



বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন্স কোম্পানি লিমিটেড (বিটিসিএল)

সিজিএম, ডিটিআর (উত্তর) এর কার্যালয়
 গুলশান টেলিফোন ভবন, গুলশান-১, ঢাকা-১২১২।
 www.btcl.gov.bd | বিটিসিএল.বাংলা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)

| ক্রঃ নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) (সকল চার্জে সরকারি ভ্যাট প্রযোজ্য) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল |
|---------|---|---|--|--|---|---|---|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ১ | নতুন প্রিপেইড টেলিফোন(সুবিধা থাকা সাপেক্ষে)/ পোস্ট পেইড টেলিফোন/ টেলিফোন সহ ADSL/ টেলিফোন সহ GPON ইন্টারনেট সংযোগ/ টেলিফোন ব্যতীত GPON ইন্টারনেট | ডিমাল্ড নোট পরিশোধের সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিনের মধ্যে | ক। <u>ব্যক্তিগত সংযোগের ক্ষেত্রেঃ</u> ১) ছবি ২) জাতীয় পরিচয়পত্র/ পাসপোর্ট ৩) মোবাইল নম্বর ৪) ই-মেইল এড্রেস খ। <u>সরকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রেঃ</u> ১। সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র। ২) মোবাইল নম্বর ৩) ই-মেইল এড্রেস গ। <u>বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রেঃ</u> ১) হালনাগাদ ড্রেড লাইসেন্স এর ফটোকপি ২) প্রতিষ্ঠান প্রধানের জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি। ৩) কর্তৃপক্ষের মনোনীত প্রতিনিধির ক্ষেত্রে কর্তৃপক্ষের মনোনয়নপত্র। | আবেদন বিটিসিএল এর নিকটস্থ কাস্টমার কেয়ার সেন্টার এ যোগে করা যাবে অথবা সংশ্লিষ্ট উপ-মহাব্যবস্থাপক নির্দেশিত দপ্তর সমূহে অথবা অনলাইনে mybtcl.btcl.gov.bd ওয়েবপোর্টালের মাধ্যমে করা যাবে(প্রযোজ্য সকল কাগজপত্র এবং ছবি সংযুক্ত করা সাপেক্ষে)। | <u>সংযোগ ফি ও নিরাপত্তা জামানত :</u> ঢাকা মহানগরী, গাজীপুর সদর এবং টঞ্জীতে সংযোগ ফি- ১০০০ টাকা এবং নিরাপত্তা জামানত -১০০০ টাকা। এ অঞ্চলের অন্যান্য জেলা ও উপজেলাতে সংযোগ ফি ৩০০ টাকা এবং জামানত ৩০০ টাকা। (৫০ মিটার ড্রপ ওয়্যার/ ক্যাট সিল্ক ক্যাবল ফ্রি। ৫০ মিটারের অতিরিক্ত প্রয়োজন হলে ভ্যাটসহ মূল্য পরিশোধ করতে হবে) *বিটিসিএল থেকে বিটিসিএল এ ৩০ দিন আনলিমিটেড কথা বলার সুবিধা ১৫০ টাকায়। এছাড়া বিটিসিএল থেকে অন্য অপারেটরে ০.৪৮ টাকা/মিনিট (ভ্যাট প্রযোজ্য) এবং আন্তর্জাতিক কল এর ক্ষেত্রে বিটিআরসি ধার্যকৃত রেইট প্রযোজ্য হবে। <u>বিল পরিশোধ পদ্ধতিঃ</u> ক) ব্যাংকে বিল পরিশোধ করা যায়। খ) এছাড়াও বিকাশ/ রকেট/ নগদ এর মাধ্যমেও বিল পরিশোধ করা যায়। গ) ডেবিট/ ক্রেডিট কার্ডের মাধ্যমেও বিল পরিশোধ করা যায়। ADSL সংযোগ ফি ৪০০/- প্রতিমাসে ADSL প্যাকেজ চার্জ : ক) 1 Mbps ২৫০টাকা। | (সেবাক্রম ১ হতে ১২ এর জন্য প্রযোজ্য) ১) উপ-মহাব্যবস্থাপক (ফোন্স-১), গুলশান, পশ্চিম, ঢাকা। জনাব মুহাম্মদ পারভেজ হাসান, কক্ষঃ ২০৮, ২য় তলা, গুলশান টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, ফোনঃ ৫৮৮১৩৩৬৬, ৮৮৩১২১২। মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৪৫৫ ই-মেইলঃ dgmp1gul@gmail.com, dgm.gulshan1@btcl.gov.bd ২) উপ-মহাব্যবস্থাপক (সুইচ), গুলশান, ঢাকা। জনাব মুহাম্মদ পারভেজ হাসান, কক্ষঃ ৩১৯, গুলশান টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, ফোনঃ ০২২২২২৮৭৪৮৮। মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৪৫৫ ই-মেইলঃ deintgul@gmail.com dgm.swgulshan@btcl.gov .bd | (সেবাক্রম ১ হতে ১২ এর জন্য প্রযোজ্য) জনাব আমিন আহমেদ দেওয়ান চিফ জেনারেল ম্যানেজার কক্ষ নং-৩০৭, গুলশান টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, ফোনঃ ০২২২২২৬৩৩৫৫। মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১২৫৩ ইমেইলঃ cgm.north@btcl.gov.bd ক্রমিক নং: ১,২ এবং ৩ এর কর্মকর্তার উর্ধ্বতন কর্মকর্তাঃ ১) জনাব আমিন আহমেদ দেওয়ান মহাব্যবস্থাপক-১, ঢাকা টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (উত্তর), গুলশান, ঢাকা। কক্ষ নং-৩০৯, গুলশান টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, ফোনঃ ০২২২২২৬৩৩৬৬। মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১২৫৩ ইমেইলঃ |

৪) ছবি
 ৫) মোবাইল নম্বর
 ৬) ই-মেইল এড্রেস
 ঘ। বিদেশী ব্যক্তির ক্ষেত্রে
 ১। সংশ্লিষ্ট দূতাবাস কর্তৃক
 সত্যায়িত
 পাসপোর্টের ফটোকপি।
 ২। ওয়ার্ক পারমিট।
 ৩। সংশ্লিষ্ট দূতাবাস কর্তৃক
 সত্যায়িত পাসপোর্ট সাইজের
 ছবি।
 ঙ। বিদেশী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে
 ১। বিনিয়োগ বোর্ড এর
 অনুমোদন পত্র।
 ২। টেলিফোন সংযোগ
 গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট
 প্রতিষ্ঠানের বাংলাদেশস্থ
 প্রধান নির্বাহীর অনুমতি পত্র।

খ) 1.5 Mbps ৩২৫ টাকা।
 গ) 2 Mbps ৩৫০ টাকা
 ঘ) 5 Mbps ৫০০ টাকা
 ঙ) 10 Mbps ৭৫০ টাকা
 প্রতিমাসে GPON
 প্যাকেজ চার্জ (টেলিফোন সংযোগ ব্যতীত)
 ক) 5 Mbps ৫০০ টাকা
 খ) 10 Mbps ৮০০ টাকা
 গ) 15 Mbps ১০৫০ টাকা
 ঘ) 20 Mbps ১২৫০ টাকা
 ঙ) 25 Mbps ১৪৫০ টাকা
 চ) 30 Mbps ১৬৫০ টাকা
 প্রতিমাসে টেলিফোন সহ GPON প্যাকেজ চার্জ
 ক) 5 Mbps ৫০০ টাকা
 খ) 10 Mbps ৭৫০ টাকা
 গ) 15 Mbps ১০০০ টাকা
 ঘ) 20 Mbps ১২০০ টাকা
 ঙ) 25 Mbps ১৪০০ টাকা
 চ) 30 Mbps ১৬০০ টাকা

প্রিপেইড প্যাকেজের তালিকা (ভ্যাটসহ)

টেলিফোন প্যাকেজ

| ক্র নং | প্যাকেজের নাম | প্যাকেজের রেইট (ভ্যাটসহ) | মেয়াদ |
|-----------|------------------|--------------------------------|--------|
| ১ | টেলিফোন | ১৫০ টাকা | ৩০ দিন |

বান্ডেল এবং শব্দ ইন্টারনেট প্যাকেজ

| ক্র নং | প্যাকে জের নাম (Mbp s) | টেলিফোনসহ ইন্টারনেট প্যাকেজের রেইট (ভ্যাটসহ) (টাকায়) | শুধুমাত্র ইন্টারনে ট প্যাকেজে র রেইট (ভ্যাটসহ) (টাকায়) | মেয়াদ |
|-----------|------------------------------------|--|---|--------|
| ১ | ৫ | ৬৫০ | ৫০০ | ৩০ দিন |
| ২ | ১০ | ৯০০ | ৮০০ | |
| ৩ | ১৫ | ১১৫০ | ১০৫০ | |
| ৪ | ২০ | ১৩৫০ | ১২৫০ | |

৩) উপ-মহাব্যবস্থাপক (ফোন্স)
 সেন্ট্রাল ক্যান্টনমেন্ট, ঢাকা।
 জনাব এইচ এম বদরুদ্দোজা আলম
 ডিজিএম ক্যান্টনমেন্ট এর কার্যালয়,
 নিচ তলা, বাড়ী নং- ১৬/ডি, রোড
 নং- ২/এ, ক্যান্টনমেন্ট বাজার
 এলাকা, ঢাকা ক্যান্টনমেন্ট, ঢাকা-
 ১২০৬।
 টেলিফোন-৯৮৩২২৩৩
 মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৪০৬
 ইমেইল :
 depcant.btcl@gmail.com
 dgm.cantonment@btcl.gov
 .bd

৪) উপ-মহাব্যবস্থাপক (ফোন্স-১),
 উত্তরা, পশ্চিম, ঢাকা।
 জনাব মুনিম হাসান
 কক্ষঃ ২০৯, উত্তরা টেলিফোন ভবন,
 উত্তরা, ঢাকা।
 ফোন – ৫৮৯৫৩৩৬৬
 মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৪১৮
 ইমেইল :
 depexternaluttara@gmail.
 com
 dgm.uttara1@btcl.gov.bd

৫) উপ-মহাব্যবস্থাপক (ফোন্স-২),
 উত্তরা, পূর্ব, ঢাকা।
 জনাব মোঃ আশরাফুল আলম,
 কক্ষঃ ৩০২, উত্তরা টেলিফোন ভবন,
 উত্তরা, ঢাকা।
 ফোন – ৪৮৯৫১১১১
 মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৮৩৪
 ই-মেইলঃ
 uttarainternal@gmail.com
 dgm.uttara2@btcl.gov.bd

gm1.north@btcl.gov.bd

ক্রমিক নং: ৪,৫ এবং ৬ এর
 কর্মকর্তার উর্ধ্বতন কর্মকর্তাঃ
 ২) জনাব আমিন আহমেদ দেওয়ান
 মহাব্যবস্থাপক-২, ঢাকা
 টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (উত্তর),
 গুলশান, ঢাকা।
 কক্ষঃ ৩১৪, গুলশান টেলিফোন
 এক্সচেঞ্জ ভবন, ফোন-
 ০২২২২৬৩১৭৭।
 মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১২৫৩
 ই-মেইলঃ
 gm2.north@btcl.gov.bd

ক্রমিক নং: ৭ এর কর্মকর্তার
 উর্ধ্বতন কর্মকর্তাঃ
 ৩) জনাব মোঃ কামরুল হাসান
 উপ-মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম,
 গাজীপুর
 ফোনঃ ০২-৪৯২৬৩৩৬৬
 মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৪২৭
 ইমেইলঃ
 dgm gazipur@gmail.com,
 dgm.gazipur@btcl.gov.bd

ক্রমিক নং: ৮, ৯ এবং ১১ এর
 কর্মকর্তার উর্ধ্বতন কর্মকর্তাঃ
 ৪) জনাব মোঃ আবুল কালাম
 আজাদ
 মহাব্যবস্থাপক-৩, ঢাকা
 টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (উত্তর),
 ময়মনসিংহ।
 ফোনঃ ০৯১-৫৫০০১।
 মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১২৭৬
 ই-মেইলঃ
 gm3.north@btcl.gov.bd

ক্রমিক নং: ১০ এর কর্মকর্তার
 উর্ধ্বতন কর্মকর্তাঃ

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|---|
| | | | | | <p>৬) উপ-মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, গাজীপুর জনাব মোঃ কামরুল হাসান, ফোনঃ ০২-৪৯২৬৩৩৬৬ মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৪২৭ ইমেইলঃ dgm gazipur@gmail.com dgm.gazipur@btcl.gov.bd</p> <p>৭) সহকারী ব্যবস্থাপক (টেলিকম), নরসিংদী জনাব কামাল উদ্দিন আহম্মদ ফোন নম্বরঃ ০২-৯৪৬২২৬১ মোবাইলঃ ০১৯২৭০৯৮২৪৯ ইমেইলঃ am2.gazipur@btcl.gov.bd</p> <p>৮) উপ-মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, টাঙ্গাইল। জনাব মোঃ সাদিকুর রহমান মাবুদ, রুম নং-১০৩, ফোন নং-০৯২১-৬২০০০ মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৭৩০ ই-মেইলঃ detangail@gmail.com dgm.tangail.btcl.gov.bd</p> <p>৯) উপ-মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, জামালপুর। জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান, জামালপুর টেলিফোন ভবন (২য় তলা) ফোন নং-০৯৮১-৬৪৫০০ মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৮৬৫ ই-মেইলঃ debtcljam@gmail.com dgm.jamalpur@btcl.gov.bd</p> <p>১০) সহকারী ব্যবস্থাপক (টেলিকম), শেরপুর জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান ফোন নম্বরঃ ০৯৩১-৬২৩০০</p> | <p>৫) জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান উপ-মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, জামালপুর। জামালপুর টেলিফোন ভবন (২য় তলা), ফোন নং-০৯৮১-৬৪৫০০ মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৮৬৫ ই-মেইলঃ debtcljam@gmail.com dgm.jamalpur@btcl.gov.bd</p> <p>৬) ক্রমিক নং: ১২ এবং ১৩ এর কর্মকর্তার উর্ধ্বতন কর্মকর্তাঃ জনাব হানিফ উদ্দিন উপ-মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, ময়মনসিংহ, ময়মনসিংহ টেলিফোন ভবন (২য় তলা), ফোন নং- ০৯১-৬৭০০০ মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৭৪৮ ই-মেইলঃ detmymensingh@gmail.com dgm.mymensingh@btcl.gov.bd</p> |
|--|--|--|--|--|---|---|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | <p>মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৮৬৫ ইমেইলঃ am2.jamalpur@btcl.gov.bd</p> <p>১১) উপ-মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, ময়মনসিংহ। জনাব হানিফ উদ্দিন। ময়মনসিংহ টেলিফোন ভবন (২য় তলা), ফোন নং- ০৯১-৬৭০০০ মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৭৪৮ ই-মেইলঃ detmymensingh@gmail.com dgm.mymensingh@btcl.gov.bd</p> <p>১২) সহকারী ব্যবস্থাপক (টেলিকম), কিশোরগঞ্জ জনাব মোঃ আসাদুল ইসলাম মনসুর ফোন নম্বরঃ ০৯৪১৬২৫০০ মোবাইলঃ ০১৭১৫১০৬৭০৬ ইমেইলঃ am3.mymensingh@btcl.gov.bd</p> <p>১৩) সহকারী ব্যবস্থাপক (টেলিকম), নেত্রকোনা জনাব মোঃ আউয়াল হোসেন ফোন নম্বরঃ ০৯৫১৬১০০১ মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৮৬৫ ইমেইলঃ am2.mymensingh@btcl.gov.bd</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|--|
| ২ | টেলিফোন স্থানান্তর (একই এক্সচেঞ্জের আওতাধীন) | ডিমাস্ত নোট পরিশোধের সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিনের মধ্যে | (১) আবেদনপত্র ২ (দুই) কপি। (২) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনামা। (৩) মূল দাবীনামা হারিয়ে গেলে থানায় জিডি/নোটারী (৪) জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট/ড্রাইভিং লাইসেন্স এর ফটোকপি -১ কপি। (৫) সর্বশেষ তিন মাসের পরিশোধিত বিলের ফটোকপি। | আবেদনপত্র উপ- মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক /সহকারী ব্যবস্থাপক এর দপ্তরে বিনামূল্যে পাওয়া যাবে অথবা অনলাইনে mybtcl.btcl.gov.bd ওয়েবপোর্টালের মাধ্যমে আবেদন করা যাবে(প্রযোজ্য সকল কাগজপত্র সংযুক্ত করা সাপেক্ষে)। | ঢাকা মহানগরী, গাজীপুর সদর এবং টঙ্গীতে টাকা- ৫০০/- এবং অন্যান্য জেলা ও উপজেলাতে টাকা ৩০০/- | |
| ৩ | টেলিফোন স্থানান্তর (ভিন্ন এক্সচেঞ্জের জন্য) | ডিমাস্ত নোট পরিশোধের সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিনের মধ্যে | (১) আবেদন পত্র -২ (দুই) কপি (২) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনামা। (৩) মূল দাবীনামা হারিয়ে গেলে থানায় জিডি/নোটারী (৪) জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট /ড্রাইভিং লাইসেন্স এর ফটোকপি। (৫) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র। | আবেদনপত্র উপ- মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক /সহকারী ব্যবস্থাপক এর দপ্তরে বিনামূল্যে পাওয়া যাবে অথবা অনলাইনে mybtcl.btcl.gov.bd ওয়েবপোর্টালের মাধ্যমে আবেদন করা যাবে(প্রযোজ্য সকল কাগজপত্র সংযুক্ত করা সাপেক্ষে)। | ঢাকা মহানগরী, গাজীপুর সদর এবং টঙ্গীতে টাকা- ৫০০/- এবং অন্যান্য জেলা ও উপজেলাতে টাকা ৩০০/- | |
| ৪ | টেলিফোন পুনঃ সংযোগ | সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিনের মধ্যে | (১) আবেদনপত্র ২(দুই) কপি (২) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনামা। (৩) মূল দাবীনামা হারিয়ে গেলে থানায় জিডি/নোটারী (৪) জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট/ড্রাইভিং লাইসেন্স এর ফটোকপি। (৫) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র। | আবেদনপত্র উপ- মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক /সহকারী ব্যবস্থাপক এর দপ্তরে বিনামূল্যে পাওয়া যাবে অথবা অনলাইনে mybtcl.btcl.gov.bd ওয়েবপোর্টালের মাধ্যমে আবেদন করা যাবে(প্রযোজ্য সকল কাগজপত্র সংযুক্ত করা সাপেক্ষে)। | ঢাকা মহানগরী, গাজীপুর এবং টঙ্গীতে টেলিফোন পুনঃসংযোগ ফি ৫০০/- এবং অন্যান্য জেলা ও উপজেলাতে টাকা ৩০০/- | |

| | | | | | | | |
|---|------------------------------|----------------------|--|--|---|--|--|
| ৫ | নাম/ মালিকানা পরিবর্তন | ০৫ (পাঁচ) কাষদিবস | <p>(১) আবেদনপত্র ২ (দুই) কপি (২) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনামা। (৩) মূল দাবীনামা হারিয়ে গেলে থানায় জিডি/নোটারী (৪) জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্টের ফটোকপি। (৫) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র। (৬) পাসপোর্ট সাইজ ছবিঃ ৪ কপি। অন্যান্য কাগজপত্রঃ (১) উত্তরাধিকার সূত্রে প্রাপ্ত হলেঃ ক) Succession Certificate (ওয়ার্ড কমিশনার/ ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান বা এ ধরনের যথাযথ কর্তৃপক্ষ হতে) খ) অন্যান্য ওয়ারিশগণের না-দাবী পত্র। (২) অন্যান্য ক্ষেত্রেঃ ক) ৩০০ টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প উভয়পক্ষের ছবিযুক্ত চুক্তিপত্র যা প্রথম শ্রেণির কর্মকর্তা অথবা নোটারী পাবলিক দ্বারা সত্যায়িত হতে হবে।</p> | <p>অনলাইনে mybtcl.btcl.gov.bd ওয়েবপোর্টালের মাধ্যমে আবেদন করা যাবে(প্রযোজ্য সকল কাগজপত্র সংযুক্ত করা সাপেক্ষে) অথবা আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট উপ- মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক /সহকারী ব্যবস্থাপক এর দপ্তরে বিনামূল্যে পাওয়া যাবে।</p> | <p>ঢাকা মহানগরী, গাজীপুর সদর এবং টঙ্গীতে টাকা-৫০০/- এবং অন্যান্য জেলা ও উপজেলাতে টাকা ৩০০/- উত্তরাধিকারী সূত্রে প্রাপ্ত হলে ২০০ টাকা।</p> | | |
|---|------------------------------|----------------------|--|--|---|--|--|

| | | | | | | |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|--|---|--|--|
| ৬ | টেলিফোন নম্বর পরিবর্তন | সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) দিনের মধ্যে | (১) আবেদনপত্র- ২ (দুই) কপি (১) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনামা। (২) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র। (৩) টেলিফোন বিলের ফটোকপি | উপ- মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক /সহকারী ব্যবস্থাপক এর নিকট সাদা কাগজে আবেদন করতে হবে। অনলাইনে mybtcl.btcl.gov.bd ওয়েবপোর্টালের মাধ্যমে আবেদন করা যাবে(প্রযোজ্য সকল কাগজপত্র সংযুক্ত করা সাপেক্ষে)। | ঢাকা মহানগরী, গাজীপুর সদর এবং টঙ্গীতে টাকা-৫০০/- এবং অন্যান্য জেলা ও উপজেলাতে টাকা ৩০০/- | |
| ৭ | টেলিফোন সম্পর্ক/স্থায়ী বন্ধকরণ | ৩ (তিন) কার্যদিবস | (১) আবেদনপত্র -২ (দুই) কপি (২) চলমান টেলিফোনের দাবিনামার মূলকপি; মূল দাবিনামা হারিয়ে জিডি কপি। (৩) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র। (৪) জাতীয় পরিচয়ের ফটোকপি (৫) ছবি পাসপোর্ট সাইজ - ২ কপি (৬) মোবাইল নম্বর | স্থানীয় উপ- মহাব্যবস্থাপক/ব্যবস্থাপক /সহকারী ব্যবস্থাপক এর নিকট সাদা কাগজে আবেদন করতে হবে। অনলাইনে mybtcl.btcl.gov.bd ওয়েবপোর্টালের মাধ্যমে আবেদন করা যাবে (প্রযোজ্য সকল কাগজপত্র সংযুক্ত করা সাপেক্ষে)। | বিনামূল্যে | |
| ৮ | টেলিফোনে র ত্রুটি নিরসন | সর্বোচ্চ ৩ (তিন) দিন | টেলিসেবা (Telesheba) অ্যাপ ব্যবহার করে অভিযোগ করা যাবে। কল সেন্টার ১৬৪০২ তে ফোন করে অথবা mybtcl.btcl.gov.bd ওয়েবপোর্টাল থেকে কল সেন্টারের পাতায় লগইন করে অভিযোগ দেওয়া যাবে। এছাড়াও স্থানীয় গ্রাহকসেবা কেন্দ্রে অভিযোগ দেওয়া যাবে। | | বিনা মূল্যে | |

| | | | | | | |
|----|--|--------------------------------|--|--|------------|--|
| ৯ | টেলিফোন আইএসডি (ISD) করণ | ০১ (এক) কার্যদিবস | (১) আবেদন পত্র-১ কপি (২) দাবীনামার ফটোকপি। (৩) রাজস্ব অফিস থেকে হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র। (৪) জাতীয় পরিচয় পত্র/পাসপোর্ট/ ড্রাইভিং লাইসেন্স এর ফটোকপি। (৫) টেলিফোন সংযোগের মূল আবেদনের ফটোকপি | উপ-মহাব্যবস্থাপকের নিকট সাদা কাগজে আবেদন করতে হবে। অনলাইনে mybtcl.btcl.gov.bd ওয়েবপোর্টালের মাধ্যমে আবেদন করা যাবে (প্রযোজ্য সকল কাগজপত্র সংযুক্ত করা সাপেক্ষে)। | বিনামূল্যে | |
| ১০ | টেলিফোন লক খোলা | ০১ (এক) কার্যদিবস | আবেদন পত্র – ১ কপি/ ইমেইল ম্যাসেজ। | উপ-মহাব্যবস্থাপক (সুইচ)/সংশ্লিষ্ট উপ-মহাব্যবস্থাপকের নিকট সাদা কাগজে আবেদন করতে হবে। | বিনামূল্যে | |
| ১১ | গ্রাহক অনুরোধে সাময়িকভাবে টেলিফোন বন্ধকরণ | | (১) আবেদন পত্র – ১ কপি/ ইমেইল ম্যাসেজ। (২) ডিম্যান্ড নোটের ফটোকপি অথবা (৩) সাম্প্রতিক পরিশোধিত বিলের ফটোকপি অথবা (৪) টেলিফোন সংযোগের মূল আবেদনপত্রের ফটোকপি। | উপ-মহাব্যবস্থাপক (সুইচ)/সংশ্লিষ্ট উপ-মহাব্যবস্থাপকের নিকট সাদা কাগজে আবেদন করতে হবে। অনলাইনে mybtcl.btcl.gov.bd ওয়েবপোর্টালের মাধ্যমে আবেদন করা যাবে (প্রযোজ্য সকল কাগজপত্র সংযুক্ত করা সাপেক্ষে)। | বিনামূল্যে | |
| ১২ | ডুপ্লিকেট বিল প্রদান বা বিল পরিশোধের তথ্য প্রদান বা বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র প্রদান | অফিস সময়ে চাহিবামাত্র প্রদেয় | প্রযোজ্য নয় | প্রযোজ্য নয় | বিনামূল্যে | |

২. অভিযোগ প্রতিকারঃ

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে ডিটিআর (উত্তর) এর অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার গৃহীত পদক্ষেপে সন্তুষ্ট না হলে আপিল কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল কর্মকর্তার তথ্যঃ

| ক্রমিক নং | মনোনীত কর্মকর্তা | পদবি |
|-----------|---|----------------------------|
| ১ | জনাব মুহাম্মদ পারভেজ হাসান ডিজিএম (সুইচ), গুলশান ফোনঃ ০২২২২২৮৭৪৮৮ ফ্যাক্সঃ ০২২২২২৮৮৪৮৯ ইমেইলঃ dgm.swgulshan@btcl.gov.bd | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা |
| ২ | জনাব আমিন আহমেদ দেওয়ান জেনারেল ম্যানেজার-১, ডিটিআর (উত্তর), গুলশান ফোনঃ ০২২২২২৬৩৩৬৬ ফ্যাক্সঃ ৪৮৮১১১৪৪ ইমেইলঃ gm1.north@btcl.gov.bd | আপিল কর্মকর্তা |