

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) 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 অথবা উপ-মহাব্যবস্থাপক/ ব্যবস্থাপক/সহকারীব্যবস্থাপক এর দপ্তর হতে বিনামূল্যে পাওয়া যাবে অথবা www.btcl.gov.bd ওয়েব সাইটে পাওয়া যাবে।	ক) সংযোগ ফি: ৩০০ টাকা+১৫% ভ্যাট খ) নিরাপত্তা জামানত: ৩০০ টাকা (৫০ মিটার পর্যন্ত ড্রপওয়্যার ফ্রি, ৫০ মিটারের অতিরিক্ত ড্রপওয়্যার প্রয়োজন হলে ১৫% ভ্যাটসহ মূল্য পরিশোধ করতে হবে) GPON ইন্টারনেট ৫ এমবিপিএস 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 মাধ্যমেও বিল পরিশোধ করা যায়।	১) জনাব নারায়ন চন্দ্র ঘরামী ব্যবস্থাপক, টেলিকম, কুষ্টিয়া রুম নম্বরঃ ২০১, কুষ্টিয়া ডিজিটাল টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, বিটিসিএল, কুষ্টিয়া। টেলিফোন: ০২৪৭৮৮৫৩১১১ মোবাইল: ০১৫৫০১৫১৭২৯ ইমেইল: mng.r.kushtia@btcl.gov.bd সার্ভিস প্রদান এলাকা: কুষ্টিয়া জেলা এবং উপজেলাসমূহ ২) জনাব মোঃ মিজানুর রহমান সহকারী ব্যবস্থাপক, টেলিকম, মেহেরপুর- চুয়াডাঙ্গা রুম নম্বরঃ ২০২, চুয়াডাঙ্গা ডিজিটাল টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, বিটিসিএল, চুয়াডাঙ্গা। টেলিফোনঃ ০২৪৭৭৮৭০০০ মোবাইল: ০১৫৫২৪৭১২১৯ ইমেইলঃ	উপ-মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, কুষ্টিয়া রুম নম্বর: ৪০৫, কুষ্টিয়া ডিজিটাল টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, বিটিসিএল, কুষ্টিয়া। টেলিফোন: ০২৪৭৮৮৫৩০০০ মোবাইল: ০১৫৫০১৫১৭২৯ ইমেইল: dgm.kushtia@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 পরিশোধিত বিলের ফটোকপি।	উপ-মহাব্যবস্থাপক/ ব্যবস্থাপক/সহকারীব্যবস্থাপক এর দপ্তর হতে বিনামূল্যে পাওয়া যাবে।	টেলিফোন: ক) স্থানান্তর ফি: ২০০ টাকা + ভ্যাট ১৫% GPON: ক) স্থানান্তর ফি: ৫০০ টাকা + ভ্যাট ১৫% বিল পরিশোধ পদ্ধতি: ক) ব্যাংকের মাধ্যমে বিল পরিশোধ করা যায়।	টেলিফোন: ক) স্থানান্তর ফি: ২০০ টাকা + ভ্যাট ১৫% GPON: ক) স্থানান্তর ফি: ৫০০ টাকা + ভ্যাট ১৫% বিল পরিশোধ পদ্ধতি: ক) ব্যাংকের মাধ্যমে বিল পরিশোধ করা যায়।	টেলিফোন: ক) স্থানান্তর ফি: ২০০ টাকা + ভ্যাট ১৫% GPON: ক) স্থানান্তর ফি: ৫০০ টাকা + ভ্যাট ১৫% বিল পরিশোধ পদ্ধতি: ক) ব্যাংকের মাধ্যমে 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
			৫) পাসপোর্ট সাইজের ছবি-১কপি।		খ) এ ছাড়াও বিকাশ/রকেট/ নগদ এর মাধ্যমেও বিল পরিশোধ করা যায়।	sdebtclchuadanga@gmail.com	
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 প্রত্যয়নপত্র।	উপ-মহাব্যবস্থাপক/ ব্যবস্থাপক/সহকারী ব্যবস্থাপক এর বরাবর সাদা কাগজে আবেদন গ্রহণযোগ্য।	ক) সংযোগ ফি: ৩০০ টাকা+১৫% ভ্যাট বিল পরিশোধ পদ্ধতি: ক) ব্যাংকের মাধ্যমে বিল পরিশোধ করা যায়। খ) এ ছাড়াও বিকাশ/রকেট/ নগদ এর মাধ্যমেও বিল পরিশোধ করা যায়।	সার্ভিস প্রদান এলাকা: মেহেরপুর ও চুয়াডাঙ্গা জেলা এবং উপজেলাসমূহ	
৪	টেলিফোন সমর্পণ	০৩ কার্যদিবস	১) আবেদনপত্র-১ কপি (নিবন্ধিত মোবাইল নাম্বার ও ইমেইলসহ) ২) চলমান টেলিফোনের দাবীনামার মূলকপি দাবী নামা না থাকলে জিডি কপি। ৩) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র। ৪) জাতীয় পরিচয়ের ফটোকপি ৫) ছবি পাসপোর্ট সাইজ-১ কপি।	উপ-মহাব্যবস্থাপক/ ব্যবস্থাপক/সহকারীব্যবস্থাপকএরব রাবরসাদাকাগজেআবেদনগ্রহণযো গ্য।	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) জাতীয়পরিচয়পত্র/পাসপোর্টেরফটো কপি। ৫) হালনাগাদবিলপরিশোধেরপ্রত্যয়নপ	উপ-মহাব্যবস্থাপক/ ব্যবস্থাপক/সহকারী ব্যবস্থাপক এর বরাবর সাদা কাগজে আবেদন গ্রহণযোগ্য।	ক) ৩০০ টাকা + ভ্যাট ১৫% খ) উত্তরাধিকারী সূত্রে প্রাপ্ত হলে: ২০০ টাকা + ভ্যাট ১৫%; বিলপরিশোধপদ্ধতি: 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
			ত্র। ৬) পাসপোর্ট সাইজছবি-২ কপি।				
৬	টেলিফোনের ত্রুটি নিরসণ	সর্বোচ্চ ০৩ দিন	১) কলসেন্টার ১৬৪০২ তে ফোন করে ২) মোবাইল এর মাধ্যমে/ www.btcl.gov.bd ওয়েবসাইট থেকে কলসেন্টারের পা তায় লগইন করে ৩) টেলিসেবা অ্যাপস (Telesheba App) এর মাধ্যমে ৪) mybtcl.btcl.gov.bd এই পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ দেওয়া যাবে। ৫) এছাড়াও স্থানীয় গ্রাহক সেবাকেন্দ্রে অ ভিযোগ দেওয়া যাবে।		বিনামূল্যে		
৭	লিডলাইন ইন্টারনেট (LLI) / ভার্চুয়াল প্রাইভেট নেটওয়ার্ক (VPN)	ডিমান্ড নোট পরিশোধের সর্বোচ্চ ০৫ দিনের মধ্যে।					