

বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন্স কোম্পানি লিমিটেড
মুখ্য মহাব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা) এর কার্যালয়
টেলিফোন রাজস্ব ভবন (ষষ্ঠ তলা), শেরেবাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭

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 নাম্বার, ইমেইল ঠিকানা	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, রুম নং, জেলা/উপজেলার কোড সহ অফিসিয়াল টেলিফোন নাম্বার, ইমেইল ঠিকানা
১	টেলিফোন/ইন্টারনেট/বিল সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ	তাৎক্ষণিক	প্রয়োজ্য নয়	বিটিসিএল ওয়েবসাইটঃ https://btcl.gov.bd ঢাকা বিভাগঃ	বিনামূল্যে	বিটিসিএল কল সেন্টারঃ ১৬৪০২ ঢাকা বিভাগঃ	
২	ডুপ্লিকেট বিল প্রদান	তাৎক্ষণিক	প্রয়োজ্য নয়	১। উত্তরা গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, উত্তরা টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, বিটিসিএল, আজমপুর, উত্তরা, ঢাকা-১২৩০ ২। গুলশান গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, গুলশান টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, বিটিসিএল, গুলশান-১ সার্কেল, ঢাকা- ১২১২ ৩। শেরে বাংলা নগর গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, বিটিসিএল টেলিফোন রাজস্ব ভবন, মানিক মিয়া এভিনিউ, ঢাকা- ১২০৭	বিনামূল্যে	১। উত্তরা গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ জনাব মাহমুদা বেগম, ব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা), উত্তরা, বিটিসিএল যোগাযোগঃ ০২-৪৮৯৬০০০০, ০২-৫৮৯৫১২১২ ২। গুলশান গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ ফরিদা ইয়াসমিন খানম চৌধুরী, কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা), গুলশান, বিটিসিএল যোগাযোগঃ ০২-২২২২৮৩৩৩৩, ০২-৪১০৮১১৯৯ ৩। শেরে বাংলা নগর গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ জামাল উদ্দিন, কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা), শেরে বাংলা নগর, বিটিসিএল যোগাযোগঃ ০২-৪১০২০৪১৪, ০২-৪১০২০৪১৫	১। শেখ মোঃ আব্দুল লতিফ মুখ্য- মহাব্যবস্থাপক, গ্রাহক সেবা, শেরে বাংলা নগর, ঢাকা টেলিফোনঃ ০১৫৫০১৫১২১৭ ২। আমিন আহমেদ দেওয়ান, মহাব্যবস্থাপক -১, ঢাকা উত্তর, গ্রাহক সেবা, বিটিসিএল যোগাযোগঃ ০১৫৫০১৫১২৫৩ ৩। আমিন আহমেদ দেওয়ান, মহাব্যবস্থাপক -২, ঢাকা দক্ষিণ, গ্রাহক সেবা, বিটিসিএল যোগাযোগঃ ০১৫৫০১৫১২৫৩ ৪। সমিত চাকমা, মহাব্যবস্থাপক - ৩, চট্টগ্রাম, গ্রাহক সেবা, বিটিসিএল যোগাযোগঃ ০১৫৫০১৫১৩২০ ৫। আশরাফ দাদ খান, মহাব্যবস্থাপক- ৪, রাজশাহী, গ্রাহক সেবা, বিটিসিএল যোগাযোগঃ ০১৫৫০১৫১২৩৩
৩	নতুন টেলিফোন/জিপন সহ টেলিফোন/এডিএসএল সহ টেলিফোন সংযোগের আবেদন গ্রহণ	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি দাখিল করা সাপেক্ষে।	ব্যক্তি নামে আবেদনের ক্ষেত্রেঃ ম্যানুয়াল আবেদনঃ ক) আবেদন পত্র ৪ টি খ) ছবি ২ টি গ) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি ১ টি ঘ) স্বাক্ষর (জাতীয় পরিচয়পত্র অনুরূপ) অনলাইনে আবেদনঃ ক) জাতীয় পরিচয়পত্রের স্ক্যানড কপি খ) আবেদনকারীর ছবির স্ক্যানড কপি কোম্পানির নামে আবেদনের ক্ষেত্রেঃ ম্যানুয়াল আবেদনঃ ক) আবেদন পত্র ৪ টি খ) ছবি ২ টি (কোম্পানির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার) গ) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি ১ টি (কোম্পানির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার) ঘ) ড্রেড লাইসেন্সের ফটোকপি ১ টি ঙ) টিন সার্টিফিকেটের ফটোকপি ১ টি চ) কোম্পানির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	৪। নীলক্ষেত গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, নীলক্ষেত টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, বিটিসিএল, ঢাকা- ১২০৫ ৫। রমনা গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, রমনা টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, বিটিসিএল, গুলিস্থান, ঢাকা। ৬। মগবাজার গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, মগবাজার টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, বিটিসিএল, মগবাজার ওয়্যারলেস গেট, ঢাকা-১২১৭	১। জামানত ফি (ফেরতযোগ্য) : ক) ঢাকা, গাজীপুর ও নারায়ণগঞ্জ সিটি কর্পোরেশন ১০০০ টাকা খ) চট্টগ্রাম সিটি কর্পোরেশন ৫০০ টাকা গ) অন্যান্য সিটি কর্পোরেশন ও উন্নয়নশীল জেলাসমূহ ৩০০ টাকা ২। সংযোগ ফি (অফেরতযোগ্য) : জামানত ফির অনুরূপ।	৪। নীলক্ষেত গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ মোঃ হুমায়ুন কবীর, কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা), নীলক্ষেত, বিটিসিএল, যোগাযোগঃ ০২-৯৬১৫৫৫৫০ ৫। রমনা গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ	

			<p>কোম্পানির প্রধান না হলে কোম্পানির প্রধানের অনুমোদন পত্র। ছ) কোম্পানির সীলসহ স্বাক্ষর (কোম্পানির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার) অনলাইনে আবেদনঃ ক) কোম্পানির প্রধান/ কোম্পানির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার জাতীয় পরিচয় পত্রের স্ক্যানড কপি খ) কোম্পানির প্রধান/ কোম্পানির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার ছবির স্ক্যানড কপি গ) ট্রেড লাইসেন্সের স্ক্যানড কপি</p>	<p>৭। খিলগাঁও গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, খিলগাঁও টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, বিটিসিএল, খিলগাঁও ফ্লাইওভার সংলগ্ন, ঢাকা- ১২১৯ ৮। মিরপুর গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, বিটিসিএল, মিরপুর - ২, ঢাকা। ৯। ময়মনসিংহ গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, বিটিসিএল, টাউন হল মোড়, ময়মনসিংহ চট্টগ্রাম বিভাগঃ ১। নন্দনকানন গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, নন্দনকানন, চট্টগ্রাম। ২। আগ্রাবাদ গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, বিটিসিএল টেলিফোন ভবন, আগ্রাবাদ, চট্টগ্রাম - ৪১০০ ৩। বায়েজীদ গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, বিটিসিএল টেলিফোন অফিস, বায়েজীদ বোস্তামী ক্যান্টনমেন্ট শাখা, চট্টগ্রাম ৪। মুরাদপুর গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, বিটিসিএল টেলিফোন অফিস, মুরাদপুর মোড়, বেলা মসজিদের পাশে, চট্টগ্রাম-৪২০৩ ৫। কক্সবাজার গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, বিটিসিএল টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, মোটেল রোড, কক্সবাজার। সিলেট বিভাগঃ ১। সিলেট গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, সিলেট টেলিকম ভবন, তালতলা, সিলেট বরিশাল বিভাগঃ ১। বরিশাল গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, বিটিসিএল এক্সচেঞ্জ ভবন, ফজলুল হক এভিনিউ, বরিশাল ২। পটুয়াখালী গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, বিটিসিএল, কলেজ রোড, পটুয়াখালী - ৮৬০০।</p>		<p>জিল্লার ইবনে কাশেম, সহকারী ব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা), রমনা, বিটিসিএল যোগাযোগঃ ০২-২২৩৩৫৫৭৭৭, ০২-২২৩৩৮৭০৭৭ ৬। মগবাজার গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ মোঃ মিরাজুল ইসলাম, কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা), মগবাজার, বিটিসিএল যোগাযোগঃ ০২-৪১০৩০৫৯৮, ০২-৪১০৩০৬৯৯ ৭। খিলগাঁও গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ আহমেদ ফজলে রাব্বী, কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা), খিলগাঁও, বিটিসিএল, যোগাযোগঃ ০২-৪১০৩০৫৮০, ০২-৪১০৩০৫৮১ ৮। মিরপুর গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ আমিরুল ইসলাম, কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা), মিরপুর যোগাযোগঃ ০২২২৬৬২২২৯৯ ৯। ময়মনসিংহ গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ মোঃ আবুল কালাম, কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা), ময়মনসিংহ যোগাযোগঃ ০২৯৯৭৭১০৩১৬ চট্টগ্রাম বিভাগঃ ১। নন্দনকানন গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ জাহেদুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা), নন্দনকানন, চট্টগ্রাম যোগাযোগঃ ০২৩৩৩৩৫৫২৪০ ২। আগ্রাবাদ গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ আবুল বাশার, কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা), আগ্রাবাদ, বিটিসিএল, যোগাযোগঃ ০২৩৩৩৩১০৯৫৭ ৩। বায়েজীদ গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ সাধন বিকাশ রুদ্র, কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা), বায়েজীদ, বিটিসিএল, যোগাযোগঃ ০২৩৩৪৪৮১৯৯৯</p>	
8	<p>টেলিফোন/ জিপন সহ টেলিফোন/ এডিএসএল সহ টেলিফোন পুনঃ সংযোগের আবেদন গ্রহণ</p>	<p>ডিমন্ড নোটের অর্থ পরিশোধের পর পর ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে সংযোগ প্রদান।</p>	<p>ক) পুনঃ সংযোগ আবেদন ৪ টি খ) ছবি ২ টি গ) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি ১ টি ঘ) পূর্বের মূল ডিমন্ড নোট (বাধ্যতামূলক নয়) ঙ) বিল দায়মোচন পত্র ২ টি চ) কোম্পানির ক্ষেত্রে সীল ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ছ) স্বাক্ষর (জাতীয় পরিচয়পত্র অনুসারে)</p>		<p>১। পুনঃসংযোগ ফি (অফেরতযোগ্য) : ক) ঢাকা, গাজীপুর ও নারায়ণগঞ্জ সিটি কর্পোরেশন ৫৭৫ টাকা খ) অন্যান্য সকল জেলাসমূহ ৩৪৫ টাকা</p>		

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	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার নাম,পদবি,রুম নং,জেলা/উপজেলার কোড সহ অফিসিয়ালটেলিফোন নাম্বার,ইমেইল ঠিকানা
৫	টেলিফোন সংযোগের নাম পরিবর্তনের আবেদন গ্রহণ	ডিমান্ড নোটের অর্থ পরিশোধের পর ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে সংযোগ প্রদান।	ক) নাম পরিবর্তন আবেদন ৩ টি খ) ছবি নতুন গ্রাহকের ২ টি ও পুরাতন গ্রাহকের ১ টি গ) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি (নতুন ও পুরাতন গ্রাহক উভয়ের ১ টি করে) ঘ) পূর্বের মূল ডিমান্ডনোট ঙ) বিল দায়মোচন পত্র ২ টি (মূল কপি সহ) চ) নোটারী পাবলিক কর্তৃক এফিডেফিড ছ) কোম্পানির ক্ষেত্রে সীল ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র জ) স্বাক্ষর (জাতীয় পরিচয়পত্র অনুরূপ)	খুলনা বিভাগঃ ১। খুলনা গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, খুলনা টেলিফোন অফিস, বাংলাদেশ ব্যাংকের বিপরীতে ২। খালিশপুর গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, খালিশপুর টেলিফোন অফিস, বাংলাদেশ টেলিভিশনের বিপরীতে রাজশাহী বিভাগঃ ১। রাজশাহী গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, মালোপাড়া, বিটিসিএল, রাজশাহী রংপুর বিভাগঃ ১। রংপুর গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, বিটিসিএল টেলিফোন ভবন, কাচারী বাজার, রংপুর ২। দিনাজপুর গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, দিনাজপুর টেলিফোন ভবন, বিটিসিএল, দিনাজপুর ৩। বগুড়া গ্রাহক সেবা কেন্দ্র, টেলিফোন ভবন, সাত মাথা, বিটিসিএল, বগুড়া	একই পরিবারের ব্যক্তির ক্ষেত্রে ২৩০ টাকা ;পরিবারের বহির্ভূত ব্যক্তির ক্ষেত্রে ৫৭৫ টাকা	৪। মুরাদপুর গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ উজ্জ্বল কান্তি সেন গুপ্ত, কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা), মুরাদপুর, বিটিসিএল, যোগাযোগঃ ০২৩৩৪৪৫২৬৮৮ ৫। কক্সবাজার গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ যোগাযোগঃ ০২৩৩৪৪৬২১০০ সিলেট বিভাগঃ ১। সিলেট গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা), সিলেট, বিটিসিএল যোগাযোগঃ ০২-৯৯৬৬৩২০০০ বরিশাল বিভাগঃ ১। বরিশাল গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ কামরুননাহার, কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা), বরিশাল, বিটিসিএল যোগাযোগঃ ০৪৩১-৬২৮০০, ০৪৩১-৬১০০১ ২। পটুয়াখালী গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ যোগাযোগঃ ০২৪৭৮৮৮০০২০, ০২৪৭৮৮৩৫৫০০ খুলনা বিভাগঃ ১। খুলনা গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ এইচ এম আজিজুর রহমান, কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা), খুলনা যোগাযোগঃ ০৪১-৭২১১৫৫	
৬	টেলিফোন নাম্বার পরিবর্তনের আবেদন গ্রহণ	ডিমান্ড নোটের অর্থ পরিশোধের পর ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে সংযোগ প্রদান।	ক) আবেদন পত্র ৩ কপি খ) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র ১ কপি গ) টেলিফোন বিলের ফটোকপি ঘ) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল ডিমান্ডনোট		৫৭৫ টাকা ।		
৭	একই এক্সচেঞ্জের আওতায় টেলিফোন স্থানান্তরের আবেদন গ্রহণ	ডিমান্ড নোটের অর্থ পরিশোধের পর ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে সংযোগ প্রদান।	ক) আবেদন পত্র ৪ কপি খ) টেলিফোন বিলের ফটোকপি গ) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনামা (বাধ্যতামূলক নয়)।		৫৭৫ টাকা ।		

৮	ভিন্ন এক্সচেঞ্জের আওতায় টেলিফোন স্থানান্তরের আবেদন গ্রহণ	ডিমাল্ড নোটের অর্থ পরিশোধের পর ৪ (চার) কার্যদিবসের মধ্যে সংযোগ প্রদান।	ক) স্থানান্তর আবেদন পত্র ৩ টি খ) ছবি ২ টি গ) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি ৩ টি ঘ) পূর্বের মূল ডিমাল্ড নোট (বাধ্যতামূলক নয়) ঙ) বিল দায়মোচন পত্র ৩ টি (মূল কপি সহ) চ) কোম্পানির ক্ষেত্রে সীল ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	৫৭৫ টাকা।	২। খালিশপুর গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ এইচ এম আজিজুর রহমান, কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা), খালিশপুর যোগাযোগঃ ০৪১-৭৬১০০০ রাজশাহী বিভাগঃ ১। রাজশাহী গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ আরিফ বিল্লাহ, কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা), রাজশাহী যোগাযোগঃ ০৭২১-৭৭৪৩২২, ০২৫৮৮৮০০২২২ রংপুর বিভাগঃ ১। রংপুর গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ আনোয়ারুল ইসলাম, কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা), রংপুর যোগাযোগঃ ০৫২১-৫৩০০৩ ২। দিনাজপুর গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ মোঃ সেকেন্দার আলী, কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা), দিনাজপুর, বিটিসিএল যোগাযোগঃ ০৫৩১-৬৩১৯৯ ৩। বগুড়া গ্রাহক সেবা কেন্দ্রঃ মঞ্জুরা বেগম, কনিষ্ঠ সহকারী ব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা), বগুড়া, বিটিসিএল যোগাযোগঃ ০৫১-৬০৮০৮
৯	টেলিফোন আইএসডি করণের আবেদন গ্রহণ	আবেদন প্রাপ্তির ২ কর্মদিবসের মধ্যে।	ক) ডিমাল্ড নোটের ফটোকপি। খ) রাজস্ব অফিস থেকে হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র। গ) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি। ঘ) টেলিফোন সংযোগের মূল আবেদনের ফটোকপি	বিনামূল্যে।	
১০	স্থায়ী বন্ধের আবেদন গ্রহণ	বকেয়া বিল পরিশোধের পর একদিন	ক) আবেদন পত্র খ) মূল ডিমাল্ড নোট গ) বিল দায়মোচন পত্র ৩ টি ঘ) জাতীয় পরিচয় পত্রের কপি	মূল দাবীনামা জমা প্রদান সাপেক্ষে জামানতের টাকা ফেরত পাবেন।	
১১	.bd ও .বাংলা ডোমেইন রেজিস্ট্রেশন	তাৎক্ষণিক	ক) ট্রেড লাইসেন্সের ফটোকপি খ) NID ফটোকপি গ) সরকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ের আদেশের কপি।	সাবস্ক্রিপশন মূল্যঃ ক) ২(দুই) বছরের জন্য টা: ৭০০/- প্রতি বছর খ) ৩(তিন) বছরের জন্য টা: ৬০০/- প্রতি বছর গ) ৪(চার) ও তদুর্ধ্ব সময়ের জন্য টা: ৫০০/- প্রতি বছর	



(শেখ মোঃ আব্দুল লতিফ)
চিফ জেনারেল ম্যানেজার (গ্রাহক সেবা)
শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা- ১২০৭
ফোন নং ০২-৪১০২০৭০০