

# বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন্স কোম্পানি লিমিটেড (বিটিসিএল)

## সহকারি ব্যবস্থাপক টেলিকম, সাতক্ষীরা এর কার্যালয়

### সিটিজেন চার্টার

#### ১। ভিশন ও মিশন (Vision and Mission)

ভিশন :

সারা বাংলাদেশে গ্রাম পর্যায় পর্যন্ত আধুনিক টেলিযোগাযোগ অবকাঠামো বিস্তারের মাধ্যমে বিটিসিএল'কে দেশের টেলিযোগাযোগ অবকাঠামো বিনির্মাণে নেতৃত্বের আসনে বহাল ও গতিশীল রাখা এবং বিটিসিএল'কে আধুনিক টেলিযোগাযোগ সেবাদানকারী একটি দক্ষ প্রতিষ্ঠান রূপে গড়ে তোলা।

মিশন :

ক) প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন ও আধুনিক প্রযুক্তির সন্নিবেশ ঘটিয়ে শাস্রয়ী ও মানসম্পন্ন টেলিযোগাযোগ সেবা প্রদান।

খ) দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলের জনগণের দোর-গোড়ায় আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি সেবা প্রদানের জন্য টেলিযোগাযোগ নেটওয়ার্ক এর সম্প্রসারণ।

#### ২। প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ (Promised Services)

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বচ্চে সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	নতুন টেলিফোন/ ফ্যাক্স সংযোগ	৪৮ ঘন্টা	ক) আবেদন ফরম খ) জাতীয় পরিচয় পত্র গ) ছবি - ১ কপি ঘ) ইমেইল আইডি ঙ) মোবাইল নাম্বর	mybtcl.btcl.gov.bd এই পোর্টালের মাধ্যমে আবেদন করা যাবে অথবা আবেদন ফরম অফিস থেকে বা বিটিসিএল এর ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	ক) সংযোগ ফি ৩০০/- খ) জামানত ৩০০/- গ) তারের মূল্য (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ঘ) ভ্যাট ১৫% (সংযোগ ফি + তারের মূল্য) পরিশোধ পদ্ধতি : ব্যাংক, বিকাশ,রকেট, নগদ, ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড।	সহকারী ব্যবস্থাপক, বিটিসিএল, সাতক্ষীরা রুম নম্বর : ১০২ সাতক্ষীরা টেলিফোন ভবন, সাতক্ষীরা। ই-মেইল : btcl.satkhira99@gmail.com টেলিফোন নংঃ ০২৪৭৭৭-৪০০১০	উপব্যবস্থাপক (টেলিকম), বিটিসিএল, খুলনা রুম নম্বর : ২০১ খালিশপুর টেলিফোন ভবন, খুলনা। টেলিফোন নম্বর : ০২৪৭৭৭-০০৩০০ ই-মেইল : benzurr@yahoo.com
২	জিপন সংযোগ ইন্টারনেট সংযোগ	৪৮ ঘন্টা	ক) আবেদন ফরম খ) জাতীয় পরিচয় পত্র গ) ছবি - ১ কপি ঘ) ইমেইল আইডি ঙ) মোবাইল নাম্বর	mybtcl.btcl.gov.bd এই পোর্টালের মাধ্যমে আবেদন করা যাবে অথবা আবেদন ফরম অফিস থেকে বা বিটিসিএল এর ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	ক) সংযোগ ফি ৩০০/- খ) জামানত ৩০০/- গ) তারের মূল্য (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ঘ) ভ্যাট ১৫% (সংযোগ ফি + তারের মূল্য) পরিশোধ পদ্ধতি : ব্যাংক, বিকাশ,রকেট, নগদ, ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড।		
৩	এডিএসএল ইন্টারনেট সংযোগ	৪৮ ঘন্টা	ক) আবেদন ফরম খ) জাতীয় পরিচয় পত্র গ) ছবি - ১ কপি ঘ) ইমেইল আইডি ঙ) মোবাইল নাম্বর	mybtcl.btcl.gov.bd এই পোর্টালের মাধ্যমে আবেদন করা যাবে অথবা আবেদন ফরম অফিস থেকে বা বিটিসিএল এর ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	ক) সংযোগ ফি ৩০০/- খ) জামানত ৩০০/- গ) তারের মূল্য (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ঘ) ভ্যাট ১৫% (সংযোগ ফি + তারের মূল্য) পরিশোধ পদ্ধতি : ব্যাংক, বিকাশ,রকেট, নগদ, ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড।		
৪	এডিএসএল ইন্টারনেট সংযোগ (টেলিফোন সংযোগ থাকা সাপেক্ষে)	৪৮ ঘন্টা	ক) আবেদন ফরম খ) জাতীয় পরিচয় পত্র গ) ছবি - ১ কপি ঘ) ইমেইল আইডি ঙ) মোবাইল নাম্বর	mybtcl.btcl.gov.bd এই পোর্টালের মাধ্যমে আবেদন করা যাবে অথবা আবেদন ফরম অফিস থেকে বা বিটিসিএল এর ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।			
৫	নাম ও ঠিকান পরিবর্তন করণ	৪৮ ঘন্টা	ক) আবেদন ফরম		ক) পরিবর্তন ফি ২০০/- খ) ভ্যাট ১৫% ৩০/- মোট ২৩০/- পরিশোধ পদ্ধতি : ব্যাংক, বিকাশ,রকেট, নগদ, ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড।		
৬	টেলিফোন/ এডি এসএল/ জিপন স্থানান্তর	৪৮ ঘন্টা	ক) আবেদন ফরম খ) বিল পরিশোধের প্রমাণপত্র	বিটিসিএল রেভিনিউ অফিস থেকে পরিশোধের প্রমাণ পত্র পাওয়া যাবে।	ক) স্থানান্তর ফি (একই এন্সচেস) টেলিফোন ২৩০/- জিপন ৫৭৫/- খ) স্থানান্তর ফি ( মাল্টি এন্সচেস) টেলিফোন ৫৭৫/- জিপন ৫৭৫/- পরিশোধ পদ্ধতি : ব্যাংক, বিকাশ,রকেট, নগদ, ডেবিট/ক্রেডিট কার্ড।		
৭	টেলিফোন/	৪৮ ঘন্টা	ক) আবেদন ফরম	বিটিসিএল রেভিনিউ অফিস থেকে পরিশোধের প্রমাণ পত্র পাওয়া যাবে।			

	এডি এসএল/ জিপন স্থায়ী বন্ধ		খ) বিল পরিশোধের প্রমাণপত্র			
৮	লিজড লাইন ইন্টারনেট সংযোগ	৩ দিন	ক) আবেদন ফরম ও চুক্তিনামা ফরম খ) জাতীয় পরিচয় পত্র গ) ছবি - ১ কপি	internet.btcl.gov.bd এই পোর্টালের মাধ্যমে আবেদন করা যাবে। অথবা আবেদন ফরম অফিস থেকে বা বিটিসিএল এর ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	ক) সংযোগ ফি ৫০০০/- খ) ১ (এক) মাসের ব্যান্ডউইডথ ভাড়া অগ্রিম গ) ১ (এক) মাসের ব্যান্ডউইডথ ভাড়া জামানত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ঘ) OFC স্থাপন চার্জ এককালীন ৫০০০/- (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) সকল ফি এর উপর ভ্যাট ৫% পরিশোধ পদ্ধতি : ব্যাংক	

৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপন :

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা এবং পরবর্তী উর্ধ্বতন কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নম্বর	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা এবং পরবর্তী উর্ধ্বতন কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে		৩ (তিন) কর্মদিবস
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে		

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

ক্রমিক নম্বর	প্রতিশ্রুতি/ কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করনীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
২	নির্ধারিত ব্যাংকে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৪	সেবা প্রাপ্তির জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ছাড়া অন্য কোন ব্যক্তির সাথে যোগাযোগ না করা।