

## বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন্স কোম্পানি লিমিটেড

উপ-মহাব্যবস্থাপক (টেলিকম), রাজশাহী এর কার্যালয়।

টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, মালোপাড়া, রাজশাহী।

www.btcl.gov.bd | বিটিসিএল.বাংলা

### সিটিজেন চার্টার

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন দাখিল	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) (সকল চার্জে ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য)	শাখার নাম, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীর পদবী, দপ্তর, টেলিফোন ও মোবাইল নম্বর	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, দপ্তর, টেলিফোন, মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১।	ক) নতুন টেলিফোন সংযোগ খ) নতুন GPON ইন্টারনেট সংযোগ (গ্রাহক পর্যায়ে ব্রডব্যান্ড ইন্টানেট) গ) নতুন ADSL ইন্টারনেট সংযোগ (গ্রাহক পর্যায়ে ব্রডব্যান্ড ইন্টানেট)	আবেদনপত্র প্রাপ্তি থেকে পরবর্তী ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে ডিমান্ডনোট জারি হয় এবং ডিমান্ডনোটের পরিশোধিত কপি সংশ্লিষ্ট দপ্তরে জমা দেওয়ার পরবর্তী ৪ (চার) কার্যদিবসের মধ্যে সংযোগ প্রদান।	ক) ব্যক্তিগত সংযোগের ক্ষেত্রে : ১। পাসপোর্ট সাইজ ০১ (এক) কপি ছবি সংযোজন। ২। জাতীয় পরিচয়পত্র বা পাসপোর্টের কপি, মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল সংযোজন। ৩। সংযোগের বিস্তারিত ঠিকানা এবং ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে ট্রেড লাইসেন্স এর অনুলিপি সংযোজন। খ) সরকারি প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে : দাপ্তরিক প্যাডে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদন/ আবেদনপত্র সংযোজন। গ) বে-সরকারি প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে : ১। হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স এর কপি সংযোজন। ২। প্রতিষ্ঠান প্রধানের জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি সংযোজন। ৩। সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদন/ আবেদনপত্র সংযোজন।	ক) mybtcl.btcl.gov.bd পোর্টালের মাধ্যমে রেজিস্ট্রেশন পূর্বক আবেদনপত্র দাখিল করতে হবে। খ) টেলিসেবা এ্যাপস	ক) সংযোগ ফি : ৩০০/- জামানত : ৩০০/- ভ্যাটসহ সর্বমোট : ৬৪৫/- (ছয়শত পঁয়তাল্লিশ টাকা)। খ) আবেদনপত্র গৃহীত হলে ডিমান্ডনোট জারি হবে। ডিমান্ডনোটের নির্দেশনা মেনে সংযোগ ফি মোবাইল ব্যাংকিং (নগদ/ বিকাশ/ রকেট) অথবা ব্যাংকের (অগ্রণী ব্যাংক/ বেসিক ব্যাংক/ প্রাইম ব্যাংক/ ইস্টার্ন ব্যাংক/ ওয়ান ব্যাংক/ সাউথ-ইস্ট ব্যাংক/ মিউচুয়াল ট্রাস্ট ব্যাংক/ সোশ্যাল ইসলামী ব্যাংক/ স্ট্যান্ডার্ড ব্যাংক/ এবি ব্যাংক/ শাহজালাল ইসলামী ব্যাংক/ মার্কেটাইল ব্যাংক/ ট্রাস্ট ব্যাংক লিমিটেড) রাজশাহী শাখায় পরিশোধযোগ্য। GPON ও ADSL প্যাকেজ রোট জানতে : btcl.rajshahi.gov.bd www.btcl.gov.bd	ক) টেলিফোন শাখা অফিস সহকারী, কক্ষ নং-২০২, বিটিসিএল, রাজশাহী। টেলিফোন : ০২৫৮৮৮-৫৪২৮৮ মোবাইল : ০১৭১৪-৮১৪৭৯৮ খ) কর্মকর্তা : ১। ব্যবস্থাপক (ফোল) কক্ষ নং-২০৪, বিটিসিএল, রাজশাহী। টেলিফোন : ০২৫৮৮৮-০০৭৮৮ ১.১। কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (ওএসপি-১) কক্ষ নং-১০৮, বিটিসিএল, রাজশাহী। টেলিফোন নং : ০২৫৮৮৮-৫৪৩৭৭ মোবাইল : ০১৫৫৬-৩১৪৬৩৩ (এলাকা : ঘোষপাড়া, কাদিরগঞ্জ, কাজিহাটা, রাজপাড়া, লক্ষীপুর, ভাটাপাড়া, হুড়াহাম, কোট এবং কাশিয়াডাঙ্গা ইত্যাদি) ১.২। কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (ওএসপি-২) কক্ষ নং-২০৩, বিটিসিএল, রাজশাহী। টেলিফোন নং : ০২৫৮৮৮-৫৪২৪০ মোবাইল : ০১৭৮৮-২৫৭৩৬১ (এলাকা : নিউমার্কেট, বিন্দুর মোড়, রেলগেট সাধুর মোড়, মোল্লাফের মোড়, বটতলা, শিরোইল, সাগরপাড়া, কুমারপাড়া, ফুদকীপাড়া, গণকপাড়া, রানীবাজার, সাহেববাজার, মনিচত্তর, সিটি কলেজ ইত্যাদি) ২। সহকারী ব্যবস্থাপক (ফোল) কক্ষ নং-২০৩, বিটিসিএল, রাজশাহী। টেলিফোন : ০২৫৮৮৮-৫০৭০০ ২.১। কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (ওএসপি-১) শালবাগান, বিটিসিএল, রাজশাহী। টেলিফোন নং : ০২৫৮৮৮-৬১৭৭৭ মোবাইল : ০১৭৫৪-৬০৯৩৮৭ (এলাকা : শালবাগান, আমচত্তর, উপশহর, পদ্মা আবাসিক, ভদ্রা, চন্দ্রিমা আবাসিক, শিরোইল কলোনি ইত্যাদি) ২.২। কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (ওএসপি-২) তলাইমারী, বিটিসিএল, রাজশাহী। টেলিফোন নং : ০২৫৮৮৮-৬৭৭৮৮ মোবাইল : ০১৭৪৪-৪২৫৫২২ (এলাকা : ভদ্রা, তলাইমারী, রুয়েট, রাজশাহী বিশ্ববিদ্যালয়, কাজলা, বিনোদপুর, কাটাখালী ইত্যাদি)	উপ-মহাব্যবস্থাপক (টেলিকম) কক্ষ নং-১০১, বিটিসিএল, রাজশাহী। টেলিফোন : ০২৫৮৮৮-০০০১১ ই-মেইল : detraj.btcl@gmail.com

২।	সংযোগ স্থানান্তর (একই/ ভিন্ন এক্সচেঞ্জ)	আবেদনপত্র প্রাপ্তি থেকে পরবর্তী ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে ডিমান্ডনোট ইস্যু এবং ডিমান্ডনোটের পরিশোধিত কপি দাখিল থেকে পরবর্তী ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে সংযোগ প্রদান।	বিলের পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র সংযোজন।	ঐ অথবা খ) সাদা কাগজে/ নির্ধারিত ফমে উপ-মহাব্যবস্থাপক (টেলিকম) বরাবর আবেদনপত্র দাখিল করতে হবে।	ক) GPON এর ক্ষেত্রে বহিঃ ও আন্তঃ স্থানান্তর ফি : ভ্যাট সহ ৫৭৫/- (পাঁচশত পঁচাত্তর টাকা) পরিশোধযোগ্য। খ) টেলিফোন এর ক্ষেত্রে বহিঃ স্থানান্তর ফি : ভ্যাট সহ ৫৭৫/- (পাঁচশত পঁচাত্তর টাকা) পরিশোধযোগ্য। আন্তঃ স্থানান্তর ফি : ভ্যাট সহ ৩৪৫/- (তিনশত পঁয়তাল্লিশ টাকা) পরিশোধযোগ্য। গ) মোবাইল ব্যাংকিং এবং উল্লিখিত ব্যাংকে পরিশোধযোগ্য।	ঐ	ঐ
৩।	পুনঃ সংযোগ	ঐ	ঐ	ঐ	ক) ভ্যাট সহ ৫৭৫/- (পাঁচশত পঁচাত্তর টাকা) পরিশোধযোগ্য। খ) মোবাইল ব্যাংকিং এবং উল্লিখিত ব্যাংকে পরিশোধযোগ্য।	ঐ	ঐ
৪।	সংযোগের নাম/ মালিকানা পরিবর্তন	ঐ	ক) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল ডিমান্ডনোট। মূল ডিমান্ডনোট হারিয়ে গেলে থানায় জিডি/ নোটারী প্রয়োজ্য। উভয়ের জাতীয় পরিচয়পত্র/ পাসপোর্টের ফটোকপি। খ) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র। গ) উভয়ের পাসপোর্ট সাইজের ১ (এক) কপি ছবি। <u>উত্তরাধিকারী সূত্রে প্রাপ্ত হলে-</u> * সংশ্লিষ্ট ওয়ার্ড কমিশনার হতে উত্তরাধিকারের সনদপত্রের কপি এবং অন্যান্য ওয়ারিশগণের না-দাবীপত্র। * ৩০০/- (তিনশত টাকা) নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প উভয় পক্ষের ছবিযুক্ত চুক্তিপত্র যা ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা অথবা নোটারী পাবলিক দ্বারা সত্যায়িত হতে হবে।	ঐ	ক) ভ্যাট সহ ৩৪৫/- (তিনশত পঁয়তাল্লিশ টাকা) পরিশোধযোগ্য। খ) মোবাইল ব্যাংকিং এবং উল্লিখিত ব্যাংকে পরিশোধযোগ্য।	ঐ	ঐ
৫।	টেলিফোন ISD করণ	আবেদন প্রাপ্তির ০২ (দুই) কার্যদিবসের মধ্যে।	ক) ডিমান্ডনোটের ফটোকপি। খ) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র। গ) টেলিফোন সংযোগের মূল আবেদনপত্রের ফটোকপি। ঘ) জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি সংযোজন।	ঐ	--	--	ঐ
৬।	LLI / VPN সংযোগ	ঐ	বে-সরকারী সংযোগের ক্ষেত্রে : ক) বিটিআরসি এর লাইসেন্স সংযোজন। খ) ট্রেড লাইসেন্স এর কপি সংযোজন। গ) মালিকানা/ ভাড়ার প্রমানপত্র সংযোজন। ঘ) জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি সংযোজন। ঙ) পাসপোর্ট সাইজের ছবি সংযোজন।	internet.btcl.gov.bd পোর্টালের মাধ্যমে রেজিস্ট্রেশন পূর্বক আবেদনপত্র দাখিল করতে হবে।	ক) প্রতিষ্ঠান ভেদে সেবার মূল্যের ভিন্নতা রয়েছে। বিস্তারিত জানতে- www.btcl.gov.bd খ) বেসিক ব্যাংক লিঃ, রাজশাহী শাখায় পরিশোধযোগ্য।	ঐ	ঐ
৭।	টেলিফোন লক খোলা অথবা গ্রাহকের অনুরোধে সাময়িক বন্ধকরণ।	আবেদন প্রাপ্তির ২৪ ঘন্টার মধ্যে।	ক) ডিমান্ড নোটের ফটোকপি। খ) হালনাগাদ পরিশোধিত বিলের ফটোকপি। গ) টেলিফোন সংযোগের মূল আবেদনপত্রের ফটোকপি।	ঐ	--	--	ঐ

৮।	সংযোগের ক্রটি নিরসন	বড় ধরনের যুক্তিসঙ্গত কারণ ব্যতীত ২৪ ঘন্টা হতে ৪৮ ঘন্টার মধ্যে।	<b>অভিযোগ প্রদানের মাধ্যম :</b> ক) টেলিসেবা এ্যাপস খ) mybtcl.btcl.gov.bd পোর্টাল। গ) হটলাইন : ১৬৪০২	--	--	--	ঐ
৯।	সংযোগ সমর্পণ (স্থায়ী বন্ধ)	আবেদনপত্র প্রাপ্তি থেকে পরবর্তী ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে।	ক) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল ডিমান্ডনোট। খ) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র।	ঐ	--	ঐ	ঐ