

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

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

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

অভিলক্ষ্য (Mission): অনুষ্ঠান ও বহুমাত্রিক টিভি কনটেন্ট তৈরি এবং সংবাদ প্রচার এর মাধ্যমে জনগণকে তথ্য প্রদান, উন্নয়নে উদ্বুদ্ধকরণ, জাতীয় ইতিহাস, কৃষ্টি, সংস্কৃতি চর্চা ও লালন এর মাধ্যমে জনরুচি উন্নয়ন ও জনমনে ইতিবাচক পরিবর্তন সাধন; পরিবেশ ও প্ৰকৃতি 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 নাম সহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	টিভি লাইসেন্স সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	১০(দশ) কার্যদিবস		উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।		মো: মোস্তাফিজুর রহমান খান উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৩৮০০ ফোন: ০২৩৩৪৪-৯১৫২৪ (অফিস) ইমেইল: mkhan924925@gmail.com	উপকেন্দ্র প্রধান জেলা কোড: ৩৮০০ ফোন: ০২৩৩৪৪-৯১৫২৪ (অফিস) btvnoakhali@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময় সীমা	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	শাখার নাম সহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জিপিএফ অগ্রিম প্রদান	১০ (দশ) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	হিসাবের স্থিতি বিবরণীসহ নির্ধারিত ফরমে লিখিত আবেদনপত্র	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	মো: মোস্তাফিজুর রহমান খান উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৩৮০০ ফোন: ০২৩৩৪৪-৯১৫২৪ (অফিস) ইমেইল: mkhan924925@gmail.com	মহাপরিচালক বাংলাদেশ টেলিভিশন সদর দপ্তর, রামপুরা, ঢাকা-১২১৯

৩.	কর্মকর্ত/কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার ঋণ ও আর্থিক সাহায্য প্রস্তাব নিষ্পত্তি ও সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ (যথা:কল্যাণ তহবিল হতে সাহায্য/ঘরবাড়ি মেরামত/নির্মাণ, গাড়ি/মোটরসাইকেল/কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম)	১৫(পনের) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	আনুষঙ্গিক কাগজপত্রসহ লিখিত আবেদনপত্র	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	মো: মোস্তাফিজুর রহমান খান উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড:৩৮০০ ফোন:০২৩৩৪৪-৯১৫২৪(অফিস) ইমেইল: mkhan924925@gmail.com	মহাপরিচালক বাংলাদেশ টেলিভিশন সদর দপ্তর,রামপুরা,ঢাকা-১২১৯
৪.	ক)অর্জিত ছুটি	১০(দশ) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	মো: মোস্তাফিজুর রহমান খান উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড:৩৮০০ ফোন:০২৩৩৪৪-৯১৫২৪(অফিস) ইমেইল: mkhan924925@gmail.com	মহাপরিচালক বাংলাদেশ টেলিভিশন সদর দপ্তর,রামপুরা,ঢাকা-১২১৯।
৫.	খ)শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	১০(দশ) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।		
৬.	গ)বহিঃবাংলাদেশ (অর্জিত)ছুটি মঞ্জুর	১০(দশ) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	➤ যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র ➤ ছুটি প্রাপ্যতার প্রমাণক ও ছুটির যৌক্তিকতাসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।		

৭.	পিআরএল মঞ্জুরি	১০ (দশ) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	>নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র >ছুটির প্রত্যয়নপত্র,চাকরি বিবরণী,মূল বেতনের প্রত্যয়ন >বয়স প্রমাণকের কাগজপত্র(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)এসএসসি সনদ/জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি/জন্ম নিবন্ধন)	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	মো:মোস্তাফিজুর রহমান খান উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড:৩৮০০ ফোন:০২৩৩৪৪-৯১৫২৪(অফিস) ইমেইল: mkhan924925@gmail.com	মহাপরিচালক বাংলাদেশ টেলিভিশন সদর দপ্তর, রামপুরা,ঢাকা-১২১৯।
৮.	পেনশন মঞ্জুরি	১০ (দশ)কার্যদিবস	বিনামূল্যে	>নির্ধারিত ফরমে পাসপোর্ট সাইজের ছবিসহ আবেদনপত্র >পিআরএল/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:মোস্তাফিজুর রহমান খান উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড:৩৮০০ ফোন:০২৩৩৪৪-৯১৫২৪(অফিস) ইমেইল: mkhan924925@gmail.com	মহাপরিচালক বাংলাদেশ টেলিভিশন সদর দপ্তর, রামপুরা, ঢাকা-১২১৯।

৪

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজকর্তা সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদনপত্র জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	প্রয়োজনীয় হালনাগাদ কাগজপত্র প্রদান করা
৪)	সঠিক প্রতিবেদন (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) সংযুক্ত করা
৫)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বে 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	নিষ্পত্তির জন্য যোগাযোগ	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	জনাব সোনিয়া বিনতে তাবিব (উপ-সচিব) পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫১৩২২২৬ ইমেইল: diradmin@btv.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব মো: নজরুল ইসলাম যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন), 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


০৭.০৭.২০২৬
মোঃ মোস্তাক্কির রহমান খান
উপকেন্দ্র প্রধান
বাংলাদেশ টেলিভিশন
নোয়াখালী উপকেন্দ্র

সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট এর কার্যালয়
তারিখ: ২০২৬ ০৭/১২

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ টেলিভিশন
নোয়াখালী উপকেন্দ্র।

নং-১৫.৫৪.০০০০.০৪৮.০৬.০০৬.২৫-৬৪৬৫,

তারিখ: ১৭ পৌষ ১৪৩২ বঙ্গাব্দ
০৯ জানুয়ারি ২০২৬ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: হালনাগাদকৃত সিটিজেনস্ চার্টার (২য় প্রান্তিক) বিটিভির ওয়েবসাইটে প্রকাশ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনার ২০২৫-২৬ এর কার্যক্রম ১.৪ অনুযায়ী বাংলাদেশ টেলিভিশন নোয়াখালী উপকেন্দ্রের বিদ্যমান সিটিজেনস্ চার্টার হালনাগাদ করা হয়েছে। এ পরিপ্রেক্ষিতে, ২য় প্রান্তিকের হালনাগাদকৃত সিটিজেনস্ চার্টার বিটিভির ওয়েবসাইটে প্রকাশের নিমিত্তে এ সাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্ত: বর্ণনামতে ০৩ (তিন)।


০৭.০১.২০২৬

(মো: মোস্তাফিজুর রহমান খান)

উপ-সহকারী প্রকৌশলী

ও

উপকেন্দ্র প্রধান

ফোন: ০২৩৩৪৪-৯১৫২৪ (অফিস)

✓ সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট
বাংলাদেশ টেলিভিশন
সদর দপ্তর, রামপুরা
ঢাকা-১২১৯।

অনুলিপি: সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যার্থে-

০১. পরিচালক (প্রশাসন), বাংলাদেশ টেলিভিশন, সদর দপ্তর, রামপুরা, ঢাকা

০২. কার্যালয় নথি।

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	