

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাংলাদেশ টেলিভিশন  
খুলনা উপকেন্দ্র  
খালিশপুর, খুলনা-৯০০০।

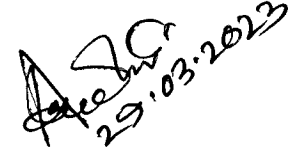
নং-১৫.৫৪.০০০০.০৪৫.৩৮.০০৫.১৮-৬৯

তারিখ : ১৫ চৈত্র ১৪২৯ বঙ্গাব্দ  
২৭ মার্চ ২০২২ খ্রিস্টাব্দ

বিষয় : বাংলাদেশ টেলিভিশন খুলনা উপকেন্দ্রের সিটিজেনস চার্টার প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উল্লিখিত বিষয়ে জানানো যাচ্ছে যে, বাংলাদেশ টেলিভিশন খুলনা উপকেন্দ্রের হালনাগাদকৃত সিটিজেনস চার্টার নির্ধারিত ছকে প্রস্তুত করা হয়েছে। সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এসাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: ০৪(চার) পাতা।

  
29.03.2022

(শাহিনা আক্তার)

উপসহকারী প্রকৌশলী ও

উপকেন্দ্র প্রধান

ফোন : ০২৪৭৭৭০১৩৮৭ (অফিস)।

E-Mail : [btvkhulna@yahoo.com](mailto:btvkhulna@yahoo.com)

মহাপরিচালক  
বাংলাদেশ টেলিভিশন  
রামপুরা, ঢাকা।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাংলাদেশ টেলিভিশন  
খুলনা উপকেন্দ্র  
খালিশপুর, খুলনা-৯৩০০।  
www.btv.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

বাংলাদেশ টেলিভিশনের রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission) নিম্নরূপ :

**রূপকল্প (Vision):** তথ্য, শিক্ষা ও বিনোদন সেবা প্রদান এবং সৃজনশীলতার চর্চার মাধ্যমে ভিশন-২০২১ ও টেকসই উন্নয়ন অভিষ্ট (SDG) অর্জনে ফলপ্রসূ কার্যক্রম গ্রহণের জন্য জনগণকে উদ্বুদ্ধকরণ।

**অভিলক্ষ্য (Mission):** অনুষ্ঠান ও বহুমাত্রিক টিভি কন্টেন্ট তৈরি এবং সংবাদ প্রচারের মাধ্যমে জনগণকে তথ্যপ্রদান, উন্নয়নে উদ্বুদ্ধকরণ, জাতীয় ইতিহাস, ঐতিহ্য, কৃষ্টি, সংস্কৃতির চর্চা ও লাভনের মাধ্যমে জনস্বীকৃত উন্নয়ন ও জনমানে ইতিবাচক পরিবর্তন সাধন; পরিবেশ ও প্রকৃতি এবং জীবন-জীবিকার সাথে সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন বিষয়ে গণসচেতনতা ও জনগণের তথ্য প্রাপ্তির অধিকারের বিষয়ে সচেতনতা সৃষ্টি।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, বুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, বুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১.	টিভি লাইসেন্স সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	১০ (দশ) কার্যদিবস	>> নির্ধারিত ফরমে পাসপোর্ট সাইজের ছবিসহ আবেদনপত্র ও আনুষঙ্গিক কাগজপত্র।	লাইসেন্স শাখা, বিটিভি, সদর দপ্তর ও খুলনা উপকেন্দ্র এবং সরকারী তথ্য বাতায়ন	বিনামূল্যে	শাহিনা আক্তার উপ-সহকারী প্রকৌশলী বুম নম্বর: ০২ জেলা কোড: ৪৭০০ ফোন: ০২৪৭৭৭০১০৯২ E-mail: btvkhulna@yahoo.com	শাহিনা আক্তার উপ-সহকারী প্রকৌশলী বুম নম্বর: ০২ জেলা কোড: ৪৭০০ ফোন: ০২৪৭৭৭০১০৯২ E-mail: btvkhulna@yahoo.com

শাহিনা আক্তার  
উপ-সহকারী প্রকৌশলী  
উপকেন্দ্র প্রধান  
বাংলাদেশ টেলিভিশন, খুলনা।

চলমান পাতা-০২

## ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

-০২-

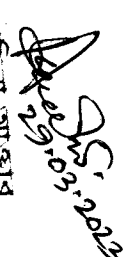
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, বুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, বুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জিপিএফ অগ্রিম প্রদান	১০ (দশ) কার্যদিবস	হিসেবের স্থিতি বিবরণীসহ নির্ধারিত ফরমে লিখিত আবেদনপত্র	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	শাহিনা আক্তার উপ-সহকারী প্রকৌশলী বুম নম্বর: ০২ জেলা কোড: ৪৭০০ ফোন: ০২৪৭৭৭০১০৯২ E-mail: btkhulna@yahoo.com	শাহিনা আক্তার উপ-সহকারী প্রকৌশলী বুম নম্বর: ০২ জেলা কোড: ৪৭০০ ফোন: ০২৪৭৭৭০১০৯২ E-mail: btkhulna@yahoo.com
০২.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার ঋণ ও আর্থিক সাহায্য প্রস্তাব নিষ্পত্তি ও সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ (যথা- কল্যাণ তহবিল থেকে সাহায্য/ঘরবাড়ি মেরামত/নির্মাণ, গাড়ি/মোটরসাইকেল/কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম)	১৫ (পনের) কার্যদিবস	আনুষঙ্গিক কাগজপত্রসহ লিখিত আবেদনপত্র	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	শাহিনা আক্তার উপ-সহকারী প্রকৌশলী বুম নম্বর: ০২ জেলা কোড: ৪৭০০ ফোন: ০২৪৭৭৭০১০৯২ E-mail: btkhulna@yahoo.com	শাহিনা আক্তার উপ-সহকারী প্রকৌশলী বুম নম্বর: ০২ জেলা কোড: ৪৭০০ ফোন: ০২৪৭৭৭০১০৯২ E-mail: btkhulna@yahoo.com
০৩.	ক) অর্জিত ছুটি	১০ (দশ) কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	শাহিনা আক্তার উপ-সহকারী প্রকৌশলী বুম নম্বর: ০২ জেলা কোড: ৪৭০০ ফোন: ০২৪৭৭৭০১০৯২ E-mail: btkhulna@yahoo.com	শাহিনা আক্তার উপ-সহকারী প্রকৌশলী বুম নম্বর: ০২ জেলা কোড: ৪৭০০ ফোন: ০২৪৭৭৭০১০৯২ E-mail: btkhulna@yahoo.com
০৪.	খ) শান্তি বিনোদন ছুটি	১০ (দশ) কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র।	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	শাহিনা আক্তার উপ-সহকারী প্রকৌশলী বুম নম্বর: ০২ জেলা কোড: ৪৭০০ ফোন: ০২৪৭৭৭০১০৯২ E-mail: btkhulna@yahoo.com	শাহিনা আক্তার উপ-সহকারী প্রকৌশলী বুম নম্বর: ০২ জেলা কোড: ৪৭০০ ফোন: ০২৪৭৭৭০১০৯২ E-mail: btkhulna@yahoo.com
০৫.	গ) বহি: বাংলাদেশ (অর্জিত) ছুটি মঞ্জুর	১০ (দশ) কার্যদিবস	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র; ছুটি প্রাপ্যতার প্রমাণক; ও ছুটির যৌক্তিকতাসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল।	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	শাহিনা আক্তার উপ-সহকারী প্রকৌশলী বুম নম্বর: ০২ জেলা কোড: ৪৭০০ ফোন: ০২৪৭৭৭০১০৯২ E-mail: btkhulna@yahoo.com	শাহিনা আক্তার উপ-সহকারী প্রকৌশলী বুম নম্বর: ০২ জেলা কোড: ৪৭০০ ফোন: ০২৪৭৭৭০১০৯২ E-mail: btkhulna@yahoo.com

চলমান পাতা-০৩

১৯.০৫.২০১৯

শাহিনা আক্তার  
উপ-সহকারী প্রকৌশলী  
উপকেন্দ্র প্রধান  
বাংলাদেশ টেলিফোন, ষাংগা।

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, যুগ্ম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, যুগ্ম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০৬.	পিআরএল মঞ্জুরি।	১০ (দশ) কার্যদিবস	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র</li> <li>ছুটির প্রত্যয়ন, চাকরি বিবরণী, মূল বেতনের প্রত্যয়ন</li> <li>বয়স প্রমাণকের কাগজপত্র (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) এসএসসি সনদ/ জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি/জন্ম নিবন্ধন)।</li> </ul>	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	<p>শাহিনা আক্তার উপ-সহকারী প্রকৌশলী যুগ্ম নম্বর: ০২ জেলা কোড: ৪৭০০ ফোন: ০২৪৭৭৭০১০৯২ E-mail: btvkhulha@yahoo.com</p>	<p>শাহিনা আক্তার উপ-সহকারী প্রকৌশলী যুগ্ম নম্বর: ০২ জেলা কোড: ৪৭০০ ফোন: ০২৪৭৭৭০১০৯২ E-mail: btvkhulha@yahoo.com</p>
০৭.	পেনশন মঞ্জুরি।	১০ (দশ) কার্যদিবস	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরমে পাসপোর্ট সাইজের ছবি সহ আবেদনপত্র</li> <li>পিআরএল/অবসর মঞ্জুরির প্রজ্ঞাপন</li> <li>শেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র, জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি, চাকরি বিবরণী</li> <li>উত্তরাধিকারীর ঘোষণাপত্র, না-দাবী প্রত্যয়ন ও বিভাগীয় ছাড়পত্র</li> </ul>	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	<p>শাহিনা আক্তার উপ-সহকারী প্রকৌশলী যুগ্ম নম্বর: ০২ জেলা কোড: ৪৭০০ ফোন: ০২৪৭৭৭০১০৯২ E-mail: btvkhulha@yahoo.com</p>	<p>শাহিনা আক্তার উপ-সহকারী প্রকৌশলী যুগ্ম নম্বর: ০২ জেলা কোড: ৪৭০০ ফোন: ০২৪৭৭৭০১০৯২ E-mail: btvkhulha@yahoo.com</p>

  
 শাহিনা আক্তার  
 উপ-সহকারী প্রকৌশলী  
 উপকেন্দ্র অফিস  
 বাংলাদেশ টেলিফোন, খুলনা।

চলমান পাতা-০৪

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

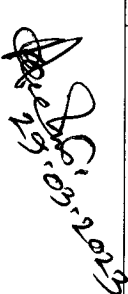
ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত যথেষ্ট সম্পর্গভাবে পুরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিশ পরিপোষ করা
৩)	প্রয়োজনীয় হালনাগাদ কাগজপত্র প্রদান করা
৪)	সঠিক প্রতিবেদন (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) সংযুক্ত করা
৫)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৪)

**অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):**

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	শাহিনা আক্তার উপসহকারী প্রকৌশলী ও উপকেন্দ্র প্রধান বাংলাদেশ টেলিভিশন খুলনা উপকেন্দ্র খালিশপুর, খুলনা।	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	মহাপরিচালক বাংলাদেশ টেলিভিশন প্রধান কার্যালয় রামপুরা, ঢাকা	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রণালয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	সচিব তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়।	৬০ (ষাট) কার্যদিবস

  
 শাহিনা আক্তার  
 উপ-সহকারী প্রকৌশলী  
 উপকেন্দ্র প্রধান  
 বাংলাদেশ টেলিভিশন, খুলনা।