

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাংলাদেশ টেলিভিশন  
ঠাকুরগাঁও উপকেন্দ্র।

স্মারক নং-১৫.৫৪.৯৪০০.০৪৯.১৬.০১৬.২৬. ২৩৬৫

তারিখঃ ১৭ চৈত্র ১৪৩২ বঙ্গাব্দ  
৩১ মার্চ ২০২৬ খ্রিঃ

**বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) হালনাগাদ প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।**

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে বাংলাদেশ টেলিভিশন, ঠাকুরগাঁও উপকেন্দ্রের সিটিজেনস চার্টারে বর্ণিত সেবা সমূহের আলোকে ২০২৫-২০২৬ অর্থ বছরের ৩য় প্রান্তিকের (জানুয়ারি-মার্চ/২০২৬) হালনাগাদ প্রতিবেদন মহোদয়ের সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এইসাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তঃ ০৫ (পাঁচ) কপি।

  
(মোঃ হুমায়ুন কবীর)  
উপ-সহকারী প্রকৌশলী  
ও  
উপকেন্দ্র প্রধান  
ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৭৮৭০১।

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

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাংলাদেশ টেলিভিশন  
ঠাকুরগাঁও উপকেন্দ্র

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

বাংলাদেশ টেলিভিশনের রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission) নিম্নরূপঃ

রূপকল্প (Vision): তথ্য, শিক্ষা ও বিনোদন সেবা প্রদান এবং সৃজনশীলতার চর্চার মাধ্যমে ও টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট (SDG) অর্জনে ফলপ্রসূ কার্যক্রম গ্রহণের জন্য জনগণকে উদ্বুদ্ধকরণ।

অভিলক্ষ্য (Mission): অনুষ্ঠান ও বহুমাত্রিক টিভি কনটেন্ট তৈরি এবং সংবাদ প্রচারের মাধ্যমে জনগণকে 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. অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

| ক্রঃ<br>নং | সেবার নাম                                                                                                                                                                                                                       | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                                                                                          | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান                                                                                                               | সেবার মূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সেবা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার<br>পদবী, অফিসিয়াল<br>টেলিফোন নম্বর ও<br>ই-মেইল                                                                                                                                      |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১          | ২                                                                                                                                                                                                                               | ৩                                                                                                                                           | ৪                                                                                                                                                    | ৫                                | ৬                         | ৭                                                                                                                                                                                                               |
| ১.         | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের<br>জিপিএফ অগ্রীম প্রদান                                                                                                                                                                                   | সাধারণ ভবিষ্য তহবিল<br>১৯৭৯ এর বিধি-১৩<br>অনুযায়ী প্রাপ্ত আবেদন<br>উপকেন্দ্র প্রধানের<br>সুপারিশক্রমে প্রধান<br>কার্যালয়ে প্রেরণ করা হয়। | হিসাবের স্থিতি বিবরণীসহ নির্ধারিত<br>ফরমে আবেদনপত্র।<br>প্রাপ্তি স্থানঃ প্রশাসন শাখা, প্রধান<br>কার্যালয় ও সংশ্লিষ্ট কেন্দ্র/উপকেন্দ্র              | বিনামূল্যে                       | ০৫ (পাঁচ)<br>কার্যদিবস    | উপকেন্দ্র প্রধান<br>ফোনঃ<br>০২-৫৮৮৮৭৮৭০১<br>E-Mail:<br><a href="mailto:thakurgaontv@yahoo.com">thakurgaontv@yahoo.com</a>                                                                                       |
| ২.         | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিভিন্ন<br>প্রকার ঋণ ও আর্থিক সাহায্য<br>প্রস্তাব নিষ্পত্তি ও সংশ্লিষ্ট<br>দপ্তরে প্রেরণ (যথা- কল্যাণ<br>তহবিল থেকে<br>সাহায্য/ঘরবাড়ি<br>মেরামত/নির্মাণ, গাড়ি/মোটর<br>সাইকেল/কম্পিউটার ক্রয়<br>অগ্রিম) | প্রাপ্ত আবেদন উপকেন্দ্র<br>প্রধানের সুপারিশসহ<br>মহাপরিচালক মহোদয়<br>বরাবরে প্রেরণ করা হয়।                                                | আনুষঙ্গিক কাগজপত্রসহ লিখিত<br>আবেদনপত্র<br>প্রাপ্তি স্থানঃ প্রশাসন শাখা, প্রধান<br>কার্যালয় ও সংশ্লিষ্ট কেন্দ্র/উপকেন্দ্র ও<br>সরকারি তথ্য বাতায়ন। | বিনামূল্যে                       | ০৫ (পাঁচ)<br>কার্যদিবস    | উপকেন্দ্র প্রধান<br>ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৭৮৭০১<br>E-Mail:<br><a href="mailto:thakurgaontv@yahoo.com">thakurgaontv@yahoo.com</a><br> |

| ক্রঃ<br>নং | সেবার নাম               | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                                                                                                                                                                                                       | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান                                                                                                      | সেবার মূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সেবা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার<br>পদবী, অফিসিয়াল<br>টেলিফোন নম্বর ও<br>ই-মেইল                                                 |
|------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১          | ২                       | ৩                                                                                                                                                                                                                                                        | ৪                                                                                                                                           | ৫                                | ৬                         | ৭                                                                                                                          |
| ৩.         | ক) অর্জিত ছুটি          | নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা<br>১৯৫৯ অনুযায়ী<br>আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর<br>উপকেন্দ্র প্রধানের সুপারিশ<br>ক্রমে কর্মকর্তাদের<br>আবেদনপত্র মহাপরিচালক<br>মহোদয় বরাবর প্রেরণ<br>করা হয় এবং কর্মচারীদের<br>অর্জিত ছুটি উপকেন্দ্র প্রধান<br>কর্তৃক অনুমোদিত হয়। | নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার<br>প্রত্যয়নসহ আবেদন পত্র<br>প্রাপ্তি স্থানঃ প্রশাসন শাখা, প্রধান<br>কার্যালয় ও সংশ্লিষ্ট কেন্দ্র/উপকেন্দ্র | বিনামূল্যে                       | ০৫ (পাঁচ)<br>কার্যদিবস    | উপকেন্দ্র প্রধান<br>ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৭৮৭০১<br><br>E-Mail:<br><a href="mailto:thakurgaontv@yahoo.com">thakurgaontv@yahoo.com</a> |
|            | খ) শ্রান্তি বিনোদন ছুটি | নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা<br>১৯৭৯ অনুযায়ী<br>আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর<br>উপকেন্দ্র প্রধানের সুপারিশ<br>ক্রমে কর্মকর্তাদের<br>আবেদনপত্র মহাপরিচালক<br>মহোদয় বরাবর প্রেরণ<br>করা হয় এবং কর্মচারীদের<br>অর্জিত ছুটি উপকেন্দ্র প্রধান<br>কর্তৃক অনুমোদিত হয়। | নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার<br>প্রত্যয়নসহ আবেদন পত্র<br>প্রাপ্তি স্থানঃ প্রশাসন শাখা, প্রধান<br>কার্যালয় ও সংশ্লিষ্ট কেন্দ্র/উপকেন্দ্র | বিনামূল্যে                       | ০৫ (পাঁচ)<br>কার্যদিবস    | উপকেন্দ্র প্রধান<br>ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৭৮৭০১<br><br>E-Mail:<br><a href="mailto:thakurgaontv@yahoo.com">thakurgaontv@yahoo.com</a> |



| ক্রঃ<br>নং | সেবার নাম                         | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                                                                                                                                                       | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান                                                                                                                                                                                                                                                            | সেবার মূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সেবা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার<br>পদবী, অফিসিয়াল<br>টেলিফোন নম্বর ও<br>ই-মেইল                                                 |
|------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১          | ২                                 | ৩                                                                                                                                                                                                        | ৪                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ৫                                | ৬                         | ৭                                                                                                                          |
|            | গ) বহিঃ বাংলাদেশ<br>(অর্জিত) ছুটি | প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের<br>১৯.০৬.২০১১ তারিখের<br>৫০০ সংখ্যক অফিস<br>আদেশ অনুযায়ী নির্ধারিত<br>ফরমে আবেদন প্রাপ্তির পর<br>উপকেন্দ্র প্রধানের সুপারিশ<br>সহ মহাপরিচালক মহোদয়<br>বরাবর প্রেরণ করা হয়। | » যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে<br>আবেদনপত্র ;<br>» ছুটি প্রাপ্যতার প্রমানক; ও ছুটির<br>যৌক্তিকতাসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>দাখিল;<br>প্রাপ্তি স্থানঃ প্রশাসন শাখা, প্রধান<br>কার্যালয় ও সংশ্লিষ্ট কেন্দ্র/উপকেন্দ্র                                                                                 | বিনামূল্যে                       | ০৫ (পাঁচ)<br>কার্যদিবস    | উপকেন্দ্র প্রধান<br>ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৭৮৭০১<br><br>E-Mail:<br><a href="mailto:thakurgaontv@yahoo.com">thakurgaontv@yahoo.com</a> |
| ৪.         | পিআরএল মঞ্জুরী                    | পেনশন সহজিকরণ<br>নীতিমালা মোতাবেক<br>আবেদন প্রাপ্তির পর<br>উপকেন্দ্র প্রধানের সুপারিশ<br>সহ মহাপরিচালক মহোদয়<br>বরাবর প্রেরণ করা হয়।                                                                   | » নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র<br>» ছুটির প্রত্যয়ন, চাকুরী বিবরণী,<br>মূলবেতনের প্রত্যয়ন<br>» বয়স প্রমাণকের কাগজপত্র<br>(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) এসএসসি<br>সনদ/জাতীয় পরিচয় পত্রের কপি/জন্ম<br>নিবন্ধন<br>প্রাপ্তি স্থানঃ প্রশাসন এবং অর্থ<br>শাখা, প্রধান কার্যালয় ও সংশ্লিষ্ট<br>কেন্দ্র/উপকেন্দ্র | বিনামূল্যে                       | ০৫ (পাঁচ)<br>কার্যদিবস    | উপকেন্দ্র প্রধান<br>ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৭৮৭০১<br><br>E-Mail:<br><a href="mailto:thakurgaontv@yahoo.com">thakurgaontv@yahoo.com</a> |

| ক্রঃ<br>নং | সেবার নাম     | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                                                                                      | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | সেবার মূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সেবা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার<br>পদবী, অফিসিয়াল<br>টেলিফোন নম্বর ও<br>ই-মেইল                                                       |
|------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১          | ২             | ৩                                                                                                                                       | ৪                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ৫                                | ৬                         | ৭                                                                                                                                |
| ৫.         | পেনশন মঞ্জুরী | পেনশন সহজিকরণ<br>নীতিমালা মোতাবেক<br>আবেদন প্রাপ্তিরপর<br>উপকেন্দ্র প্রধানের<br>সুপারিশসহ মহাপরিচালক<br>মহোদয় বরাবর প্রেরণ<br>করা হয়। | » নির্ধারিত ফরমে পাসপোর্ট<br>সাইজের ছবিসহ আবেদন পত্র।<br>» পিআরএল/অবসর মঞ্জুরীর<br>প্রজ্ঞাপন<br>» শেষ বেতনের প্রত্যয়ন পত্র, জাতীয়<br>পরিচয় পত্রের কপি, চাকুরী বিবরণী<br>» উত্তরাধীকারীর ঘোষণাপত্র, না-দাবী<br>প্রত্যয়ন ও বিভাগীয় ছাড়পত্র।<br>প্রাপ্তি স্থানঃ প্রশাসন এবং অর্থ<br>শাখা, প্রধান কার্যালয় ও সংশ্লিষ্ট<br>কেন্দ্র/উপকেন্দ্র | বিনামূল্যে                       | ০৫ (পাঁচ)<br>কার্যদিবস    | উপকেন্দ্র প্রধান<br>ফোনঃ ০২-৫৮৮৮-৭৮৭০১<br><br>E-Mail:<br><a href="mailto:thakurgaontv@yahoo.com">thakurgaontv@<br/>yahoo.com</a> |

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুতি/কাজকৃত 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।

| ক্রমিক নং | কখন যোগাযোগ করবেন                                                 | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন            | যোগাযোগের ঠিকানা                                              | নিষ্পত্তির সময়সীমা  |
|-----------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------|
| ১.        | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে                  | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা         | উপকেন্দ্র প্রধান<br>বাংলাদেশ টেলিভিশন<br>ঠাকুরগাঁও উপকেন্দ্র। | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস |
| ২.        | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | আপিল কর্মকর্তা                     | মহাপরিচালক<br>বাংলাদেশ টেলিভিশন<br>সদর দপ্তর, রামপুরা, ঢাকা।  | ২০ (বিশ) কার্যদিবস   |
| ৩.        | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে             | মন্ত্রণালয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | সচিব<br>তথ্য মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়।                  | ৬০ (ষাট) কার্যদিবস   |

  
৩১/০৬/২৬  
(মোঃ হুমায়ুন কবীর)  
উপ-সহকারী প্রকৌশলী  
ও  
উপকেন্দ্র প্রধান  
ফোনঃ ০২-৫৮৮৮৭৮৭০১।