

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	ডিমাল্ড নোট পরিশোধের সর্বোচ্চ ০৫দিনের মধ্যে।	ক) আবেদনপত্র-১ কপি খ) পাসপোর্ট সাইজ ছবি-১ কপি। গ) ছবিসহ পূরণকৃত আবেদন ফরম ঘ) নিবন্ধিত মোবাইল নাম্বার ঙ) জাতীয় পরিচয়পত্র/ পাসপোর্ট/ ট্রেড লাইসেন্স/ সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র চ) ইমেইল আইডি	mybtcl.btcl.gov.bd এই পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন করা যাবে <b>অথবা</b> সহকারী ব্যবস্থাপক এর দপ্তর হতে বিনামূল্যে 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 মূল্য পরিশোধ করতে হবে) <b>GPON</b> ইন্টারনেট ৫ এমবিপিএস 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।	১) জনাব মুন্সী মিজানুর রহমান কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক, ওএসপি (সদর), ঝিনাইদহ রুম নম্বরঃ ১০১, ঝিনাইদহ ডিজিটাল টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, বিটিসিএল, ঝিনাইদহ। টেলিফোনঃ ০২৪৭৭৭৪৬৭৪১ মোবাইল: ০১৭২২১৮৭০৪৪ ইমেইলঃ mmrahman806@gmail.com <b>সার্ভিস প্রদান এলাকা:</b> ঝিনাইদহ সদর উপজেলা	সহকারী ব্যবস্থাপক, টেলিকম, ঝিনাইদহ রুম নম্বর: ২০৪, যশোর ডিজিটাল টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, বিটিসিএল, যশোর। টেলিফোন: ০২৪৭৭৭৪৬১০০ মোবাইল: ০১৫৫০১৫১৮৪৪ ইমেইল: amt.jdh@gmail.com
২	টেলিফোন/ এডিএসএল/ GPON ইন্টারনেট স্থানান্তর	ডিমাল্ড নোট 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 পরিশোধিত বিলের ফটোকপি। ৫) পাসপোর্ট সাইজের ছবি-১কপি।	সহকারী ব্যবস্থাপক এর দপ্তর হতে বিনামূল্যে পাওয়া যাবে।	টেলিফোন: ক) স্থানান্তর ফি: ২০০ টাকা + ভ্যাট ১৫% <b>GPON:</b> ক) স্থানান্তর ফি: ৫০০ 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।	২) জনাব মুন্সী মিজানুর রহমান কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক, ওএসপি (উপজেলা), ঝিনাইদহ রুম নম্বরঃ ১০৫, ঝিনাইদহ ডিজিটাল টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, বিটিসিএল, ঝিনাইদহ। টেলিফোনঃ ০২৪৭৭৭৪৬০৯৩ মোবাইল: ০১৭২২১৮৭০৪৪ ইমেইলঃ mmrahman806@gmail.com	

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
৩	টেলিফোন পুনঃসংযোগ	ডিমাল্ড নোট পরিশোধের সর্বোচ্চ ০৫ দিনের মধ্যে।	১) আবেদনপত্র-১ কপি ২) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূলদাবীনামা। ৩) মূল দাবী নামা হারিয়ে গেলে থানায় জিডি/ নোটারী। ৪) জাতীয় পরিচয়পত্র/ পাসপোর্টের ফটোকপি। ৫) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র।	সহকারী ব্যবস্থাপক এর বরাবর সাদা কাগজে আবেদন গ্রহণযোগ্য।	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।	সার্ভিস প্রদান এলাকা: কালিগঞ্জ, কোটচাঁদপুর, মহেশপুর, শৈলকুপা, হরিনাকুন্ডু উপজেলা	
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 এর বরাবর সাদা কাগজে আবেদন গ্রহণযোগ্য।	বিনামূল্যে		
৫	টেলিফোন গ্রাহকের নাম/ মালিকানা পরিবর্তন	০৫ কার্যদিবস	১) আবেদনপত্র-১ কপি ২) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনামা। ৩) মূল দাবীনামা হারিয়ে গেলে থানায় জিডি/ নোটারীর ফটোকপি। ৪) জাতীয় পরিচয়পত্র/ পাসপোর্টের ফটোকপি। ৫) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র। ৬) পাসপোর্ট সাইজ ছবি-২ কপি।	সহকারী ব্যবস্থাপক এর বরাবর সাদা কাগজে আবেদন গ্রহণযোগ্য।	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।	জনাব মো: আবু জাহিদ কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (আন্তঃ), ঝিনাইদহ রুম নম্বরঃ ২১০, ঝিনাইদহ ডিজিটাল টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, বিটিসিএল, ঝিনাইদহ। টেলিফোনঃ ০২৪৭৭৭৪৭৩০০ মোবাইল: ০১৫৫২৩৬৬৫৮৯ ইমেইলঃ jamint.jdh@gmail.com	
৬	টেলিফোনের ত্রুটি নিরসণ	সর্বোচ্চ ০৩ দিন	১) কল সেন্টার ১৬৪০২ তে ফোন করে ২) মোবাইল এর মাধ্যমে/ <a href="http://www.btcl.gov.bd">www.btcl.gov.bd</a>		বিনামূল্যে	গ্রাহকসেবা কেন্দ্র, ঝিনাইদহ রুম নম্বরঃ ১০৭, ঝিনাইদহ ডিজিটাল টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, বিটিসিএল, ঝিনাইদহ।	

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
			ওয়েবসাইট থেকে কল সেন্টারের পাতায় লগইন করে ৩) টেলিসেবা অ্যাপস (Telesheba App) এর মাধ্যমে ৪) mybtcl.btcl.gov.bd এই পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ দেওয়া যাবে। ৫) এছাড়াও স্থানীয় গ্রাহকসেবা কেন্দ্রে অভিযোগ দেওয়া যাবে।			টেলিফোনঃ ০২৪৭৭৭৪৬৮০৬	
৭	লিজড লাইন ইন্টারনেট (LLI) / ভার্চুয়াল প্রাইভেট নেটওয়ার্ক (VPN)	ডিমান্ড নোট পরিশোধের সর্বোচ্চ ০৫ দিনের মধ্যে।					