণসচেতনতা সৃষ্টি ও জনগণের তথ্য প্রাপ্তির অধিকার নিশ্চিতকরণ।

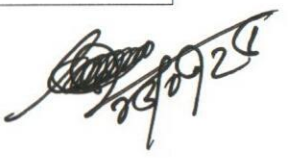
২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন-নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	কেবল টিভি লাইসেন্স সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	সরাসরি	নির্ধারিত ফরমে পাসপোর্ট সাইজের ছবিসহ আবেদনপত্র ও আনুষঙ্গিক কাগজপত্র। প্রাপ্তি স্থান: উপকেন্দ্র অফিস এবং জাতীয় তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	১০(দশ) কার্য দিবস	মো: আ: লতিফ খান উপকেন্দ্র প্রধান ফোন-০২-৯৯৭৭০০০৫০ (অফিস) ইমেইল-btv sylhet@gmail.com

০২. অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন-নম্বর ও ইমেইল)
(০১)	(০২)	(০৩)	(০৪)	(০৫)	(০৬)	(০৭)
১.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জিপিএফ অগ্রিম	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনের প্রেক্ষিতে মহাপরিচালক মহোদয়ের নিকট আবেদনপত্র প্রেরণ।	হিসেবের স্থিতি বিবরণীসহ নির্ধারিত ফরমে লিখিত আবেদনপত্র প্রাপ্তি স্থান: উপকেন্দ্র অফিস/বিটিভির ওয়েবসাইট ও জাতীয় তথ্য বাতায়ন	বিনামূল্যে	১০(দশ) কার্য দিবস	মো: আ: লতিফ খান উপকেন্দ্র প্রধান ফোন-০২-৯৯৭৭০০০৫০ (অফিস) ইমেইল-btv sylhet@gmail.com



০২. অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন-নম্বর ও ইমেইল)
(০১)	(০২)	(০৩)	(০৪)	(০৫)	(০৬)	(০৭)
২.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার ঋণ ও আর্থিক সাহায্য প্রাপ্তাব নিষ্পত্তি ও সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ (যথা: কল্যাণ তহবিল থেকে সাহায্য /ঘরবাড়ি মেরামত/নির্মাণ, গাড়ি/মোটরসাইকেল/ কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম)	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনের প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদনপত্র প্রেরণ।	আনুষঙ্গিক কাগজপত্রসহ লিখিত আবেদনপত্র প্রাপ্তি স্থান: উপকেন্দ্র অফিস /বিটিভির ওয়েবসাইট ও জাতীয় তথ্য বাতায়ন	বিনামূল্যে	১৫(পনের) কার্য দিবস	মো: আ: লতিফ খান উপকেন্দ্র প্রধান ফোন-০২-৯৯৭৭০০০৫০ (অফিস) ইমেইল-btv sylhet@gmail.com
৩.	ক) অর্জিত ছুটি	কর্মকর্তাদের আবেদনের প্রেক্ষিতে মহাপরিচালক মহোদয়ের নিকট আবেদনপত্র প্রেরণ এবং কর্মচারীদের আবেদনের প্রেক্ষিতে উপকেন্দ্র প্রধান কর্তৃক অর্জিত ছুটি মঞ্জুর করণ।	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র। প্রাপ্তি স্থান: উপকেন্দ্র অফিস /বিটিভির ওয়েবসাইট ও জাতীয় তথ্য বাতায়ন	বিনামূল্যে	১০(দশ) কার্য দিবস	মো: আ: লতিফ খান উপকেন্দ্র প্রধান ফোন-০২-৯৯৭৭০০০৫০ (অফিস) ইমেইল-btv sylhet@gmail.com
	(খ) শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	কর্মকর্তাদের আবেদনের প্রেক্ষিতে মহাপরিচালক মহোদয়ের নিকট আবেদনপত্র প্রেরণ এবং কর্মচারীদের আবেদনের প্রেক্ষিতে উপকেন্দ্র প্রধান কর্তৃক শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর করণ।	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র। প্রাপ্তি স্থান: উপকেন্দ্র অফিস /বিটিভির ওয়েবসাইট ও জাতীয় তথ্য বাতায়ন	বিনামূল্যে	১০(দশ) কার্য দিবস	মো: আ: লতিফ খান উপকেন্দ্র প্রধান ফোন-০২-৯৯৭৭০০০৫০ (অফিস) ইমেইল-btv sylhet@gmail.com


১০/০৭/২৫

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন-নম্বর ও ইমেইল)
	(গ) বহি: বাংলাদেশ(অর্জিত) ছুটি মঞ্জুরি	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনের প্রেক্ষিতে মহাপরিচালক মহোদয়ের নিকট আবেদনপত্র প্রেরণ	➤ যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র; ➤ ছুটি প্রাপ্যতার প্রমাণক; ও ছুটির যৌক্তিকতাসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল। প্রাপ্তি স্থান: উপকেন্দ্র অফিস /বিটিভির ওয়েবসাইট ও জাতীয় তথ্য বাতায়ন	বিনামূল্যে	১০(দশ) কার্য দিবস	মো: আ: লতিফ খান উপকেন্দ্র প্রধান ফোন-০২-৯৯৭৭০০০৫০ (অফিস) ইমেইল-btv sylhet@gmail.com
৪.	পিআরএল মঞ্জুরী	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনের প্রেক্ষিতে মহাপরিচালক মহোদয়ের নিকট আবেদনপত্র প্রেরণ	➤ নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র ➤ ছুটির প্রত্যয়ন, চাকরি বিবরণী, মূল বেতনের প্রত্যয়ন ➤ বয়স প্রমাণকের কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) এসএসসি সনদ/জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি/ জন্ম নিবন্ধন)। প্রাপ্তি স্থান: উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন	বিনামূল্যে	১০(দশ) কার্য দিবস	মো: আ: লতিফ খান উপকেন্দ্র প্রধান ফোন-০২-৯৯৭৭০০০৫০ (অফিস) ইমেইল-btv sylhet@gmail.com
৫.	পেনশন মঞ্জুরী	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আবেদনের প্রেক্ষিতে মহাপরিচালক মহোদয়ের নিকট আবেদনপত্র প্রেরণ	➤ নির্ধারিত ফরমে পাসপোর্ট সাইজের ছবিসহ আবেদনপত্র ➤ পিআরএল/অবসর মঞ্জুরীর প্রজ্ঞাপন। ➤ শেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র, জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি, চাকরি বিবরণী। ➤ উত্তরাধিকারী ঘোষণাপত্র, না- দাবী প্রত্যয়ন ও বিভাগীয় ছাড়পত্র। প্রাপ্তি স্থান: উপকেন্দ্র অফিস /বিটিভির ওয়েবসাইট ও জাতীয় তথ্য বাতায়ন	বিনামূল্যে	১০(দশ) কার্য দিবস	মো: আ: লতিফ খান উপকেন্দ্র প্রধান ফোন-০২-৯৯৭৭০০০৫০ (অফিস) ইমেইল-btv sylhet@gmail.com



৩) আপনার 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)	পরিচালক (প্রশাসন) বাংলাদেশ টেলিভিশন সদর দপ্তর, রামপুরা, ঢাকা-১২১৯। ফোন- ৫৫১৩২২২৬ ই-মেইল - diradmin@btv.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	মহাপরিচালক বাংলাদেশ টেলিভিশন সদর দপ্তর, রামপুরা, ঢাকা-১২১৯। ফোন- ৫৫১৩২২২২ ই-মেইল - dg@btv.gov.bd	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়	সচিব তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয় বাংলাদেশ সচিবালয়।	৬০ (ষাট) কার্যদিবস

২৫/০৭/২৫
মোঃ আঃ লতিফ খান
টেলিভিশন প্রকৌশলী
(উপকেন্দ্র প্রধান)
বিটিভি, সিলেট উপকেন্দ্র
সিলেট।

সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট এর কার্যালয়
ডায়েরী নং ২০৬২, তারিখ ২৭/০৬/২৫

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ টেলিভিশন
সিলেট উপকেন্দ্র, সিলেট।
email: btvsylhet@gmail.com

নং-১৫.৫৪.০০০০.০৪৪.১৮.০১০.২২/৩৯৫

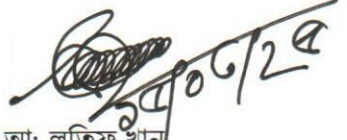
তারিখ: ০২ চৈত্র ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
১৫ মার্চ ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: বিটিভি, সিলেট উপকেন্দ্রের ২০২৪-২০২৫ অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) ওয় প্রান্তিক (জানুয়ারি-মার্চ/২০২৫) এর হালনাগাদ প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে বাংলাদেশ টেলিভিশন, সিলেট উপকেন্দ্রের ২০২৪-২০২৫ অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) ওয় প্রান্তিক (জানুয়ারি-মার্চ/২০২৫) এর হালনাগাদ প্রতিবেদন সংযুক্ত ছকে পূরণ পূর্বক মহোদয়ের সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্ত:

০১। ০৪ (চার) পাতা।


মো: আ: লতিফ খান
উপকেন্দ্র প্রধান
বিটিভি, সিলেট।
ফোন-০২-৯৯৭৭০০০৫০ (অফিস)

সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট
বাংলাদেশ টেলিভিশন
সদর দপ্তর, রামপুরা, ঢাকা।

১৫/০৬/২৫

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