

সিটিজেন চার্টার

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি যদি থাকে	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড সহ অফিসিয়াল টেলিফোন নাথার, ইমেইল ঠিকানা	উর্জ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড সহ অফিসিয়াল টেলিফোন নাথার, ইমেইল ঠিকানা
১	টেলিফোন সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ	তাৎক্ষণিক	প্রয়োজ্য নয়	গ্রাহক সেবা কেন্দ্র	বিনামূল্যে		
২	ইন্টারনেট সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ	তাৎক্ষণিক	প্রয়োজ্য নয়	গ্রাহক সেবা কেন্দ্র	বিনামূল্যে		
৩	বিল সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ	তাৎক্ষণিক	প্রয়োজ্য নয়	গ্রাহক সেবা কেন্দ্র	বিনামূল্যে		
৪	ডুপ্লিকেট বিল প্রদান	তাৎক্ষণিক	প্রয়োজ্য নয়	গ্রাহক সেবা কেন্দ্র	বিনামূল্যে		
৫	নতুন সংযোগের (ব্যক্তি) আবেদন গ্রহণ	ডিমাত্ত নোটের অর্থ পরিশোধের পর ৪ (চার) কার্যদিবসের মধ্যে সংযোগ প্রদান।	<input type="checkbox"/> আবেদন পত্র ৪ টি <input type="checkbox"/> ছবি ৪ টি <input type="checkbox"/> জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি ১ টি <input type="checkbox"/> স্বাক্ষর (জাতীয় পরিচয়পত্র অনুরূপ)	গ্রাহক সেবা কেন্দ্র	বর্তমানে মুজিব শতবর্ষ উপলক্ষ্যে সংযোগ বিনামূল্যে। জামানত ১০০০ টাকা		
৬	নতুন সংযোগের (কোম্পানি) আবেদন গ্রহণ	ডিমাত্ত নোটের অর্থ পরিশোধের পর ৪ (চার) কার্যদিবসের মধ্যে সংযোগ প্রদান।	<input type="checkbox"/> আবেদন পত্র ৪ টি <input type="checkbox"/> ছবি ৪ টি (কোম্পানির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার) <input type="checkbox"/> জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি ১ টি (কোম্পানির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার) <input type="checkbox"/> ট্রেড লাইসেন্সের ফটোকপি ১ টি <input type="checkbox"/> মোমোরেভাডাম <input type="checkbox"/> টিন এবং রিটার্ন সার্টিফিকেটের ফটোকপি ১ টি <input type="checkbox"/> স্বাক্ষর (কোম্পানির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার) <input type="checkbox"/> কোম্পানির সীল	গ্রাহক সেবা কেন্দ্র	বর্তমানে মুজিব শতবর্ষ উপলক্ষ্যে সংযোগ বিনামূল্যে। জামানত ১০০০ টাকা	ফারজানা রশিদ ব্যবস্থাপক, গ্রাহক সেবা, বিটিসিএল, শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা রুম নং: ৫০৮ ; টেলিফোনঃ ০২৪১০২০৩৩০ ইমেইলঃ mngr.cc@btcl.gov.bd মোঃ জামাল উদ্দিন কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক, শেরে বাংলা নগর গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, ঢাকা, টেলিফোনঃ ০২৪১০২০৪১৫; ০২৪১০২০৪১৪ ইমেইলঃ cs.sbn19@gmail.com	শেখ মোঃ আব্দুল লতিফ চিফ জেনারেল ম্যানেজার গ্রাহক সেবা, শেরে বাংলা নগর, ঢাকা টেলিফোনঃ ০২৪১০২০৭০০ রুম নং: ৬০১ ইমেইলঃ cgm.cs@btcl.gov.bd
৭	পুনঃ সংযোগের আবেদন গ্রহণ	ডিমাত্ত নোটের অর্থ পরিশোধের পর ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে সংযোগ প্রদান।	<input type="checkbox"/> পুনঃ সংযোগ আবেদন ৪ টি <input type="checkbox"/> ছবি ৩ টি <input type="checkbox"/> জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি ১ টি <input type="checkbox"/> পূর্বের মূল ডিমাত্ত নোট। বিল দায়মোচন পত্র ২ টি <input type="checkbox"/> কোম্পানির ক্ষেত্রে সীল ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র <input type="checkbox"/> স্বাক্ষর (জাতীয় পরিচয়পত্র অনুসারে)	গ্রাহক সেবা কেন্দ্র	বর্তমানে মুজিব শতবর্ষ উপলক্ষ্যে পূণঃ সংযোগ বিনামূল্যে।		
৮	নতুন সংযোগের (GPON/ADSL) আবেদন গ্রহণ	ডিমাত্ত নোটের অর্থ পরিশোধের পর ৪ (চার) কার্যদিবসের মধ্যে সংযোগ প্রদান।	<input type="checkbox"/> আবেদন পত্র ৪ টি <input type="checkbox"/> ছবি ৪ টি <input type="checkbox"/> জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি ১ টি <input type="checkbox"/> স্বাক্ষর (জাতীয় পরিচয়পত্র অনুরূপ) <input type="checkbox"/> কোম্পানির ক্ষেত্রে সীল ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	গ্রাহক সেবা কেন্দ্র	বর্তমানে মুজিব শতবর্ষ উপলক্ষ্যে সংযোগ বিনামূল্যে।		

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় ফর্ম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি যদি থাকে	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড সহ অফিসিয়াল টেলিফোন নাম্বার, ইমেইল ঠিকানা	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড সহ অফিসিয়াল টেলিফোন নাম্বার, ইমেইল ঠিকানা
৯	নাম পরিবর্তনের আবেদন গ্রহণ	ডিমাত্ নোটের অর্থ পরিশোধের পর ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে সংযোগ প্রদান।	<input type="checkbox"/> নাম পরিবর্তন আবেদন ৩ টি <input type="checkbox"/> ছবি নতুন গ্রাহকের ৪ টি ও পুরাতন গ্রাহকের ১ টি <input type="checkbox"/> জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি নতুন ও পুরাতন গ্রাহক উভয়ের ১ টি <input type="checkbox"/> পূর্বের মূল দাবীনামা <input type="checkbox"/> বিল দায়মোচন পত্র ২ টি (মূল কপি সহ) <input type="checkbox"/> নোটারী পাবলিক কর্তৃক এফিডেফিড <input type="checkbox"/> কোম্পানির ক্ষেত্রে সীল ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র <input type="checkbox"/> স্বাক্ষর (জাতীয় পরিচয়পত্র অনুরূপ)	গ্রাহক সেবা কেন্দ্র	একই পরিবারের ব্যক্তির ক্ষেত্রে ২৩০ টাকা ; পরিবারের বহির্ভূত ব্যক্তির ক্ষেত্রে ৫৭৫ টাকা		
১০	নাম পরিবর্তনের আবেদন গ্রহণ	ডিমাত্ নোটের অর্থ পরিশোধের পর ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে সংযোগ প্রদান।	<input type="checkbox"/> আবেদন পত্র ১ কপি <input type="checkbox"/> চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনামা। <input type="checkbox"/> হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র ১ কপি <input type="checkbox"/> টেলিফোন বিলের ফটোকপি	গ্রাহক সেবা কেন্দ্র	৫৭৫ টাকা।		
১১	একই এক্সচেঞ্জের আওতায় স্থানান্তরের আবেদন গ্রহণ	ডিমাত্ নোটের অর্থ পরিশোধের পর ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে সংযোগ প্রদান।	<input type="checkbox"/> চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনামা। <input type="checkbox"/> হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র। <input type="checkbox"/> টেলিফোন বিলের ফটোকপি	গ্রাহক সেবা কেন্দ্র	৫৭৫ টাকা।		
১২	ভিন্ন এক্সচেঞ্জের আওতায় স্থানান্তরের আবেদন গ্রহণ	ডিমাত্ নোটের অর্থ পরিশোধের পর ৪ (চার) কার্যদিবসের মধ্যে সংযোগ প্রদান।	<input type="checkbox"/> স্থানান্তর আবেদন পত্র ৩ টি <input type="checkbox"/> ছবি ৩ টি <input type="checkbox"/> জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি ৩ টি <input type="checkbox"/> পূর্বের মূল দাবীনামা <input type="checkbox"/> বিল দায়মোচন পত্র ৩ টি (মূল কপি সহ) <input type="checkbox"/> কোম্পানির ক্ষেত্রে সীল ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র <input type="checkbox"/> স্বাক্ষর (জাতীয় পরিচয়পত্র অনুসারে)	গ্রাহক সেবা কেন্দ্র	৫৭৫ টাকা।		
১৩	টেলিফোন আইএসডি করণের আবেদন গ্রহণ	আবেদন প্রাপ্তির ২ কর্মদিবসের মধ্যে।	<input type="checkbox"/> ডিমাত্ নোটের ফটোকপি। <input type="checkbox"/> রাজস্ব অফিস থেকে হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র। <input type="checkbox"/> জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি। <input type="checkbox"/> টেলিফোন সংযোগের মূল আবেদনের ফটোকপি	গ্রাহক সেবা কেন্দ্র	বিনামূল্যে।		
১৪	স্থায়ী বন্ধের আবেদন গ্রহণ	বকেয়া বিল পরিশোধের পর একদিন	<input type="checkbox"/> আবেদন <input type="checkbox"/> মূল দাবীনামা <input type="checkbox"/> বিল দায়মোচন পত্র ৩ টি	গ্রাহক সেবা কেন্দ্র	জামানতের টাকা ফেরত পাবেন।		
১৫	.bd ও .বাংলা ডোমেইন রেজিস্ট্রেশন	তাৎক্ষণিক	<input type="checkbox"/> ড্রেড লাইসেন্সের ফটোকপি <input type="checkbox"/> NID ফটোকপি <input type="checkbox"/> সরকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ের আদেশের কপি।	গ্রাহক সেবা কেন্দ্র	নিবন্ধনের ক্ষেত্রে ২(দুই) বছর সেবা সাবস্ক্রিপশন মূল্য ১৬০০ টাকা। দুই বছর পরবর্তী প্রতি বছরের জন্য নিবন্ধন ফি ৮০০ টাকা।		

ফারজানা রশিদ  
ব্যবস্থাপক, গ্রাহক সেবা, বিটিসিএল,  
শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা  
রুম নং: ৫০৮ ; টেলিফোনঃ ০২৪১০২০৩৩০  
ইমেইলঃ mngr.cc@btcl.gov.bd  
মোঃ জামাল উদ্দিন  
কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক, শেরে বাংলা নগর  
গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, ঢাকা, টেলিফোনঃ  
০২৪১০২০৪১৫; ০২৪১০২০৪১৪ ইমেইলঃ  
cs.sbn19@gmail.com

শেখ মোঃ আব্দুল লতিফ  
চিফ জেনারেল ম্যানেজার  
গ্রাহক সেবা, শেরে বাংলা নগর, ঢাকা  
টেলিফোনঃ ০২৪১০২০৭০০ রুম নং:  
৬০১ ইমেইলঃ  
cgm.cs@btcl.gov.bd