

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন :

বাংলাদেশ টেলিভিশনের রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ (Mission) নিম্নরূপ :-

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

অভিলক্ষ (Mission) : অনুষ্ঠান ও বহুমাত্রিক টিভি কনটেন্ট তৈরি এবং সংবাদ প্রচারের মাধ্যমে জনগনকে তথ্য প্রদান, 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 প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	টিভি লাইসেন্স সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	১০ (দশ) কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে পাসপোর্ট সাইজের ছবিসহ আবেদন পত্র ও আনুষঙ্গিক কাগজপত্র।	বিটিভির নিজস্ব ওয়েবসাইট www.btv.gov.bd অথবা ব্রাহ্মনবাড়িয়া উপকেন্দ্রের ওয়েবসাইট btv.brahmanbaria.gov.bd	বিনামূল্যে	মো: আলতাফ হোসেন টেলিভিশন প্রকৌশলী (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মনবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com	মো: আলতাফ হোসেন টেলিভিশন প্রকৌশলী (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মনবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com

২৩/৩/২৫

ক্র. ন:	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান)	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবী রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০২.	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জিপিএফ অগ্রিম প্রদান	১০ (দশ) কার্যদিবস	জিপিএফ হিসাবের অনলাইন স্থিতি বিবরণীসহ নির্ধারিত ফরমে লিখিত আবেদনপত্র	প্রশাসন/অর্থ ও হিসাব শাখা। বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	মো: আলতাভ হোসেন টেলিভিশন প্রকৌশলী (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com	মো: আলতাভ হোসেন টেলিভিশন প্রকৌশলী (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com
০৩.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার ঋন ও আর্থিক সাহায্য প্রস্তাব নিষ্পত্তি ও সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ (যথা-কল্যাণ তহবিল থেকে সাহায্য /ঘরবাড়ী মেরামত/নির্মাণ/গাড়ী/মোটর সাইকেল/ কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম)	১৫ (পনের) কার্যদিবস	আনুষাঙ্গিক কাগজপত্রসহ লিখিত আবেদনপত্র	প্রশাসন/অর্থ ও হিসাব শাখা। বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	মো: আলতাভ হোসেন টেলিভিশন প্রকৌশলী (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com	মো: আলতাভ হোসেন টেলিভিশন প্রকৌশলী (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com
০৪.	ক) অর্জিত ছুটি	১০ (দশ) কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র।	প্রশাসন/অর্থ ও হিসাব শাখা। বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	মো: আলতাভ হোসেন টেলিভিশন প্রকৌশলী (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com	মো: আলতাভ হোসেন টেলিভিশন প্রকৌশলী (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com
০৫.	খ) শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	১০ (দশ) কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র।	প্রশাসন/অর্থ ও হিসাব শাখা। বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	মো: আলতাভ হোসেন টেলিভিশন প্রকৌশলী (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com	মো: আলতাভ হোসেন টেলিভিশন প্রকৌশলী (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com
০৬.	গ) বহি: বাংলাদেশ (অর্জিত) ছুটি	১০ (দশ) কার্যদিবস	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র: ছুটি প্রাপ্যতার প্রমাণক; ও ছুটির যৌক্তিকতাসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল।	প্রশাসন/অর্থ ও হিসাব শাখা। বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	মো: আলতাভ হোসেন টেলিভিশন প্রকৌশলী (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com	মো: আলতাভ হোসেন টেলিভিশন প্রকৌশলী (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com

স্বাক্ষর
২৩/৩/১৭

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / আবেদন ফরম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / আবেদন ফরম প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উচ্চতম কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৭.	পিতারএল মঞ্জুরী	১০ (দশ) কার্যদিবস	- নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র - ছুটির প্রত্যয়ন, চাকরি বিবরণী, মূল বেতনের প্রত্যয়ন - বয়স প্রমাণকের কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) এসএসসি সনদ/জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি/জন্ম নিবন্ধন	প্রশাসন/অর্থ ও হিসাব শাখা। বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	মো: আলতাফ হোসেন টেলিভিশন প্রকৌশলী (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com	মো: আলতাফ হোসেন টেলিভিশন প্রকৌশলী (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com
৮.	পেনশন মঞ্জুরী	১০ (দশ) কার্যদিবস	- নির্ধারিত ফরমে পাসপোর্ট সাইজের ছবিসহ আবেদনপত্র - পিতারএল/ অবসর মঞ্জুরির প্রজ্ঞাপন - শেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র, জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি, চাকরির বিবরণী - উত্তরাধীকারীর ঘোষণাপত্র, না-দাবী প্রত্যয়ন ও বিভাগীয় ছাড়পত্র	প্রশাসন/অর্থ ও হিসাব শাখা। বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	মো: আলতাফ হোসেন টেলিভিশন প্রকৌশলী (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com	মো: আলতাফ হোসেন টেলিভিশন প্রকৌশলী (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com

০৬/০৩/২৫

ত) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:-

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
০২.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
০৩.	প্রয়োজনীয় হালনাগাদ কাগজপত্র প্রদান করা
০৪.	সঠিক প্রতিবেদন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) সংযুক্ত করা
০৫.	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 :-

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সংজ্ঞা যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মো: আলতাফ হোসেন টেলিভিশন প্রকৌশলী (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মনবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
০২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	মহাপরিচালক বাংলাদেশ টেলিভিশন সদর দপ্তর রামপুরা, ঢাকা-১২১৯	২০ (বিশ) কার্যদিবস
০৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রণালয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	সচিব তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়।	৬০ (ষাট) কার্যদিবস

মোঃ আলতাফ হোসেন
উপকেন্দ্র প্রধান
বাংলাদেশ টেলিভিশন
ব্রাহ্মনবাড়িয়া উপকেন্দ্র

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ টেলিভিশন
ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র।
btvbrahmanbaria1997@gmail.com

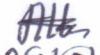
নং-১৫.৫৪.১২০০.০৫৬.৫২.০০১.২৫- ১০৬

০৯ চৈত্র ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
তারিখ: ২৩ মার্চ ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

বিষয় : সিটিজেনস চার্টার পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (৩য় প্রান্তিক) বিটিভি, ওয়েবসাইটে প্রকাশ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনার ২০২৪-২৫ এর কার্যক্রম অনুযায়ী বাংলাদেশ টেলিভিশন, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্রের সিটিজেনস চার্টার হালনাগাদ করা হয়েছে। এ পরিপ্রেক্ষিতে, ৩য় প্রান্তিকের হালনাগাদকৃত সিটিজেনস চার্টার বিটিভি ওয়েবসাইটে প্রকাশের নিমিত্তে এ সাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : ০৪ (চার) পাতা।


২৩/৩/২৫
মো: আলতাব হোসেন
টেলিভিশন প্রকৌশলী(গ্রেড-২)
ও উপকেন্দ্র প্রধান
ফোন-০২৩৩৪-৪২৯৫১২

সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট
বাংলাদেশ টেলিভিশন
সদর দপ্তর
রামপুরা, ঢাকা।

অনুলিপি : সদয় অবগতির জন্য-

- ০১। পরিচালক (প্রশাসন) বিটিভি, সদর দপ্তর, রামপুরা, ঢাকা।
০২। কার্যালয় নথি।