

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 <b>অথবা</b> সহকারী ব্যবস্থাপক (টেলিকম) এর দপ্তর হতে বিনা মূল্যে পাওয়া যাবে। <b>অথবা</b> 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।  <b>বিল পরিশোধ পদ্ধতি:</b> 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 <b>সার্ভিস প্রদান এলাকা:</b> 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%  <b>বিলপরিশোধপদ্ধতি:</b>		

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  <b>বিল পরিশোধ পদ্ধতি:</b> 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%;  <b>বিল পরিশোধ পদ্ধতি:</b> 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/ <a href="http://www.btcl.gov.bd">www.btcl.gov.bd</a> ওয়েব সাইট থেকে কল সেন্টারের পাতায় লগ ইন করে ৩) টেলিসেবা অ্যাপস (Telesheba App) এর মাধ্যমে ৪) <a href="http://mybtcl.btcl.gov.bd">mybtcl.btcl.gov.bd</a> 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।					