



বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন কোম্পানি লিমিটেড (বিটিসিএল)

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

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) (সকল চার্জ সরকারি ভ্যাট প্রযোজ্য)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন, ইমেইল ও মোবাইল টেলিফোন নাম্বার	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নাম, পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন, ইমেইল ও মোবাইল টেলিফোন নাম্বার
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) কার্যদিবসের মধ্যে	ক। ব্যক্তিগত সংযোগের ক্ষেত্রেঃ ১) পাসপোর্ট সাইজের ছবি-১ কপি। ২) জাতীয় পরিচয়পত্র/ পাসপোর্ট এর ফটোকপি ৩) মোবাইল নম্বর ৪) ই-মেইল এড্রেস খ। সরকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রেঃ ১। সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র। ২) মোবাইল নম্বর ৩) ই-মেইল এড্রেস গ। বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রেঃ ১) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স এর ফটোকপি ২) প্রতিষ্ঠান প্রধানের জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি। ৩) কর্তৃপক্ষের মনোনীত	আবেদন বিটিসিএল এর নিকটস্থ কাস্টমার কেয়ার সেন্টার এ গিয়ে করা যাবে অথবা সংশ্লিষ্ট উপ- মহাব্যবস্থাপক নির্দেশিত দপ্তর সমূহে অথবা অনলাইনে mybtcl.btcl.gov.bd ওয়েবপোর্টালের মাধ্যমে/ টেলিসেবা অ্যাপের মাধ্যমে করা যাবে (প্রযোজ্য সকল কাগজপত্র এবং ছবি সংযুক্ত করা সাপেক্ষে)।	সংযোগ ফি ও নিরাপত্তা জামানত : ঢাকা মহানগরী, গাজীপুর সদর এবং টঙ্গীতে 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 ওয়াयर/ ক্যাট সিক্স ক্যাবল বিনা মূল্যে প্রদান করা হয়। ৫০ মিটারের অতিরিক্ত প্রয়োজন হলে মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে প্রদান করা হয়।) *বিটিসিএল থেকে বিটিসিএল এ ৩০ দিন আনলিমিটেড কথা বলার সুবিধা মাত্র ১৫০ টাকায়। এছাড়া বিটিসিএল থেকে অন্য অপারেটরে ০.৪৮ টাকা/মিনিট (ভ্যাট প্রযোজ্য) এবং আন্তর্জাতিক কল এর ক্ষেত্রে বিটিআরসি ধার্যকৃত রেইট প্রযোজ্য হবে। বিল পরিশোধ পদ্ধতিঃ 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 সংযোগঃ প্রতিমাসে ADSL প্যাকেজ চার্জঃ	১) উপ-মহাব্যবস্থাপক (ফোন্স-১), গুলশান, পশ্চিম, ঢাকা এর দপ্তর। জনাব মুহাম্মদ পারভেজ হাসান, উপ- মহাব্যবস্থাপক। কক্ষঃ ২০৮, ২য় তলা, গুলশান টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, ঢাকা। ফোনঃ ৫৮৮১৩৩৬৬, ৮৮৩১২১২। মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৪৫৫ ই-মেইলঃ dgmp1gul@gmail.com, dgm.gulshan1@btcl.gov.bd ২) উপ-মহাব্যবস্থাপক (সুইচ), গুলশান, ঢাকা এর দপ্তর। জনাব মুহাম্মদ পারভেজ হাসান, উপমহাব্যবস্থাপক (অতিরিক্ত দায়িত্ব) কক্ষঃ ৩১৯, গুলশান টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, ঢাকা। ফোনঃ ০২২২২২৮৭৪৮৮। মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৪৫৫ ই-মেইলঃ deintgul@gmail.com dgm.swgulshan@btcl.gov	১। জনাব মোহাম্মদ আব্দুর রহিম চিফ জেনারেল ম্যানেজার কক্ষ নং-৩০৭, গুলশান টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, ঢাকা। ফোনঃ ০২২২২২৬৩৩৫৫। মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১২৩১ ইমেইলঃ cgm.north@btcl.gov.bd ২। জনাব আমিন আহমেদ দেওয়ান মহাব্যবস্থাপক-১, টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (উত্তর), গুলশান, ঢাকা। কক্ষ নং-৩০৯, গুলশান টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, ঢাকা। (গুলশান, বারিধারা, বাজ্জা, আফতাবনগর, বনানী এবং ক্যান্টনমেন্ট এলাকার জন্য) ফোনঃ ০২২২২২৬৩৩৬৬। মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১২৫৩ ইমেইলঃ gm1.north@btcl.gov.bd

		প্রতিনিধির ক্ষেত্রে কর্তৃপক্ষের মনোনয়নপত্র। ৪) পাসপোর্ট সাইজের ছবি-১ কপি ৫) মোবাইল নম্বর ৬) ই-মেইল এড্রেস ৭। বিদেশী ব্যক্তির ক্ষেত্রে ১। সংশ্লিষ্ট দূতাবাস কর্তৃক সত্যায়িত পাসপোর্টের ফটোকপি। ২। ওয়ার্ক পারমিট এর কপি। ৩। সংশ্লিষ্ট দূতাবাস কর্তৃক সত্যায়িত পাসপোর্ট সাইজের ছবি- ১ কপি। ৬। বিদেশী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে ১। বিনিয়োগ বোর্ড এর অনুমোদন পত্র। ২। টেলিফোন সংযোগ গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের বাংলাদেশস্থ প্রধান নির্বাহীর অনুমতি পত্র।	ক) 1 Mbps ২৫০ টাকা। খ) 1.5 Mbps ৩২৫ টাকা। গ) 2 Mbps ৩৫০ টাকা ঘ) 5 Mbps ৫০০ টাকা ঙ) 10 Mbps ৭৫০ টাকা চ) 15 Mbps ১০০০ টাকা ছ) 20 Mbps ১২০০ টাকা প্রতিমাসে পোষ্টপেইড 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 ছ) 40 Mbps ২০৫০ টাকা জ) 50 Mbps ২৪৫০ টাকা ঝ) 60 Mbps ২৮০০ টাকা ঞ) 75 Mbps ৩৩২৫ টাকা ট) 100Mbps ৪২০০ টাকা প্রতিমাসে টেলিফোন সহ পোষ্টপেইড 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 ছ) 40 Mbps ২০০০ টাকা জ) 50 Mbps ২৪০০ টাকা ঝ) 60 Mbps ২৭৫০ টাকা ঞ) 75 Mbps ৩২৭৫ টাকা ট) 100Mbps ৪১৫০ টাকা <u>জিপন প্রিপেইড প্যাকেজের তালিকা</u> সংযোগ ফি-১০০০ টাকা প্রিপেইড সংযোগে কোন জামানত দিতে হবে না এবং ডিম্যান্ড নোটে ইন্টারনেট প্যাকেজের মূল্য সংযোজিত হবে।	.bd ৩) উপ-মহাব্যবস্থাপক (ফোন্স) সেন্ট্রাল ক্যান্টনমেন্ট, ঢাকা এর দপ্তর। জনাব এইচ এম বদরুদ্দোজা আলম, উপ-মহাব্যবস্থাপক (অতিরিক্ত দায়িত্ব) 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 এর দপ্তর। জনাব মুনিম হাসান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (অতিরিক্ত দায়িত্ব) কক্ষঃ ২০৯, উত্তরা টেলিফোন ভবন, উত্তরা, ঢাকা। ফোন – ৫৮৯৫৩৩৬৬ মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৪১৮ ইমেইল : depexternaluttara@gmail.com dgm.uttara1@btcl.gov.bd ৫) উপ-মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, গাজীপুর জনাব মোঃ কামরুল হাসান, ফোনঃ ০২-৪৯২৬৩৩৬৬ মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৪২৭ ইমেইলঃ dgmgazipur@gmail.com dgm.gazipur@btcl.gov.bd ৬) সহকারী ব্যবস্থাপক (টেলিকম),	৩) জনাব আমিন আহমেদ দেওয়ান মহাব্যবস্থাপক-২, ঢাকা টেলিযোগাযোগ অঞ্চল (উত্তর), গুলশান, ঢাকা। কক্ষঃ ৩১৪, গুলশান টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, ঢাকা। ফোন- ০২২২২২৬৩১৭৭। মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১২৫৩ ই-মেইলঃ gm2.north@btcl.gov.bd (উত্তরা এবং গাজীপুর এর জন্য) 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 (ময়মনসিংহ এবং টাঙ্গাইল এর জন্য) ৫) জনাব মোঃ কামরুল হাসান উপ-মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, গাজীপুর ফোনঃ ০২-৪৯২৬৩৩৬৬ মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৪২৭ ইমেইলঃ dgmgazipur@gmail.com, dgm.gazipur@btcl.gov.bd (নরসিংদী এর জন্য) ৬) জনাব হানিফ উদ্দিন উপ-মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, ময়মনসিংহ, ময়মনসিংহ টেলিফোন ভবন (২য় তলা), ফোন নং- ০৯১-৬৭০০০ মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৭৪৮
--	--	--	---	---	---

					<table><tr><th colspan="4">টেলিফোন প্যাকেজ</th></tr><tr><th>ক্র. নং</th><th>প্যাকেজের নাম</th><th>প্যাকেজের রেইট (ভ্যাটসহ)</th><th>মেয়াদ</th></tr><tr><td>১</td><td>টেলিফোন</td><td>১৫০ টাকা</td><td>৩০ দিন</td></tr></table> <table><tr><th colspan="4">ব্রডবেল এবং শ্রুত ইন্টারনেট প্যাকেজ</th></tr><tr><th>ক্র. নং</th><th>প্যাকেজের নাম (Mbps)</th><th>টেলিফোনসহ ইন্টারনেট প্যাকেজের রেইট (ভ্যাটসহ) (টাকায়)</th><th>শ্রুতমাত্র ইন্টারনেট প্যাকেজের রেইট (ভ্যাটসহ) (টাকায়)</th><th>মেয়াদ</th></tr><tr><td>১</td><td>৫</td><td>৬৫০</td><td>৫০০</td><td rowspan="11">৩০ দিন</td></tr><tr><td>২</td><td>১০</td><td>৯০০</td><td>৮০০</td></tr><tr><td>৩</td><td>১৫</td><td>১১৫০</td><td>১০৫০</td></tr><tr><td>৪</td><td>২০</td><td>১৩৫০</td><td>১২৫০</td></tr><tr><td>৫</td><td>২৫</td><td>১৫৫০</td><td>১৪৫০</td></tr><tr><td>৬</td><td>৩০</td><td>১৭৫০</td><td>১৬৫০</td></tr><tr><td>৭</td><td>৪০</td><td>২১৫০</td><td>২০৫০</td></tr><tr><td>৮</td><td>৫০</td><td>২৫৫০</td><td>২৪৫০</td></tr><tr><td>৯</td><td>৬০</td><td>২৯০০</td><td>২৮০০</td></tr><tr><td>১০</td><td>৭৫</td><td>৩৪২৫</td><td>৩৩২৫</td></tr><tr><td>১১</td><td>১০০</td><td>৪৩০০</td><td>৪২০০</td></tr></table>	টেলিফোন প্যাকেজ				ক্র. নং	প্যাকেজের নাম	প্যাকেজের রেইট (ভ্যাটসহ)	মেয়াদ	১	টেলিফোন	১৫০ টাকা	৩০ দিন	ব্রডবেল এবং শ্রুত ইন্টারনেট প্যাকেজ				ক্র. নং	প্যাকেজের নাম (Mbps)	টেলিফোনসহ ইন্টারনেট প্যাকেজের রেইট (ভ্যাটসহ) (টাকায়)	শ্রুতমাত্র ইন্টারনেট প্যাকেজের রেইট (ভ্যাটসহ) (টাকায়)	মেয়াদ	১	৫	৬৫০	৫০০	৩০ দিন	২	১০	৯০০	৮০০	৩	১৫	১১৫০	১০৫০	৪	২০	১৩৫০	১২৫০	৫	২৫	১৫৫০	১৪৫০	৬	৩০	১৭৫০	১৬৫০	৭	৪০	২১৫০	২০৫০	৮	৫০	২৫৫০	২৪৫০	৯	৬০	২৯০০	২৮০০	১০	৭৫	৩৪২৫	৩৩২৫	১১	১০০	৪৩০০	৪২০০	নরসিংদী জনাব মোঃ রফিকুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (টেলিকম), নরসিংদী (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোন নম্বরঃ ০২-৯৪৬২২৬১ মোবাইলঃ ০১৫৫২৪৬৯৭৫৪ ইমেইলঃ am2.gazipur@btcl.gov.bd ৭) উপ-মহাব্যবস্থাপক, (টেলিকম), টাঙ্গাইল এর দপ্তর। জনাব মোঃ সাদিকুর রহমান মাবুদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (অতিরিক্ত দায়িত্ব) রুম নং-১০৩, ফোন নং-০৯২১-৬২০০০ মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৭৩০ ই-মেইলঃ detangail@gmail.com dgm.tangail.btcl.gov.bd ৮) উপ-মহাব্যবস্থাপক, টেলিকম, ময়মনসিংহ এর দপ্তর। জনাব হানিফ উদ্দিন, উপ- মহাব্যবস্থাপক (অতিরিক্ত দায়িত্ব)। ময়মনসিংহ টেলিফোন ভবন (২য় তলা), ফোন নং- ০৯১-৬৭০০০ মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৭৪৮ ই-মেইলঃ detmymensingh@gmail.com dgm.mymensingh@btcl.gov.bd ৯) সহকারী ব্যবস্থাপক (টেলিকম), কিশোরগঞ্জ জনাব মোঃ আর্সাদুল ইসলাম মনসুর, সহকারী ব্যবস্থাপক (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোন নম্বরঃ ০৯৪১৬২৫০০ মোবাইলঃ ০১৭১৫১০৬৭০৬	ই-মেইলঃ detmymensingh@gmail.com dgm.mymensingh@btcl.gov.bd (কিশোরগঞ্জ, নেত্রকোনা, জামালপুর ও শেরপুরের জন্য)
টেলিফোন প্যাকেজ																																																																									
ক্র. নং	প্যাকেজের নাম	প্যাকেজের রেইট (ভ্যাটসহ)	মেয়াদ																																																																						
১	টেলিফোন	১৫০ টাকা	৩০ দিন																																																																						
ব্রডবেল এবং শ্রুত ইন্টারনেট প্যাকেজ																																																																									
ক্র. নং	প্যাকেজের নাম (Mbps)	টেলিফোনসহ ইন্টারনেট প্যাকেজের রেইট (ভ্যাটসহ) (টাকায়)	শ্রুতমাত্র ইন্টারনেট প্যাকেজের রেইট (ভ্যাটসহ) (টাকায়)	মেয়াদ																																																																					
১	৫	৬৫০	৫০০	৩০ দিন																																																																					
২	১০	৯০০	৮০০																																																																						
৩	১৫	১১৫০	১০৫০																																																																						
৪	২০	১৩৫০	১২৫০																																																																						
৫	২৫	১৫৫০	১৪৫০																																																																						
৬	৩০	১৭৫০	১৬৫০																																																																						
৭	৪০	২১৫০	২০৫০																																																																						
৮	৫০	২৫৫০	২৪৫০																																																																						
৯	৬০	২৯০০	২৮০০																																																																						
১০	৭৫	৩৪২৫	৩৩২৫																																																																						
১১	১০০	৪৩০০	৪২০০																																																																						

						ইমেইলঃ am3.mymensingh@btcl.gov.bd ১০) সহকারী ব্যবস্থাপক (টেলিকম), নেত্রকোনা জনাব মোঃ আউয়াল হোসেন ফোন নম্বরঃ ০৯৫১৬১০০১ মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৮৬৫ ইমেইলঃ am2.mymensingh@btcl.gov.bd	
২	টেলিফোন স্থানান্তর (একই এক্সচেঞ্জের আওতাধীন)	ডিমন্ড নোট পরিশোধের সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে	(১) আবেদনপত্র ২ (দুই) কপি। (২) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনামা। (৩) মূল দাবীনামা হারিয়ে গেলে জিডির কপি/নোটারী পাবলিকের সার্টিফিকেট (৪) জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট/ডাইভিং 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(প্রয়োজ্য সকল কাগজপত্র সংযুক্ত করা সাপেক্ষে)।	ঢাকা মহানগরী, গাজীপুর সদর এবং টঙ্গীতে টাকা- ৫০০/- এবং অন্যান্য জেলা ও উপজেলাতে টাকা ৩০০/-	১১) সহকারী ব্যবস্থাপক (টেলিকম), জামালপুর, জনাব মোঃ আশিকুর রহমান পাণ্ডু, সহকারী- ব্যবস্থাপক (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জামালপুর টেলিফোন ভবন (২য় তলা) ফোন নং-০৯৮১-৬৪৫০০ মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৮৬৫ ই-মেইলঃ am1.jamalpur@btcl.gov.bd ১২) সহকারী ব্যবস্থাপক (টেলিকম), শেরপুর জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান ফোন নম্বরঃ ০৯৩১-৬২৩০০ মোবাইলঃ ০১৫৫০১৫১৮৬৫ ইমেইলঃ am2.jamalpur@btcl.gov.bd	
৩	টেলিফোন স্থানান্তর (ভিন্ন এক্সচেঞ্জের জন্য)	ডিমন্ড নোট পরিশোধের সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে	(১) আবেদন পত্র -২ (দুই) কপি (২) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনামা। (৩) মূল দাবীনামা হারিয়ে গেলে জিডির কপি/নোটারী পাবলিকের সার্টিফিকেট (৪) জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট /ডাইভিং 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(প্রয়োজ্য সকল কাগজপত্র সংযুক্ত করা সাপেক্ষে)।	ঢাকা মহানগরী, গাজীপুর সদর এবং টঙ্গীতে টাকা- ৫০০/- এবং অন্যান্য জেলা ও উপজেলাতে টাকা ৩০০/-		

A ✓

✓

৪	টেলিফোন পুনঃ সংযোগ	সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে	(১) আবেদনপত্র ২ (দুই) কপি (২) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনামা। (৩) মূল দাবীনামা হারিয়ে গেলে থানায় জিডির কপি/নোটারী পাবলিকের সার্টিফিকেট (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) কার্যদিবসের মধ্যে	(১) আবেদনপত্র ২ (দুই) কপি (২) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনামা। (৩) মূল দাবীনামা হারিয়ে গেলে থানায় জিডির কপি/নোটারী পাবলিকের সার্টিফিকেট (৪) জাতীয় পরিচয়পত্র/ পাসপোর্টের ফটোকপি। (৫) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র। (৫) 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	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।	ঢাকা মহানগরী, গাজীপুর সদর এবং টঙ্গীতে টাকা-৫০০/- এবং অন্যান্য জেলা ও উপজেলাতে টাকা ৩০০/- উত্তরাধিকারী সূত্রে প্রাপ্ত হলে ২০০ টাকা।		

			জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প উভয়পক্ষের ছবিযুক্ত চুক্তিপত্র যা প্রথম শ্রেণির কর্মকর্তা অথবা নোটারী পাবলিক দ্বারা সত্যায়িত হতে হবে।				
৬	টেলিফোন নম্বর পরিবর্তন	সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের 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) কার্যদিবসের মধ্যে	(১) আবেদনপত্র -২ (দুই) কপি (২) চলমান টেলিফোনের দাবিনামার মূলকপি; মূল দাবিনামা হারিয়ে জিডির কপি। (৩) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র। (৪) জাতীয় পরিচয়ের ফটোকপি (৫) ছবি পাসপোর্ট সাইজ - ২ কপি (৫) 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) দিনের মধ্যে	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।		বিনা মূল্যে		

			এছাড়াও স্থানীয় গ্রাহকসেবা কেন্দ্রে অভিযোগ দেওয়া যাবে।			
৯	টেলিফোন আইএসডি (ISD) করণ	সর্বোচ্চ 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	সর্বোচ্চ 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	সর্বোচ্চ ০১ (এক) কার্যদিবস	(১) আবেদন পত্র – ১ কপি/ ইমেইল ম্যাসেজ। (২) ডিমাস্ত 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 gml.north@btcl.gov.bd	আপিল কর্মকর্তা


নুরুদ্দীন আল মাসুদ
উপ মহাব্যবস্থাপক
মুখ্য মহাব্যবস্থাপকের কার্যালয়
ডিটিআর (উত্তর) বিটিসিএল, গুলশান, ঢাকা
ফোনঃ ০২২২২২৬০৯০০


মোহাম্মদ আব্দুর রহিম
মুখ্য মহাব্যবস্থাপক
ডিটিআর (উত্তর), বিটিসিএল, গুলশান, ঢাকা
ফোনঃ ০২২২২২৬৩৩৫৫