

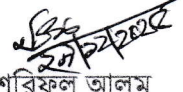
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাংলাদেশ টেলিভিশন  
নাটোর উপকেন্দ্র, নাটোর।  
[www.btv.gov.bd](http://www.btv.gov.bd)

নং: ১৫.৫৪.৬৯৬৩.০৪৩.৯৯.০২৮.২৫.৭০৬২

তারিখ: ১৪ পৌষ, ১৪৩২বঃ  
২৯ ডিসেম্বর, ২০২৫খ্রিঃ

বিষয়ঃ বাংলাদেশ টেলিভিশন নাটোর উপকেন্দ্রের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) ত্রৈমাসিক অক্টোঃ-ডিসেম্বর/২০২৫খ্রিঃ  
তারিখ পর্যন্ত বিটিভির ওয়েবসাইটে অন্তর্ভুক্তিকরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে, বাংলাদেশ টেলিভিশন নাটোর উপকেন্দ্রের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) ত্রৈমাসিক অক্টোবর-ডিসেম্বর/২০২৫খ্রিঃ তারিখ পর্যন্ত বিটিভির ওয়েবসাইটে অন্তর্ভুক্তিকরণের জন্য মহোদয়ের সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এ সাথে প্রেরণ করা হলো।

  
মোঃ শরিফুল আলম  
উপ-সহকারী প্রকৌশলী  
ও উপকেন্দ্র প্রধান  
বিটিভি, নাটোর।

ফোনঃ ০২৫৮৮৮৭২৩৬৪ (অফিস)

ই-মেইলঃ [btvnatore@gmail.com](mailto:btvnatore@gmail.com)

সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট  
বাংলাদেশ টেলিভিশন  
সদর দপ্তর, ঢাকা।

অনুলিপিঃ সদয় অবগতির জন্য

০১। পরিচালক (প্রশাসন), বাংলাদেশ টেলিভিশন, সদর দপ্তর, ঢাকা।

০২। মহাপরিচালক মহোদয়ের ব্যক্তিগত সহকারী, বাংলাদেশ টেলিভিশন, সদর দপ্তর, ঢাকা।

০৩। কার্যালয় নথি।

**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)**

১. **ভিশন ও মিশন:** বাংলাদেশ টেলিভিশনের রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission) নিম্নরূপ:  
**রূপকল্প (Vision):** জনগণকে তথ্য প্রদান ও নির্মল আনন্দ দানের পাশাপাশি শিক্ষার প্রসার ও জনসচেতনতায় উদ্বুদ্ধকরণ ও জাতীয় মানসপটন।  
**অভিলক্ষ্য (Mission):** সম্প্রচার কার্যক্রমের নেতৃস্থানীয় ভূমিকায় থেকে অনুষ্ঠান ও সংবাদ প্রচারের মাধ্যমে জনগণকে তথ্য প্রদান, নির্মল আনন্দদান, উন্নয়নে উদ্বুদ্ধকরণ, টেলিভিশনাল সম্প্রচারের মাধ্যমে জাতীয় ইতিহাস ইতিহাস, কৃষ্টি ও সংস্কৃতির চর্চা ও লালন, গণসচেতনতা সৃষ্টি ও জনগণের তথ্য প্রাপ্তির অধিকার নিশ্চিতকরণ।

**২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ:**

**২.১ অভ্যন্তরীণ সেবা:**

| ক্রমং | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার<br>নাম, পদবী, ফোন-নম্বর ও ই-মেইল                                                                                                                                                               | সেবার নাম                                                      | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                                                                                 | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং<br>প্রাপ্তিস্থান                                                                                                                                                            | সেবার মূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------|
| (১)   | (২)                                                                                                                                                                                                                       | (৩)                                                            | (৪)                                                                                                                                | (৫)                                                                                                                                                                                                  | (৬)                              | (৭)                       |
| ০১.   | জনাব মোঃ শরিফুল আলম<br>উপ-সহকারী প্রকৌশলী<br>উপকেন্দ্র প্রধান<br>ফোনঃ ০২৫৮৮৮৭২৩৬৪ (অফিস)<br>ই-মেইলঃ <a href="mailto:btvnatore@gmail.com">btvnatore@gmail.com</a><br>দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>বাংলাদেশ টেলিভিশন নাটোর। | অর্জিত ছুটি                                                    | নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তির<br>পর উপকেন্দ্র প্রধানের অনুমোদন<br>সাপেক্ষে প্রদান (১১-২০তম হ্রেড)।                                | উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য<br>বাতায়ন                                                                                                                                                              | বিনামূল্যে                       | ১০ (দশ)<br>কার্যদিবস      |
| ০২.   | ঐ                                                                                                                                                                                                                         | শ্রান্তি বিনোদন ছুটি                                           | নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তির<br>পর উপকেন্দ্র প্রধানের অনুমোদন<br>সাপেক্ষে প্রদান (১১-২০তম হ্রেড)।                                | উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য<br>বাতায়ন                                                                                                                                                              | বিনামূল্যে                       | ১০ (দশ)<br>কার্যদিবস      |
| ০৩.   | ঐ                                                                                                                                                                                                                         | বহিঃবাংলাদেশ<br>(অর্জিত ছুটি) মঞ্জুর                           | নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তির<br>পর মহাপরিচালক মহোদয়ের<br>অনুমোদন সাপেক্ষে মঞ্জুরি<br>জ্ঞাপন/যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট<br>অগ্রায়ন। | উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য<br>বাতায়ন                                                                                                                                                              | বিনামূল্যে                       | ১০ (দশ)<br>কার্যদিবস      |
| ০৪.   | ঐ                                                                                                                                                                                                                         | পিআরএল মঞ্জুরি                                                 | নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তির<br>পর মহাপরিচালক মহোদয়ের<br>অনুমোদন সাপেক্ষে মঞ্জুরি<br>জ্ঞাপন/যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট<br>অগ্রায়ন। | নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র।<br>ছুটির প্রত্যয়ন, চাকুরি বিবরণী, মূল<br>বেতনের প্রত্যয়ন। বয়স প্রমানকের<br>কাগজ পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)<br>এসএসসি সনদ/<br>জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্মনির্ধারন<br>সনদের কপি। | বিনামূল্যে                       | ১০ (দশ)<br>কার্যদিবস      |
| ০৫.   | ঐ                                                                                                                                                                                                                         | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের<br>পাসপোর্টের জন্য পাসপোর্ট সনদ<br>(Noc) | নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তির পর<br>মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন<br>সাপেক্ষে মঞ্জুরি জ্ঞাপন/যথাযথ কর্তৃপক্ষের<br>নিকট অগ্রায়ন।    | উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য<br>বাতায়ন                                                                                                                                                              | বিনামূল্যে                       | ১০ (দশ)<br>কার্যদিবস      |

*(Signature)*

*(Signature)*

| ক্রমঃ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার<br>নাম, পদবী, ফোন-নম্বর ও ই-মেইল | সেবার নাম                                                                                                                                                                                                                   | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                                                                                                            | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং<br>প্রাপ্তিস্থান                                                                                                                                                                                            | সেবার মূল্য এবং<br>পরিণোদন পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা |
|-------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|
| (১)   | (২)                                                         | (৩)                                                                                                                                                                                                                         | (৪)                                                                                                                                                           | (৫)                                                                                                                                                                                                                                  | (৬)                               | (৭)                       |
| ০৬.   | ঐ                                                           | পেনশন                                                                                                                                                                                                                       | নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তির<br>পর মহাপরিচালক মহোদয়ের<br>অনুমোদন সাপেক্ষে মঞ্জুরি<br>জ্ঞাপন/যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট<br>অগ্রায়ন।                            | নির্ধারিত ফরমে পাসপোর্ট সাইজের<br>ছবিসহ আবেদনপত্র। পিআরএল/<br>অবসর মঞ্জুরি আদেশ।<br>শেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র,<br>জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি, চাকুরি<br>বিবরণী।<br>উত্তরাধিকারীর ঘোষনাপত্র,<br>না-দাবী প্রত্যয়ন ও বিভাগীয়<br>ছাড়পত্র। | বিনামূল্যে                        | ১০ (দশ)<br>কার্যদিবস      |
| ০৭.   | ঐ                                                           | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের<br>জিপিএফ অগ্রিম প্রদান                                                                                                                                                                               | হিসাবের স্থিতি বিবরণীসহ<br>নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তির<br>পর মহাপরিচালক মহোদয়ের<br>অনুমোদন সাপেক্ষে মঞ্জুরি<br>জ্ঞাপন/যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট<br>অগ্রায়ন। | হিসাবের স্থিতি বিবরণীসহ<br>নির্ধারিত ফরমে লিখিত<br>আবেদনপত্র।<br>উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য<br>বাতায়ন                                                                                                                             | বিনামূল্যে                        | ১০ (দশ)<br>কার্যদিবস      |
| ০৮.   | ঐ                                                           | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের<br>বিভিন্ন প্রকার ঋণ ও<br>আর্থিক সাহায্য<br>প্রস্তাব সংশ্লিষ্ট দপ্তরে<br>প্রেরণ (যথা: কল্যান<br>তহবীল থেকে সাহায্য<br>/ঘরবাড়ী<br>মেরামত/নির্মাণ,<br>গাড়ি/মোটর<br>সাইকেল/ কম্পিউটার<br>ক্রয় অগ্রিম) | নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তির<br>পর মহাপরিচালক মহোদয়ের<br>অনুমোদন সাপেক্ষে মঞ্জুরি<br>জ্ঞাপন/যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট<br>অগ্রায়ন।                            | নির্ধারিত ফরমে লিখিত<br>আবেদনপত্র।<br>উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য<br>বাতায়ন                                                                                                                                                        | বিনামূল্যে                        | ১০ (দশ)<br>কার্যদিবস      |
| ০৯.   | ঐ                                                           | লেজার বাই ও<br>চেক সংক্রান্ত<br>যাবতীয় তথ্য প্রদান                                                                                                                                                                         | নির্ধারিত ফরমে লিখিত<br>আবেদনপত্র।                                                                                                                            | উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য<br>বাতায়ন                                                                                                                                                                                              | বিনামূল্যে                        | ০৫ (পাঁচ)<br>কার্যদিবস    |

২.২ নাগরিক সেবা:

| ক্রঃনং | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার<br>নাম, পদবী, ফোন-নম্বর ও ই-মেইল                                                                                                                                                                                             | সেবার নাম       | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                                                     | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং<br>প্রাপ্তিস্থান                                                                                                | সেবার মূল্য এবং<br>পারিশোধ পদ্ধতি                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| (১)    | (২)                                                                                                                                                                                                                                                     | (৩)             | (৪)                                                                                                    | (৫)                                                                                                                                      | (৬)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | (৭)                       |
| ০১.    | জনাব মোঃ শরিফুল আলম<br>উপ-সহকারী প্রকৌশলী<br>ও উপকেন্দ্র প্রধান<br>বাংলাদেশ টেলিভিশন নাটোর।<br>ফোনঃ ০২৫৮৮৮২২৩৬৪ (অফিস)<br>ই-মেইলঃ <a href="mailto:btvnatore@gmail.com">btvnatore@gmail.com</a><br>দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>বাংলাদেশ টেলিভিশন নাটোর। | স্থানীয় জনসেবা | টেরিস্ট্রিয়াল সম্প্রচারের মাধ্যমে<br>বিটিভির অনুষ্ঠান<br>প্রচার।                                      | গ্রাহকগণ নিজস্ব এ্যান্টিনার মাধ্যমে<br>সিগন্যাল গ্রহণ করতে পারবেন,<br>কোন অর্থ ব্যয় হবে না।                                             | বিনামূল্যে                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ----                      |
| ০২.    | ঐ                                                                                                                                                                                                                                                       | কেবল অপারেটর    | কারিগরি সমস্যা সম্পর্কে<br>পরামর্শ প্রদান এবং এলএনবি নষ্ট<br>হলে সরবরাহ ও<br>গোপনীয় কোড পরিবর্তন করা। | বিটিভির ওয়েব সাইট।<br><a href="http://www.btv.gov.bd">www.btv.gov.bd</a><br>প্রধান কার্যালয় এর লাইসেন্স শাখা<br>হতে প্রাপ্তি সাপেক্ষে। | ০১. নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত<br>জাবেদনপত্র জমা প্রদান।<br>০২. সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ<br>করা।<br>০৩. প্রয়োজনীয় হালনাগাদ কাগজপত্র প্রদান।<br>০৪. সঠিক প্রতিবেদন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)<br>সংযুক্ত করা।<br>০৫. সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই<br>উপস্থিত থাকা।<br>০৬. কেবল অপারেটর/লাইসেন্স সংক্রান্ত<br>যাবতীয় তথ্য অত্র উপকেন্দ্রের লাইসেন্স<br>পরিদর্শক জনাব পুলক কুমার হালদার<br>(০১৭৩৮-৩০৪২৩৩)<br>সহযোগিতা করবেন। |                           |

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

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

### ৪) অভিযোগ ব্যবস্থা পদ্ধতি (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সংক্ষেপে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন:

| ক্রঃনং | কখন যোগাযোগ করবেন                                                  | কার সংক্ষেপে যোগাযোগ করবেন                             | যোগাযোগের ঠিকানা                                                                                                                                    | নিষ্পত্তির সময়সীমা  |
|--------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| ০১.    | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে                   | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা                             | পরিচালক (প্রশাসন)<br>ফোন: ৫৫১৩২২২৬<br>E-mail: diradmin@btv.gov.bd                                                                                   | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস |
| ০২.    | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে। | আপিল কর্মকর্তা                                         | মহাপরিচালক<br>বাংলাদেশ টেলিভিশন<br>সদর দপ্তর, রামপুরা ঢাকা- ১২১৯।<br>টেলিফোন:<br>০২৫৫১৩১৯২০-২৯,<br>০২৫৫১৩১৯৩১-৩৪,<br>০২৫৫১৩১৯৩৫-৩৯<br>dg@btv.gov.bd | ২০ (বিশ) কার্যদিবস   |
| ০৩.    | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে              | অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল<br>তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয় | সচিব<br>তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়<br>বাংলাদেশ সচিবালয়<br>secretary@moi.gov.bd                                                                   | ৬০ (ষাট) কার্যদিবস   |



২৫/০৮/১৯  
এফ/৮৮৫  
সচিব, তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ সরকার  
১৯/৮/১৯

