



বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন্স কোম্পানি লিমিটেড (বিটিসিএল)

উপমহাব্যবস্থাপক টেলিকম, কুষ্টিয়ার কার্যালয়, মজমপুরগেট, কুষ্টিয়া

<http://www.btcl.gov.bd> / বিটিসিএল.বাংলা

## 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	ডিমান্ডনোট পরিশোধেরস র্বোচ্চ 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	www.mybtcl.btcl.gov.bd এই পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন করা যাবে <b>অথবা</b> উপ-মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক/ 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)  GPON 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 মাধ্যমেও বিল পরিশোধ করা যায়।	১) ব্যবস্থাপক, টেলিকম, কুষ্টিয়া রুম নম্বরঃ ২০১, কুষ্টিয়া ডিজিটাল টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, বিটিসিএল, কুষ্টিয়া। টেলিফোন: ০২৪৭৮৮৫৩১১১ ইমেইল: mngr.kushtia@btcl.gov.bd <b>সার্ভিস প্রদান এলাকা:</b> কুষ্টিয়া জেলা এবং উপজেলাসমূহ  ২) সহকারী ব্যবস্থাপক, টেলিকম, মেহেরপুর-চুয়াডাঙ্গা রুম নম্বরঃ ২০২, চুয়াডাঙ্গা ডিজিটাল টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, বিটিসিএল, চুয়াডাঙ্গা। টেলিফোনঃ ০২৪৭৭৭৮৭০০০ ইমেইলঃ sdebtclchudanga@gmail.com <b>সার্ভিস প্রদান এলাকা:</b> মেহেরপুর ও চুয়াডাঙ্গা জেলা এবং উপজেলাসমূহ	উপ-মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, কুষ্টিয়া রুম নম্বর: ৪০৫, কুষ্টিয়া ডিজিটাল টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, বিটিসিএল, কুষ্টিয়া। টেলিফোন: ০২৪৭৮৮৫৩০০০ ইমেইল: dgm.kushtia@btcl.gov.bd
২	টেলিফোন/ এডিএসএল/ GPON ইন্টারনেট স্থানান্তর	ডিমান্ডনোট পরিশোধেরস র্বোচ্চ 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।	www.mybtcl.btcl.gov.bd এই পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন করা যাবে <b>অথবা</b> উপ-মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক/ সহকারী ব্যবস্থাপক এর দপ্তর হতে বিনামূল্যে পাওয়া যাবে <b>অথবা</b> www.btcl.gov.bd	টেলিফোন: ক) স্থানান্তর ফি: ৩০০ টাকা + ভ্যাট ১৫%  GPON: ক) স্থানান্তর ফি: ৫০০ টাকা + ভ্যাট ১৫%  <b>বিল পরিশোধ পদ্ধতি:</b> ক) ব্যাংকের মাধ্যমে বিল পরিশোধ করা যায়।		

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদাে 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।	ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	খ) এ ছাড়াও বিকাশ/রকেট/ নগদ এর মাধ্যমেও বিল পরিশোধ করা যায়।		
৩	টেলিফোন পুনঃসংযোগ	ডিমান্ডনোট পরিশোধেরস র্বোচ্চ ০৫ দিনের মধ্যে।	১) আবেদনপত্র-১ কপি ২) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনামা। ৩) মূল দাবী নামা হারিয়ে গেলে থানায় জিডি/নোটরীর কপি। ৪) জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্টের ফটোকপি। ৫) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র।	উপ-মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক/ সহকারী ব্যবস্থাপক এর বরাবর সাদা কাগজে আবেদন গ্রহণযোগ্য।	ক) পুনঃসংযোগ ফি: ৩০০ টাকা+১৫% ভ্যাট  <b>বিল পরিশোধ পদ্ধতি:</b> ক) ব্যাংকের মাধ্যমে বিল পরিশোধ করা যায়। খ) এ ছাড়াও বিকাশ/রকেট/ নগদ এর মাধ্যমেও বিল পরিশোধ করা যায়।		
৪	টেলিফোন সমর্পণ	০৩ কাযদিবস	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।	www.mybtcl.btcl.gov.bd এই পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন করা যাবে <b>অথবা</b> উপ-মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক/ সহকারী ব্যবস্থাপক বরাবর সাদা কাগজে আবেদন গ্রহণযোগ্য।	বিনামূল্যে		
৫	টেলিফোন গ্রাহকের নাম/ মালিকানা পরিবর্তন	০৫ কাযদিবস	১) আবেদনপত্র-১ কপি ২) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনামা। ৩) মূল দাবীনামা হারিয়ে গেলে থানায় জিডি/নোটরীর ফটোকপি। ৪) জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্টের	www.mybtcl.btcl.gov.bd এই পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন করা যাবে <b>অথবা</b> উপ-মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক/ সহকারী ব্যবস্থাপক বরাবর সাদা	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		

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
			ফটোকপি ৫) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র ৬) পাসপোর্ট সাইজ ছবি-২ কপি	কাগজে আবেদন গ্রহণযোগ্য	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	টেলিফোন/ এডিএসএল/ GPON ইন্টারনেট ক্রটি নিরসণ	সর্বোচ্চ ০৫ দিন	১) কলসেন্টার ১৬৪০২ তে ফোন করে ২) টেলিসেবা অ্যাপস (Telesheba App) এর মাধ্যমে ৩) www.btcl.gov.bd ওয়েব সাইট থেকে কল সেন্টারের পাতায় লগইন করে। ৪) www.mybtcl.btcl.gov.bd এই পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ দেয়া যাবে। ৫) এছাড়াও স্থানীয় গ্রাহক সেবাকেন্দ্রে অভিযোগ দেওয়া যাবে- ০২৪৭৭৭৮২১০০-০১		বিনামূল্যে		
৭	লিড লাইন ইন্টারনেট (LLI) / ভার্চুয়াল	ডিমান্ডনোট পরিশোধেরস র্বোচ্চ ০৫	http://internet.btcl.gov.bd পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন করতে হবে।				

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদাে 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
	প্রাইভেট নেটওয়ার্ক (VPN)	দিনের মধ্যে					