

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন্স কোম্পানী লিমিটেড
www.btcl.gov.bd
সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

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

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা (citizen service)

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি [সকল চার্জে ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য]	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	টেলিফোন সংযোগ	স্থানীয় ডিজিএম-এর দপ্তরে আবেদন করতে হবে। চাহিত ঠিকানায় সংযোগ প্রদান সম্ভব হলে চাহিদাপত্র প্রদান করা হবে। সংযোগ মূল্য প্রদানের পর উপদেশনামা স্থানীয় ক্যাম্পে প্রেরণ করা হবে। সেখান থেকে গ্রাহককে সংযোগ প্রদান করা হবে।	(১) আবেদনপত্র- ওয়েবসাইটে বা বিভাগীয় প্রকৌশলীর দপ্তরে পাওয়া যাবে। (২) ব্যক্তিগত গ্রাহকের ক্ষেত্রে ৩টি ছবি। (৩) জাতীয় পরিচয়পত্র বা পাসপোর্টের অনুলিপি।	(১) ঢাকা মাল্টিএক্সচেঞ্জ, নারায়নগঞ্জ ও গাজীপুর শহরে ২০০০ টাকা (২) চট্টগ্রাম মাল্টিএক্সচেঞ্জ এলাকায় ১০০০ টাকা (৩) দেশের অন্যত্র ৬০০ টাকা। উল্লেখ্য এই অর্থের ৫০% নিরাপত্তা জামানত হিসেবে জমা থাকবে। লাইন ভাড়া যথাক্রমে ১৬০, ১২০ ও ৮০ টাকা প্রতি মাসে। কল চার্জ সকাল ৮টা থেকে রাত ৮টা পর্যন্ত মিনিটে ৩০ পয়সা ও অন্য সময়ে মিনিটে ১০ পয়সা। তবে কল মুঠোফোনে করা করা হলে মিনিটে ৮০ পয়সা, যেকোন সময় চার্জ হবে। টেলিফোন সেট গ্রাহক নিজে কিনবেন। বিলকৃত অর্থ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে।	সম্ভাব্য ক্ষেত্রে চাহিদাপত্র দেয়া হবে ৫ দিনের মধ্যে। ব্যাংকে অর্থ পরিশোধের পর ১৫ দিনে সংযোগ দেয়া হবে।	স্থানীয় ডিজিএম-এর দপ্তর ঠিকানা, ফোন নাম্বার ও ইমেইল ঠিকানা ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।
২	টেলিফোন স্থানান্তর	যে এলাকায় স্থানান্তর করা হবে সে এলাকার ডিজিএম বরাবর আবেদন করতে হবে। একই এক্সচেঞ্জের আওতায় হলে নাম্বার পরিবর্তন হবে না।	(১) স্থানান্তরের আবেদনপত্র- ওয়েবসাইটে বা ডিজিএম-এর দপ্তরে পাওয়া যাবে। (২) পূর্বের চাহিদাপত্র (ডিম্যান্ড নোট) (৩) বিল বকেয়া নেই- এই মর্মে রাজস্ব দপ্তরের প্রত্যায়নপত্র।	৫০০ টাকা	ঐ	
৩	নাম/ঠিকানা পরিবর্তন	স্থানীয় র নিকট সাদা কাগজে আবেদন করতে হবে।	চাহিদাপত্রের অনুলিপি		৭ দিন	

৪	এডিএসএল ইন্টারনেট	স্থানীয় ডিজিএম অথবা ৩টি নির্ধারিত ফার্মের যেকোনটির মাধ্যমে আবেদন করতে হবে। আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট দপ্তরে বা ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে। সেইসাথে চুক্তিপত্রও পূরণ করে দিতে হবে। একটি টেলিফোন লাইনের বিপরীতে একটি ইন্টারনেট যংযোগ পাওয়া যাবে।	আবেদনপত্র, চুক্তিপত্র ও টেলিফোনের চাহিদাপত্রের অনুলিপি।	২৫৬ কেবিপিএস, ৫১২ কেবিপিএস, ১ এমবিপিএস ও ১.৫ এমবিপিএস আনলিমিটেড সংযোগের মাসিক মূল্য যথাক্রমে ৩০০, ৫০০, ৭০০ ও ১০০০ টাকা। সংযোগ মূল্য ৪০০টাকা। মডেম/ রাউটার গ্রাহক নিজে কিনবেন।	৭ দিন
৫	জিপন ইন্টারনেট ও টেলিফোন	এই সেবাটি বর্তমানে ঢাকার মিরপুর ডিওএইচএস, গুলশান ও বনানীতে পাওয়া যাচ্ছে। স্থানীয় ডিজিএম-এর কাছে ওয়েবসাইট থেকে ফর্ম ও চুক্তিনামা সংগ্রহ করে আবেদন করতে হবে।	আবেদনপত্র, চুক্তিনামা, জাতীয় পরিচয়পত্র বা পাসপোর্টের অনুলিপি।	২,৪,৬ ও ১০ মেগাবিট/সেকেন্ডের সংযোগের মূল্য যথাক্রমে ১০০০, ১৫০০, ২১০০ ও ৩৫০০ টাকা। সংযোগমূল্য ২৫০০ টাকা। মডেমের মূল্য ৪৩০০ বা ৫৭০০ টাকা। মাসিক লাইন ভাড়া ১৬০ টাকা।	১৫ দিন
৬	দ্রুটি নিষ্পত্তি	কল সেন্টার ১৬৪০২ নাম্বারে ফোন করে বা ওয়েবসাইট থেকে কল সেন্টারের পাতায় লগইন করে অভিযোগ দেয়া যাবে। এছাড়াও সংশ্লিষ্ট এলাকার বিটিসিএল ক্যাম্প অফিসে অভিযোগ দেয়া যাবে।	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	৩ দিন

বি.দ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা (corporate service)

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	.bd এবং .বাংলা ডোমেইন	মগবাজার, ঢাকায় বিটিসিএল দপ্তরে ফর্ম জমা দিতে হবে বা অনলাইনেও আবেদন করা যাবে। ডোমেইনটি খালি থাকলে দেয়া যাবে।	ওয়েবসাইটে প্রাপ্তব্য ফর্ম	২ বছরের জন্য ১৬০০ টাকা। নবায়ন প্রতি বছরে ৮০০ টাকা।	৩ দিন	জিএম(ডাটা ইন্টারনেট), বিটিসিএল মগবাজার, ঢাকা ফোনঃ ৮৩১৩৪৭৩, ০২৫৫০১৫১১৭৩ ই-পত্রঃ dirsat@btcl.net.bd
২	রিয়েল আইপি	মগবাজার, বিটিসিএল অফিস থেকে রিয়েল আইপি নেয় যাবে। ওয়েবসাইটে ফর্ম আছে।	ওয়েবসাইটে প্রাপ্তব্য ফর্ম	৪টি আইপির জন্য বছরে ৩২০০ টাকা, অতিরিক্ত প্রতিটির জন্য ২০০ টাকা।	৩ দিন	
৩	কোলোকেশন	বিটিসিএল এর এক্সচেঞ্জের স্থান, কক্ষ, এসি সুবিধা, পাওয়ার সাপ্লাই ও জেনারেটর সুবিধা, এন্টেনা লাগানোর জন্য টাওয়ারের ব্যবস্থা ইত্যাদি সেবা কোন প্রতিষ্ঠান নিতে পারে। সংশ্লিষ্ট এলাকার ডিজিএম-এর দপ্তরে যোগাযোগ করতে হবে।	দপ্তরের চাহিদা অনুযায়ী	বিভিন্ন ক্ষেত্রে বিভিন্ন চার্জ।	যা প্রয়োজ্য	স্থানীয় ডিজিএম
৪	আই আই জি ও আই এস পি ব্যান্ডউইথ	প্রতিষ্ঠানের লেটারহেড এ আবেদন করতে হবে সিজিএম, বৈদেশিক অঞ্চল, বিটিসিএল, মহাখালী, ঢাকা বরাবর	দপ্তরের চাহিদানুযায়ী	পরিমাণ ও ব্যবহারকারীর ধরণের ওপর সর্বোচ্চ ৯৬০, সর্বনিম্ন ৩৬০ টাকা প্রতি মেগাবিট/সেকেন্ড/মাস	১ মাস	সিজিএম, বৈদেশিক অঞ্চল, বিটিসিএল, কড়াইল, বনানী, ঢাকা ফোনঃ ৯৮৭১৬৮৮ ই-পত্রঃ gmotr@btcl.net.bd
৫	ট্রান্সমিশন ব্যান্ডউইথ	প্রতিষ্ঠানের লেটারহেড প্যাডে সিজিএম, ট্রান্সমিশন অঞ্চল, মহাখালী, ঢাকা বরাবর আবেদন করতে হবে।	দপ্তরের চাহিদা অনুযায়ী	ওয়েবসাইটে ও দপ্তরে গিয়ে জানা যাবে।	১ মাস	সিজিএম, ট্রান্সমিশন অঞ্চল, মহাখালী, ঢাকা ফোনঃ ৮৮২৪১৪১ ই-পত্রঃ dirtr1@btcl.net.bd

বি.দ্র. ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: বাজেট বরাদ্দ/ বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

২। সেবাগ্রহণকারী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: বিটিআরসি-এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইডথ ক্রয়।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

প্রশাসন শাখা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	কেন্দ্রীয় কার্যালয়ের ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের পদোন্নতি।	পদোন্নতিযোগ্য পদ খালি থাকলে এবং যোগ্য ফিডার পদধারী থাকলে ডিপিসি'র মাধ্যমে পদোন্নতি দেয়া হয়।	কেন্দ্রীয় কার্যালয়, প্রশাসন শাখা	প্রযোজ্য নয়	১০-১৫ দিন	মোঃ জাবেদ ইকবাল চৌধুরী মহাব্যবস্থাপক (মানব-সম্পদ-৪) ফোনঃ ৯৩২-০১৭১ E-mail: dd.admin.btcl 2015@gmail.com
২.	কেন্দ্রীয় কার্যালয়ের ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর বদলী ও পদস্থাপন।	প্রশাসনিক কাজের গতিশীলতার জন্য দক্ষতা সম্পন্ন কর্মচারীকে কাজের গুরুত্ব অনুযায়ী কাজে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে বদলী ও পদস্থাপন করা হয়।	কেন্দ্রীয় কার্যালয়, প্রশাসন শাখা ব্যবস্থাপক		৩ দিন	
৩.	বিটিসিএল এর সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের জিপিএফ অগ্রিম এর মঞ্জুরী পত্র জারী করা।	সকল অঞ্চল ও ইউনিট থেকে আগত জিপিএফ অগ্রিম এর মঞ্জুরী পত্র সিএও (টিএন্ড টি) ও সংশ্লিষ্ট অফিসে প্রেরণ করা হয়।	কেন্দ্রীয় কার্যালয়, প্রশাসন শাখা		২ দিন	
৪.	বিভিন্ন কাজের সার্কুলার জারী।	মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে প্রাপ্ত পত্র প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সকল অঞ্চল/ ইউনিট অফিসে প্রেরণ করা হয়।	কেন্দ্রীয় কার্যালয়, প্রশাসন শাখা		২ দিন	
৫.	বিটিসিএল এর সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের চূড়ামন্ত্র জিপিএফ মঞ্জুরী।	সিএও (টিএন্ড টি) কর্তৃক জারীকৃত অর্থরিট সকল অঞ্চল/ ইউনিট হতে আগত জিপিএফ চূড়ামন্ত্র মঞ্জুরী পত্র জারী করা হয়।	কেন্দ্রীয় কার্যালয়, প্রশাসন শাখা		২ দিন	
৬.	কেন্দ্রীয় কার্যালয়ের সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ভ্রমণ অগ্রিম।	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের নিকট হতে ভ্রমণ অগ্রিম প্রদানের আবেদন পাওয়ার মাধ্যমে ভ্রমণ অগ্রিমের মঞ্জুরী পত্র জারী করা হয়।	কেন্দ্রীয় কার্যালয়, প্রশাসন শাখা		১ দিন	
৭.	অর্জিত ছুটি, আর/আর, বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি/ পিআরএল/বার্ষিক ইনক্রিমেন্ট।	কর্মচারীদের নিকট হতে আবেদন পাওয়ার মাধ্যমে বিভিন্ন ছুটি/ বার্ষিক ইনক্রিমেন্ট এর মঞ্জুরী পত্র জারী করা হয়।	কেন্দ্রীয় কার্যালয়, প্রশাসন শাখা		২ দিন	

কল্যান শাখা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	কর্মচারী ও তাহাদের উপর নির্ভরশীলদের চিকিৎসা, দুর্ঘটনা-দুর্ঘটনা, ব্যয় বাবদ।	প্রাপ্ত আবেদনগুলি সংশ্লিষ্ট কমিটির সভা আহবানের মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।	চিকিৎসক কর্তৃক প্রদত্ত চিকিৎসাপত্র এবং খরচের বিল ভাউচারের কপি।		সংশ্লিষ্ট অর্থ বৎসর	মোঃ জাবেদ ইকবাল চৌধুরী মহাব্যবস্থাপক (মানব-সম্পদ-৪) ফোনঃ ৯৩২-০১৭১ E-mail: dd.admin.btcl 2015@gmail.com
২.	দাফন-কাফন উপ-খাতে বরাদ্দ।	-ঐ-	মৃত কর্মচারীর পরিবারের সদস্যদের আবেদনের প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট অঞ্চল প্রধানের সুপারিশের ভিত্তিতে		সংশ্লিষ্ট অর্থ বৎসর	
৩.	অধোষিত কর্মচারীদের ছেলে-মেয়ে ও তাহাদের উপর নির্ভরশীলদের শিক্ষা সংক্রামত ব্যয়।	-ঐ-	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত প্রত্যয়নপত্র এবং বেতনের রশিদ		সংশ্লিষ্ট অর্থ বৎসর	
৪.	ক্লাব, কেন্দ্র, সমিতি, বনভোজন, চিত্তবিনোদন ও নাট্যানুষ্ঠান ইত্যাদি বাবদ মোট ব্যয়।	-ঐ-	সংশ্লিষ্টদের নিকট হতে প্রাপ্ত আবেদন		সংশ্লিষ্ট অর্থ বৎসর	
৫.	বিভাগীয় শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, স্কুল-কলেজ, মসজিদ মাদ্রাসা ও নামাজঘর ইত্যাদি ব্যয়।	-ঐ-	প্রতিষ্ঠানের সভাপতি কর্তৃক চাহিদা		সংশ্লিষ্ট অর্থ বৎসর	
৬.	টেলিযোগাযোগ ভবন ডিসপেনসারীর চিকিৎসা যন্ত্রপাতি ও ঔষধ ক্রয়ের খরচ।	-ঐ-	সিনিয়র মেডিক্যাল অফিসার কর্তৃক চাহিদা		সংশ্লিষ্ট অর্থ বৎসর	
৭.	সংরক্ষিত (কল্যাণ বিষয়ক বিশেষ ক্ষেত্রে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্দেশিত জটিল ও ব্যয়	-ঐ-	কর্মচারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট অঞ্চল		সংশ্লিষ্ট অর্থ বৎসর	

	বহল রোগের চিকিৎসা খরচ নির্বাহের জন্য)		প্রধানের সুপারিশের ভিত্তিতে		
৮.	কর্মকর্তাদের বাসা বরাদ্দ	-ঐ-	আবেদন এবং বেতনপত্র		০৩ মাস
৯.	ওয়ার্কচার্জড কর্মচারীদের সকল কার্যক্রম	নথিতে উপস্থাপনের মাধ্যমে	প্রয়োজীয় কাগজপত্র		০৭ দিন
১০.	মাষ্টার এবং ক্যাজুয়েল শ্রমিক সংক্রান্ত	-ঐ-	প্রয়োজীয় কাগজপত্র		০৭ দিন
১১.	বিভাগীয় শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, স্কুল-কলেজ, মসজিদ মাদ্রাসা ও নামাজঘর ইত্যাদির পরিচালনা কমিটির অনুমোদন।	-ঐ-	প্রয়োজীয় কাগজপত্র		০৭ দিন
১২.	সিবিএ সংক্রামক কার্যক্রম	-ঐ-	প্রয়োজীয় কাগজপত্র		০৩ দিন

সাধারণ শাখা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	<u>স্টেশনারী মালামালঃ</u> যেমনঃ- আলপিন, ইরেজার / রাবার, ইনডেক্স ফাইল কভার, উডেন পেন্সিল, কলম দানী, কাঁচি, ক্যালকুলেটর মেশিন, কলম- পাইলট- ডি-৫, কলম মার্কার, খাম, গাম পট, গালা, ঘড়ির পেন্সিল ব্যাটারী, ঘড়ি, চাকু/এন্টি কাটার, জেমস ক্লিপ, টিস্যু পেপার বক্স (ফেসিয়াল), ট্যাগ, টয়লেট পেপার, ডাস্টার (কাপড়ের), ডাক ফাইল ক্লিপ যুক্ত, তালা, নোট সীট প্যাড,	বিভিন্ন শাখার কর্মকর্তাদের চাহিদার প্রেক্ষিতে			কার্যাদেশ প্রদানের তারিখ হইতে ৩ দিনের মধ্যে	

	নাম্বারিং মেশিন, নোট বুক, নোটিশ স্টেন্ড, পেন্সিল কাটার/ সাফনার, পাঞ্চ মেশিন, পেপার ওয়েট, পিন রিমুভার, প্যাড স্লিপ, প্লাস্টিক ফাইল কভার, পিন কুশন, প্লাস্টিকের ফোল্ডার, পিয়ন বুক, ফাইল বোর্ড, ফ্লুইট সাদা, ফাইল ট্রে, ফাইল কভার, বোর্ড পিন, বাইন্ডিং ক্লিপ, ভোমর, মাসকিন টেপ, রেজিষ্টার রোল, লগ বই, স্ট্যাম্প প্যাড, স্ট্যাম্প প্যাডের কালি, স্কেল, স্ট্যাপলার মেশিন, স্কস টেপ, সুতার বল,					<p>মোঃ জাবেদ ইকবাল চৌধুরী</p> <p>মহাব্যবস্থাপক(মানব-সম্পদ-৪)</p> <p>ফোনঃ ৯৩২-০১৭১</p> <p>E-mail: dd.admin.btcl 2015@gmail.com</p>
২.	কম্পিউটার প্রিন্টারের টোনার/কাটিজ, ফটোকপিয়ার মেশিনের টোনার ও ফ্যাক্স মেশিনের টোনার ইত্যাদি।	-ঐ-			-ঐ-	
৩.	<u>অফিস ইকুইপমেন্ট/আইটি ইকুইপমেন্টঃ</u> কম্পিউটার, প্রিন্টার, ইউপিএস, ফ্যাক্স, স্ক্যানার, ফটোকপিয়ার মেশিন ইত্যাদি	-ঐ-			-ঐ-	
৪.	আসবাবপত্রঃ যেমনঃ- চেয়ার, টেবিল, আলমারী, টেবিলের গ্লাস, ফাইল কেবিনেট, কার্পেট, সোফা সেট, জালানার পর্দা ইত্যাদি।	-ঐ-			-ঐ-	
৫.	সুইপিং মালামালঃ এরোসল স্প্রে, এয়ার ফ্রেসনার, ভিম পাউডার, লাক্স সাবান, পাট (সুতার), স্যাভলন, ব্রাশ, ফুলের ঝাড়ু, শলার ঝাড়ু, স্যান্ডেলিনা সাবান, লাইফবয় লিকুইড, ভীম পাউডার, টিক্স, গ্লাস ক্লিনার, হারপিক, ওডোনিল, ব্লিচিং পাউডার, বেলচা, ন্যাপথলিন, রশি ইত্যাদি।	-ঐ-			-ঐ-	
৬.	ক্রোকোরীজ মালামালঃ যেমনঃ- কাপ-পিরিচ, ফুল প্লেট, হাফ প্লেট, ইলেকট্রিক কেটলী, ফ্লাক্স, চা-চামচ, বালতি, মগ, জগ, তোয়ালে ইত্যাদি।	-ঐ-			০৩ দিন	

বেতন ও ভাতা এবং ক্যাশ ও বিলিং শাখা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বিটিসিএল কেন্দ্রীয় কার্যালয়ের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীর বেতন ও ভাতা।	কর্মচারীদের ক্ষেত্রে সরকার নির্ধারিত হারে বেতন-ভাতার বিল প্রস্তুত এবং অফিসারদের ক্ষেত্রে স্ব-স্ব অফিসার কর্তৃক দাখিলকৃত বিল প্রাপ্তি সাপেক্ষে।			মাসে ১ (এক) বার প্রতি মাসের ২৫ তারিখের পর।	উপ মহাব্যবস্থাপক (বেতন ও ভাতা) (কেন্দ্রীয় কার্যালয়) ফোন:৯৩২০১৫৫
২.	অন্যান্য ব্যয় যেমনঃ- সম্মানী, দেশীয় ও বৈদেশিক ভ্রমন ব্যয়, আনসারদের বেতন-ভাতা, মাষ্টার রোল ও ক্যাজুয়েল কর্মচারীদের মজুরী, স্টেশনারী, তৈল ও জ্বালানী সরবরাহের বিল, লিগ্যাল এক্সপেন্স, বিজ্ঞাপন বিল ইত্যাদি।	সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক বিটিসিএল এর আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী মঞ্জুরীকৃত বিল ভাউচার প্রাপ্তি এবং বরাদ্দ ও অর্থ ছাড় সাপেক্ষে বিল ভাউচার সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানকে পরিশোধের ব্যবস্থা করা হয়।			মঞ্জুরীকৃত বিল পাওয়ার পর পরই পরিশোধের ব্যবস্থা নেওয়া হয়।	
৩.	রক্ষনাবেক্ষণ ব্যয়	সংশ্লিষ্ট শাখা কর্তৃক বিটিসিএল এর আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী মঞ্জুরীকৃত বিল ভাউচার প্রাপ্তি এবং বরাদ্দ ও অর্থ ছাড় সাপেক্ষে বিল ভাউচার সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানকে পরিশোধের ব্যবস্থা করা হয়।			মঞ্জুরীকৃত বিল পাওয়ার পর পরই পরিশোধের ব্যবস্থা নেওয়া হয়।	
৪.	বিটিসিএল কেন্দ্রীয় কার্যালয়ে সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীসহ বিটিসিএল এর সকল কর্মকর্তাদের পেনশন কেইস প্রস্তুত/মঞ্জুরী করে সিএও (টিএন্ডটি)/ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়।	কেন্দ্রীয় কার্যালয়ের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর নিকট হইতে প্রাপ্ত আবেদন পেনশন ফরম পূরণ) স্বাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষের অনুমোদন এবং কেন্দ্রীয় কার্যালয়ের বাহিরের কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে তাদের স্ব-স্ব জিএম অফিসের সুপারিশের ভিত্তিতে এবং সংশ্লিষ্ট মঞ্জুরকারী কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর			পেনশনারের প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সঠিক ভাবে প্রাপ্তি স্বাপেক্ষে ১ সপ্তাহের মধ্যে।	

পরিবহন শাখা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ, মন্ত্রণালয় ও সংশ্লিষ্ট সরকারী দপ্তর এবং বিটিসিএল এর কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কর্মস্থলে যাতায়াত, দাপ্তরিক অন্যান্য কার্যক্রম এবং কল্যাণমূলক (এম্বুলেন্স ইত্যাদি) কাজে পরিবহন সেবা।	(ক) কর্মকর্তাগোণের জন্য প্রাধিকার ভিত্তিতে গাড়ী বরাদ্দ। (খ) ভাড়ায় চালিত ১৫টি ব্লুটে বাস/মিনিবাসের মাধ্যমে মাসিক ভাড়ার ভিত্তিতে কর্মচারী পরিবহন। (গ) বিটিসিএল এর নিজস্ব হলার/ যানবাহনের মাধ্যমে কর্মস্থলে যাতায়াত। (ঘ) জরুরী দাপ্তরিক, ব্যক্তিগত ও কল্যাণমূলক কাজে রিকুইজিশনের মাধ্যমে যানবাহন সেবা।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনের প্রেক্ষিতে ব্যবস্থা নেয়া হয়। রিকুইজিশন ফর্ম, সিএনজি ও উকটেনের রশিদ বই, মেরামতের চাহিদাপত্র ইত্যাদি পরিবহন শাখায় পাওয়া যাবে।	(ক) বাস সার্ভিস- মাসিক ২০ থেকে ৭৫ টাকা টিকেট (খ) রিকুইজিশন কিলোমিটার প্রতি সরকার নির্ধারিত হারে। গ) কল্যাণমূলক কার্যক্রমে বিনামূল্যে।	প্রযোজ্য নয়	মহাব্যবস্থাপক (মানব-সম্পদ-৫) বিটিসিএল কেন্দ্রীয় কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ ৯৩২০০১৩

জনসংযোগ ও প্রকাশনা শাখা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বিটিসিএল এর পক্ষে সংবাদপত্র ও অন্যান্য গনমাধ্যমের সাথে যোগাযোগ করা এবং সাংবাদিক / গনমাধ্যম কর্মীদের বিটিসিএল বিষয়ক তথ্য প্রদান করা।	লিখিত চাহিদার প্রেক্ষিতে লিখিত তথ্য প্রদান করা হয়			চাহিত তথ্য নির্দিষ্ট শাখা থেকে প্রাপ্তি সাপেক্ষে একদিন এবং ক্ষেত্র বিশেষে ১৫ দিনের মধ্যে।	<p>মীর মোহাম্মদ মোরশেদ জেনারেল ম্যানেজার (জনসংযোগ ও প্রকাশনা) ফোন: ৯৩২০১২৬ ইমেইল: morshedbtcl@gmail.com</p>
২	বিটিসিএলের প্রচারযোগ্য সংবাদ প্রেসরিলিজ হিসেবে জারী করা, নোটিশ, ইত্যাদি পত্রিকাসহ বিভিন্ন গনমাধ্যমে প্রকাশ / বিজ্ঞপ্তি প্রচার করা।	কর্তৃপক্ষের নির্দেশ অনুযায়ী প্রেস রিলিজ, নোটিশ সরাসরী গনমাধ্যমে প্রচার এবং তালিকাভুক্ত বিজ্ঞাপনী সংস্থার নিকট হতে দরপত্র আহ্বানের মাধ্যমে ডিসপেন্স বিজ্ঞাপন প্রচার			তাৎক্ষণিকভাবে / ক্ষেত্র বিশেষে সর্বোচ্চ ১৫ দিনের মধ্যে। / ডিসপেন্স বিজ্ঞপ্তি প্রচার- দরপত্র আহ্বানের মাধ্যমে নির্ধারিত সময়ে	
৩	গনমাধ্যমে প্রকাশিত টেলিকম বিষয়ক সংবাদের বিষয়ে কর্তৃপক্ষকে অবহিত করা এবং কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক প্রকাশিত ভুল সংবাদের বিষয়ে সঠিক তথ্যসহ সংশোধনী প্রকাশের ব্যবস্থা করা।	কর্তৃপক্ষের নির্দেশ অনুযায়ী লিখিত ভাবে			নিয়মিত এবং তাৎক্ষণিকভাবে	
৪	সংবাদ সম্মেলন, প্রেস ব্রিফিং ইত্যাদি কাজে কর্তৃপক্ষকে সার্বিক সহায়তা করা।	কর্তৃপক্ষের নির্দেশ অনুযায়ী			সর্বোচ্চ ২/৩ দিনের মধ্যে	
৫	দাপ্তরিক চাহিদা অনুযায়ী ফরম, প্যাড, ডিজিটিং কার্ড, প্রতিবেদন ইত্যাদি প্রকাশনা	তালিকাভুক্ত ছাপাখানার নিকট হতে দরপত্র আহ্বানের মাধ্যমে			দরপত্র আহ্বানের মাধ্যমে নির্ধারিত সময়ে	

বি.দ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<p>GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা</p> <p>সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের প্রধান (Chief General Manager) অঞ্চলঃ</p> <p>(১) ঢাকা (উত্তর), গুলশান-২, ফোন-৯৮৬৩৩৫৫ (২) ঢাকা (দক্ষিণ), গুলিস্থান, ফোন-৯৫৬৫০০০ (৩) ঢাকা (পূর্ব), খিলগাঁও রেলক্রসিং, ফোন-৭২১৯১০০ (৪) ঢাকা (পশ্চিম), শেরে বাংলা নগর, ফোন-৯১৩৯৮৮০ (৫) চট্টগ্রাম অঞ্চল, আগ্রাবাদ, ফোন -০৩১-৭১৪০০০ (৬) উত্তরাঞ্চল, রাজশাহী, ফোন-০৭২১-৭৬২০০০, ৮৬০০০০ (৭) দক্ষিণাঞ্চলঞ্চ, খুলনা, ফোন-০৪১-৭৬২১০০ (৮) ট্রান্সমিশন অঞ্চল, মহাখালী, ঢাকা, ফোন-৮৮২৪১৪১ (৯) বৈদেশিক অঞ্চল, কড়াইল, বনানী, ঢাকা, ফোন-৯৮৭১৬৮৮ (১০) পরিকল্পনা ও উন্নয়ন অঞ্চল, প্রধান কার্যালয় বিটিসিএল, ঢাকা, ফোন-৯৩২০১৩৫</p>	৩ কর্মদিবস

২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষঃ ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিটিসিএল, কেন্দ্রীয় কার্যালয়, ঢাকা ফোন: ৮৩১১৫০০, ৮৬৫১৮০০ ইমেইল: md@btcl.net.bd ওয়েব পোর্টাল: www.btcl.gov.bd	৩ কর্মদিবস
---	--	---	------------

8) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪)	সেবা প্রাপ্তির জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ব্যতীত কোনরূপ দালালের সাথে যোগাযোগ না করা
৫)	

ধন্যবাদ. BTCL. ৩০ সেপ্টেম্বর ২০১৫