

সিটিজেন চার্টার

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	টেলিফোন/ এডিএসএল/ GPON ইন্টারনেট সংযোগ	ডিম্যান্ডনোট পরিশোধের সর্বোচ্চ ০৫দিনের মধ্যে।	ক) আবেদন পত্র-১ কপি খ) পাসপোর্ট সাইজ ছবি-১ কপি। গ) ছবি সহ পূরণ কৃত আবেদন ফরম ঘ) নিবন্ধিত মোবাইল নাম্বার ঙ) জাতীয় পরিচয়পত্র/ পাসপোর্ট/ ট্রেড লাইসেন্স/ সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র চ) ইমেইল আইডি	mybtcl.btcl.gov.bd এই পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন করা যাবে অথবা সহকারী ব্যবস্থাপক (টেলিকম) এর দপ্তর হতে বিনা মূল্যে পাওয়া যাবে। অথবা www.btcl.gov.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	ক) সংযোগ ফি: ৩০০ টাকা+১৫% ভ্যাট খ) নিরাপত্তা জামানত: ৩০০ টাকা (৫০ মিটার পর্যন্ত ড্রপওয়ার ফ্রি, ৫০ মিটারের অতিরিক্ত ড্রপওয়ার প্রয়োজন হলে ১৫% ভ্যাটসহ মূল্যপরিশোধ করতে হবে) GPON ইন্টারনেট ৫এমবিপিএস সংযোগের জন্য ১৫০০ টাকা + ১৫% ভ্যাট ONT চার্জ দিতে হবে এবং ১০ এমবিপিএস বা এর উপরে সংযোগের জন্য ONT ফ্রি। বিল পরিশোধ পদ্ধতি: ক) ব্যাংকের মাধ্যমে বিল পরিশোধ করা যায়। খ) এ ছাড়াও বিকাশ/রকেট/ নগদ এর মাধ্যমে ও বিল পরিশোধ করা যায়।	জনাব মো: ওয়াহিদুজ্জামান সহকারী ব্যবস্থাপক, টেলিকম, মাগুরা- নড়াইল। রুম নম্বরঃ ১০২, মাগুরা ডিজিটাল টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, বিটিসিএল, মাগুরা। টেলিফোনঃ ০২৪৭৭১১২০০ (মাগুরা)/ ০২৪৭৭৭৩০০০ (নড়াইল) মোবাইল: ০১৫৫৬৩২৮০৪৯ ইমেইলঃ wahiduzzamansae@gmail.com সার্ভিস প্রদান এলাকা: মাগুরা এবং উপজেলা সমূহ নড়াইল এবং উপজেলা সমূহ	উপ-মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, যশোর রুম নম্বর: ৩১০, যশোর ডিজিটাল টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, বিটিসিএল, যশোর। টেলিফোন: ০২৪৭৭৬৬৬৫৫ মোবাইল: ০১৫৫০১৫১৭২২ ইমেইল: dgm.jashore@btcl.gov.bd
২	টেলিফোন/ এডিএসএল/ GPON ইন্টারনেট স্থানান্তর	ডিম্যান্ডনোট পরিশোধের সর্বোচ্চ ০৫ দিনের মধ্যে।	১) আবেদনপত্র-১ কপি (নিবন্ধিত মোবাইল নাম্বার ও ইমেইল সহ) ২) বর্তমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবী নামা। ৩) জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্টের ফটোকপি। ৪) সর্বশেষ তিন মাসের	সহকারী ব্যবস্থাপক (টেলিকম) এর দপ্তর হতে বিনা মূল্যে পাওয়া যাবে।	টেলিফোন: ক) স্থানান্তর ফি: ২০০ টাকা + ভ্যাট ১৫% GPON: ক) স্থানান্তর ফি: ৫০০ টাকা + ভ্যাট ১৫% বিলপরিশোধপদ্ধতি:		

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			পরিশোধিত বিলের ফটোকপি। ৫) পাসপোর্ট সাইজের ছবি-১কপি।		ক) ব্যাংকের মাধ্যমে বিল পরিশোধ করা যায়। খ) এ ছাড়াও বিকাশ/রকেট/ নগদ এর মাধ্যমে ও বিল পরিশোধ করা যায়।		
৩	টেলিফোন পুনঃসংযোগ	ডিমান্ডনোট পরিশোধের সর্বোচ্চ ০৫ দিনের মধ্যে।	১) আবেদনপত্র-১ কপি ২) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনামা। ৩) মূল দাবী নামা হারিয়ে গেলে থানায় জিডি/নোটারী। ৪) জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্টের ফটোকপি। ৫) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র।	সহকারী ব্যবস্থাপক (টেলিকম) এর বরাবর সাদা কাগজে আবেদন গ্রহণ যোগ্য।	ক) সংযোগ ফি: ৩০০ টাকা+১৫% ভ্যাট বিল পরিশোধ পদ্ধতি: ক) ব্যাংকের মাধ্যমে বিল পরিশোধ করা যায়। খ) এ ছাড়াও বিকাশ/রকেট/ নগদ এর মাধ্যমে ও বিল পরিশোধ করা যায়।		
৪	টেলিফোন সমর্পণ	০৩ কার্যদিবস	১) আবেদনপত্র-১ কপি (নিবন্ধিত মোবাইল নাম্বার ও ইমেইল সহ) ২) চলমান টেলিফোনের দাবীনামার মূলকপি দাবী নামা না থাকলে জিডি কপি। ৩) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র। ৪) জাতীয় পরিচয়ের ফটোকপি ৫) ছবি পাসপোর্ট সাইজ-১ কপি।	সহকারী ব্যবস্থাপক (টেলিকম) এর বরাবর সাদা কাগজে আবেদন গ্রহণ যোগ্য।	বিনা মূল্যে		
৫	টেলিফোন গ্রাহকের নাম/ মালিকানা পরিবর্তন	০৫ কার্য দিবস	১) আবেদনপত্র-১ কপি ২) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূলদাবী নামা। ৩) মূল দাবীনামা হারিয়ে গেলে থানায় জিডি/নোটারীর ফটোকপি। ৪) জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্টের ফটোকপি। ৫) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র।	সহকারী ব্যবস্থাপক (টেলিকম) এর বরাবর সাদা কাগজে আবেদন গ্রহণ যোগ্য।	ক) ৩০০ টাকা + ভ্যাট ১৫% খ) উত্তরাধিকারী সূত্রে প্রাপ্ত হলে: ২০০ টাকা + ভ্যাট ১৫%; বিল পরিশোধ পদ্ধতি: ক) ব্যাংকের মাধ্যমে বিল পরিশোধ করা যায়। খ) এ ছাড়াও বিকাশ/রকেট/ নগদ এর মাধ্যমে ও বিল পরিশোধ করা যায়।		

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			৬) পাসপোর্ট সাইজ ছবি-২ কপি।				
৬	টেলিফোনের ত্রুটি নিরসণ	সর্বোচ্চ ০৩ দিন	১) কলসেন্টার ১৬৪০২ তে ফোন করে ২) মোবাইল এর মাধ্যমে/ www.btcl.gov.bd ওয়েব সাইট থেকে কল সেন্টারের পাতায় লগ ইন করে ৩) টেলিসেবা অ্যাপস (Telesheba App) এর মাধ্যমে ৪) mybtcl.btcl.gov.bd এই পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ দেওয়া যাবে। ৫) এছাড়াও স্থানীয় গ্রাহক সেবা কেন্দ্রে অভিযোগ দেওয়া যাবে।		বিনা মূল্যে		
৭	লিভড লাইন ইন্টারনেট (LLI) / ভার্চুয়াল প্রাইভেট নেটওয়ার্ক (VPN)	ডিমান্ড নোট পরিশোধের সর্বোচ্চ ০৫ দিনের মধ্যে।					