



বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন্স কোম্পানি লিমিটেড (বিটিসিএল)

উপ-মহাব্যবস্থাপক, মেট্রো, বিটিসিএল, খুলনা এর কার্যালয়।



সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন (Vision and Mission)

ভিশন: সারা বাংলাদেশে গ্রাম পর্যায় পর্যন্ত আধুনিক টেলিযোগাযোগ অবকাঠামো বিস্তারের মাধ্যমে বিটিসিএলকে দেশের টেলিযোগাযোগ অবকাঠামো বিনির্মাণ নেতৃত্বের আসনে বহাল ও গতিশীল রাখা এবং বিটিসিএলকে আধুনিক টেলিযোগাযোগ সেবাদানকারী একটি দক্ষ প্রতিষ্ঠান রূপে গড়ে তোলা।

মিশন: ক) প্রতিষ্ঠানিক উন্নয়ন ও আধুনিক প্রযুক্তির পরিবেশ ঘটিয়ে সাক্ষী ও মানসম্পন্ন টেলিযোগাযোগ সেবা প্রদান।
খ) দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলের জনগণের দোর-দোড়ায় আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি সেবা প্রদানের জন্য টেলিযোগাযোগ নেটওয়ার্ক এর সম্প্রসারণ।

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ (Promised Services)

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কথ্যসংখ্যক	প্রয়োজনীয় কথ্যসংখ্যক / আবেদন ফরম প্রার্থিত্ব	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নম্বর, ফোন/উপজেলাসহ কোডসহ, অফিসিয়াল ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নম্বর, ফোন/ উপজেলাসহ কোডসহ, অফিসিয়াল ইমেইল
১	নতুন টেলিফোন/ ফ্যাক্স সংযোগ	৪৮ ঘণ্টা	ক) আবেদন ফরম খ) জাতীয় পরিচয় পত্র গ) ছবি-১ কপি ঘ) ইমেইল আইডি ঙ) মোবাইল নম্বর	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) ভাতের মূল্য (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ঘ) ভ্যাট ১৫% (সংযোগ ফি+ভাতের মূল্য) পরিশোধ পদ্ধতিঃ ব্যাংক, বিকাশ রকট, নলদ, ডেবিট/ ক্রেডিট কার্ড।	সহকারী ব্যবস্থাপক (সুইচ), মেট্রো, খুলনা ক্রম নম্বর ২১৪। খুলনা ডিজিটাল টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, বিটিসিএল, খুলনা। টেলিফোন: ০২৪৭৭৭২৬৬৬৬ ইমেইল: an.l.khulanacro@btcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক মেট্রো, খুলনা ক্রম নম্বর ২১৮। খুলনা ডিজিটাল টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, বিটিসিএল, খুলনা। টেলিফোন: ০২৪৭৭৭২৭৭৭২ ইমেইল: dgm.khulanacro@btcl.gov.bd
২	রিপন সংযোগ ইন্টারনেট সংযোগ	৪৮ ঘণ্টা	ক) আবেদন ফরম খ) জাতীয় পরিচয় পত্র গ) ছবি-১ কপি ঘ) ইমেইল আইডি ঙ) মোবাইল নম্বর	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) ভাতের মূল্য (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ঘ) ভ্যাট ১৫% (সংযোগ ফি+ভাতের মূল্য) পরিশোধ পদ্ধতিঃ ব্যাংক, বিকাশ রকট, নলদ, ডেবিট/ ক্রেডিট কার্ড।		
৩	এডিএসএল ইন্টারনেট সংযোগ	৪৮ ঘণ্টা	ক) আবেদন ফরম খ) জাতীয় পরিচয় পত্র গ) ছবি-১ কপি ঘ) ইমেইল আইডি ঙ) মোবাইল নম্বর	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) ভাতের মূল্য (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ঘ) ভ্যাট ১৫% (সংযোগ ফি+ভাতের মূল্য) পরিশোধ পদ্ধতিঃ ব্যাংক, বিকাশ রকট, নলদ, ডেবিট/ ক্রেডিট কার্ড।		
৪	এডিএসএল ইন্টারনেট সংযোগ (টেলিফোন সংযোগ থাকা সাপেক্ষে)	৪৮ ঘণ্টা	ক) আবেদন ফরম খ) জাতীয় পরিচয় পত্র গ) ছবি-১ কপি ঘ) ইমেইল আইডি ঙ) মোবাইল নম্বর	mybtcl.btcl.gov.bd এই পোর্টালের মাধ্যমে আবেদন করা যাবে অথবা আবেদন ফরম অফিস থেকে বা বিটিসিএল এর ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	নাই		
৫	নাম ও ঠিকানা পরিবর্তন করণ	৪৮ ঘণ্টা	ক) আবেদন ফরম	-	ক) পরিবর্তন ফি ২০০/- খ) ভ্যাট ১৫% ৩০/- মোট ২৩০/- পরিশোধ পদ্ধতিঃ ব্যাংক, বিকাশ রকট, নলদ, ডেবিট/ ক্রেডিট কার্ড।		
৬	টেলিফোন/ এডি এসএল/ রিপন স্থানান্তর	৪৮ ঘণ্টা	ক) আবেদন ফরম খ) মিল পরিশোধের সমাপনপত্র	বিটিসিএল রেজিনিউ অফিস থেকে পরিশোধের প্রমাণ পত্র পাওয়া যাবে।	ক) স্থানান্তর ফি (একই এক্সচেঞ্জ) টেলিফোন ২৩০/- খ) স্থানান্তর ফি (মাফি এক্সচেঞ্জ) টেলিফোন ৫৭৫/- পরিশোধ পদ্ধতিঃ ব্যাংক, বিকাশ রকট, নলদ, ডেবিট/ ক্রেডিট কার্ড।	লিপি ৫৭৫/- লিপি ৫৭৫/-	
৭	টেলিফোন/ এডিএসএল/ রিপন স্থানান্তর	৪৮ ঘণ্টা	ক) আবেদন ফরম খ) মিল পরিশোধের সমাপনপত্র	বিটিসিএল রেজিনিউ অফিস থেকে পরিশোধের প্রমাণ পত্র পাওয়া যাবে।	-		
৮	লিঙ্ক লাইন ইন্টারনেট সংযোগ	৩ দিন	ক) আবেদন ফরম ও দুর্ভিক্ষাফা 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 ব্যাণ্ডউইডথ জারা অফিস গ) ১ (এক) মাসের ব্যাণ্ডউইডথ জারা জামানত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ঘ) OFC স্থাপন চার্জ এককালীন ৫০০০/- (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) *৩ সর্বকম ফি এর উপর ভ্যাট ৫% পরিশোধ পদ্ধতিঃ ব্যাংক।		

৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা: 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	নিশ্চিত সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা এবং পরবর্তী উর্ধ্বতন কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা: মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, দক্ষিণাঞ্চল, বাণিশপুর টেলিফোন জবন, বিটিসিএল, খুলনা। ফোন: ০২৪৭৭৭৭০২১০০ ই-মেইল: ggm.southern@btcl.gov.bd	৩ (তিন) কর্মদিবস
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষ: ব্যবস্থাপনা পরিচালক বিটিসিএল, কেন্দ্রীয় কার্যালয়, ঢাকা। ফোন: ০২-৪৮-৩১১৫০০, ০২-৯৬৬৪২১২ ই-মেইল: md@btcl.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.btcl.gov.bd	

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রতিশ্রুতি

ক্রমিক নম্বর	প্রতিশ্রুতি/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির নতুন কলম
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূর্ণাঙ্গকৃত আবেদন করা প্রদান।
২	নির্ধারিত কায়েদে প্রয়োজনীয় মিল পরিশোধ করা।
৩	সাক্ষরের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৪	সেবা প্রাপ্তির জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা হ্যাঁড়া অন্য কোন ব্যক্তির সাথে যোগাযোগ না করা।