

সিটিজেন চার্টার

১. সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতিঃ

ক্রমিক নং	সেবার মান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ গণ্যতা	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নং ও ইমেইল)
১।	ট্রান্সমিশন ব্যান্ডউইথ যেমন E1,E3/T3,STM-1,STM-4,STM-16, STM-64	প্রতিষ্ঠানের লেটারহেড প্যাডে মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, ট্রান্সমিশন পশ্চিম, বিটিসিএল, মহাখালী, ঢাকা এর বরাবর আবেদন করতে হবে। সংযোগ প্রদান সম্ভব হলে চাহিদাপত্র প্রদান করা হবে। সংযোগ মূল্য প্রদানের পর উপদেশনামা প্রেরণ করা হবে এবং মাঠ পর্যায়ে সংযোগ প্রদান করা হবে। নতুন অপারেটর এর জন্য : ১। যথাযথ কর্তৃপক্ষের পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি ২। কপি (সিইও/এমডি) ২। হাল নাগাদ ট্রেড লাইসেন্স কপি। ৩। Memorandum ৪। BTRC কর্তৃক জারিকৃত অপারেটর লাইসেন্স এর কপি। ৫। ৩০০/=টাকার জুডিসিয়াল stamp এ undertaking(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৬। ISP, IPTSP, IIG ETC License UP to date (Attested by Govt. Gazetted Officer) ৭। VAT Certificate ৮। TAX Clearance Certificate ৯। Certificate of Incorporation	BTCL Web Site (www.btcl.gov.bd) এ মূল্য তালিকা দেয়া হয়েছে, নির্ধারিত ব্যাংকে D/N এর টাকা পরিশোধের পর সংযোগ প্রদান করা হয়।	সম্ভাব্য ক্ষেত্রে চাহিদাপত্র দেয়ার ৫ দিনের মধ্যে ব্যাংকে অর্থ পরিশোধের পর ১৫ দিনে সংযোগ দেয়া হবে।	সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ট্রান্সমিশন অঞ্চল পশ্চিম, বিটিসিএল, মহাখালী, ঢাকা টেলিফোন নং-০২-৪১০৮০৮২৬ ই-মেইল: gmutr@btcl.com.bd
৩।	অপটিক্যাল ফাইবার ভাড়া	ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিটিসিএল দৃষ্টি আকর্ষণ মহাব্যবস্থাপক (বহিঃ সম্পর্ক) বরাবর আবেদন করতে হবে। সংযোগ প্রদান সম্ভব হলে চাহিদাপত্র প্রদান করা হবে। সংযোগ মূল্য প্রদানের পর উপদেশনামা প্রেরণ করা হবে এবং মাঠ পর্যায়ে সংযোগ প্রদান করা হবে। ১। যথাযথ কর্তৃপক্ষের পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি -২ কপি।(সিইও/এমডি) ২। হাল নাগাদ ট্রেড লাইসেন্স কপি। ৩। Memorandum ৪। BTRC কর্তৃক জারিকৃত অপারেটর লাইসেন্স এর কপি। ৫। ৩০০/=টাকার জুডিসিয়াল Stamp এ Undertaking (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৬। ISP, IPTSP, IIG etc License Up to date (Attested by Govt. Gazetted Officer) ৭। VAT Certificate ৮। TAX Clearance Certificate ৯। Certificate of Incorporation	BTCL Web Site (www.btcl.gov.bd) এ মূল্য তালিকা দেয়া হয়েছে, নির্ধারিত ব্যাংকে D/N এর টাকা পরিশোধের পর সংযোগ প্রদান করা হয়।	সম্ভাব্য ক্ষেত্রে চাহিদাপত্র দেয়ার ৫ দিনের মধ্যে ব্যাংকে অর্থ পরিশোধের পর ১৫ দিনে সংযোগ দেয়া হবে।	সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ট্রান্সমিশন অঞ্চল পশ্চিম, বিটিসিএল, মহাখালী, ঢাকা টেলিফোন নং-০২-৪১০৮০৮২৬ ই-মেইল: gmutr@btcl.com.bd

সহায়ক সেবা :

- # সারা দেশব্যাপী ট্রান্সমিশন ব্যাকবোন নেটওয়ার্ক রক্ষণাবেক্ষণ করা।
- # সেনা, নৌ, বিমান, বর্ডার গার্ড অব বাংলাদেশ, এন. এস. আই, ও পুলিশের চাহিদা অনুযায়ী ট্রান্সমিশন সহায়তা প্রদান করে।
- # সারা দেশব্যাপী ইন্টারনেট সেবা প্রদানে ব্যাকবোন ট্রান্সমিশন সহায়তা প্রদান করে।
- # বাংলাদেশ টেলিভিশনকে বিভিন্ন উপকেন্দ্রের মাধ্যমে টিভি সিগন্যাল সম্প্রচার ট্রান্সমিশন সুবিধা প্রদান ও সরাসরি অনুষ্ঠান সম্প্রচারে ট্রান্সমিশন সহায়তা প্রদান করে।
- # আর্থিক প্রতিষ্ঠান: যেমন বাংলাদেশ ব্যাংক সহ সকল সরকারী/বেসরকারী ব্যাংক ট্রান্সমিশন সহায়তা প্রদান করে।
- # শিল্প প্রতিষ্ঠান: সরকারী/বেসরকারী স্কুল, কলেজ, বিশ্ববিদ্যালয়ে ইন্টারনেট সুবিধা প্রদান।
- # হাসপাতাল: জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ে বিভিন্ন সরকারী/বেসরকারী হাসপাতাল, সেবাকেন্দ্র ইত্যাদিতে ইন্টারনেট সুবিধা প্রদান
- # দূতাবাস সমূহ: সকল বিদেশী দূতাবাস, সাহায্য সংস্থা ও আন্তর্জাতিক সংস্থা সমূহের ইন্টারনেট সুবিধা প্রদান।
- # সরকারের তথ্য প্রযুক্তি সংক্রান্ত প্রকল্প (Banglagov, Info Sarker) বাস্তবায়নের কারিগরী সহায়তা ও ট্রান্সমিশন ব্যান্ডউইথ প্রদান করে।
- # বিভাগীয় কমিশনার ও জেলা প্রশাসকের সাথে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর Video Conference এর সহায়ক হিসাবে ট্রান্সমিশন সেবা প্রদান।

২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা
পদ্ধতিঃ

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে বা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করুন

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, ট্রান্সমিশন অঞ্চল পশ্চিম, বিটিসিএল, মহাখালী, ঢাকা। ফোন নং # ০২-৪১০৮০৮২৭ ই-মেইলঃ gmutr@btcl.com.bd	০৭ (সাত) কর্মদিবস
২	GRS Focal point কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মহাব্যবস্থাপক (নিরাপত্তা ও পরিদর্শন), কেন্দ্রীয় কার্যালয়, ৩৭/ই, ইস্কাটন গার্ডেন ঢাকা।	০৩ (তিন) কর্মদিবস

আপনার কছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়।
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।

ধন্যবাদ

মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, ট্রান্সমিশন, পশ্চিম, বিটিসিএল, মহাখালী, ঢাকা