

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

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 নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা এবং পরবর্তী উর্ধ্বতন কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<p>GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা: মুখ্য মহাব্যবস্থাপক (সংশ্লিষ্ট অঞ্চল প্রধান)</p> <p>বিভিন্ন অঞ্চলের অঞ্চল প্রধানগণের ঠিকানা:</p> <p>(১) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, ঢাকা টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (পূর্ব) খিলগাঁও টেলিফোন ভবন, বিটিসিএল, ঢাকা। ফোন: ০২-৪৭২১৯১০০ ই-মেইল: cgm.east@btcl.gov.bd</p> <p>(২) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, ঢাকা টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (পশ্চিম) শেরে বাংলা নগর টেলিফোন ভবন, বিটিসিএল, ঢাকা। ফোন: ০২-৯১৩৯৮৮০ ই-মেইল: cgm.west@btcl.gov.bd</p> <p>(৩) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, ঢাকা টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (উত্তর) গুলশান টেলিফোন ভবন, বিটিসিএল, ঢাকা। ফোন: ০২-৯৮৬৩৩৫৫ ই-মেইল: cgm.north@btcl.gov.bd</p> <p>(৪) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, ঢাকা টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (দক্ষিণ) রমনা টেলিফোন ভবন, বিটিসিএল, ঢাকা। ফোন: ০২-৯৫৬৫০০০ ই-মেইল: cgm.south@btcl.gov.bd</p> <p>(৫) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, চট্টগ্রাম টেলিযোগাযোগ অঞ্চল আগ্রাবাদ টেলিফোন ভবন, বিটিসিএল, চট্টগ্রাম। ফোন: ০৩১ - ৭১৪০০০ ই-মেইল: cgm.ctg@btcl.gov.bd</p>	৩ (তিন) কর্মদিবস

		<p>(৬) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, উত্তরাঞ্চল শালবাগান, সপুরা, বিটিসিএল, রাজশাহী। ফোন: ০৭২১ - ৭৬২০০০ ই-মেইল: cgm.northern@btcl.gov.bd</p> <p>(৭) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, দক্ষিণাঞ্চল খালিশপুর টেলিফোন ভবন, বিটিসিএল, খুলনা। ফোন: ০৪১ - ৭৬২১০০ ই মেইল: cgm.southern@btcl.gov.bd</p> <p>(৮) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, গ্রাহক সেবা অঞ্চল শেরে বাংলা নগর টেলিফোন রাজস্ব ভবন, বিটিসিএল, ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০২০৭০০ ই-মেইল: cgm.cs@btcl.gov.bd</p> <p>(৯) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, ট্রান্সমিশন অঞ্চল (পূর্ব) বিটিসিএল, মহাখালী, ঢাকা। ফোন: ০২-৫৫০৬৯৩৩৩ ই-মেইল: cgm.txeast@btcl.gov.bd</p> <p>(১০) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, ট্রান্সমিশন অঞ্চল (পশ্চিম) বিটিসিএল, মহাখালী, ঢাকা। ফোন: ০২-৫৫০৬৯৩০০ ই-মেইল: cgm.txwest@btcl.gov.bd</p> <p>(১১) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, বৈদেশিক টেলিযোগাযোগ অঞ্চল মহাখালী উপগ্রহ ভূ-কেন্দ্র ভবন, বিটিসিএল, ঢাকা। ফোন: ০২-৯৮৭১৬৮৮ ই-মেইল: cgm.otr@btcl.gov.bd</p> <p>(১২) মুখ্য মহাব্যবস্থাপক, পরিকল্পনা ও উন্নয়ন অঞ্চল প্রধান কার্যালয়, বিটিসিএল, ঢাকা। ফোন: ০২-৯৩২০১৩৫ ই-মেইল: cgm.pnd@btcl.gov.bd</p>	
২	<p>GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে</p>	<p>সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষ:</p> <p>ব্যবস্থাপনা পরিচালক বিটিসিএল, কেন্দ্রীয় কার্যালয়, ঢাকা। ফোন: ০২-৪৮৩১১৫০০, ০২-৯৬৬৪২৮২ ই-মেইল: md@btcl.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www. btcl.gov.bd</p>	৩ (তিন) কর্মদিবস