

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ টেলিভিশন
ঠাকুরগাঁও উপকেন্দ্র

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 অভীষ্ট (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 লালনের মাধ্যমে জনরুচি উন্নয়ন ও জনমনে 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: -

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, বুস নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, বুস নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	টিভি লাইসেন্স সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	১০ কার্যদিবস	---	-----	--		

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, বুস নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, বুস নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জিপিএফ অগ্রিম প্রদান	১০ (দশ) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	হিসেবের স্থিতি বিবরণীসহ নির্ধারিত ফরমে লিখিত আবেদনপত্র	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	নামঃ মোঃ আমিনুল ইসলাম পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোডঃ ৫১০০ টেলিফোনঃ ০৫৬১-৫৩৫৭৩। E-mail: thakurgaontv@yahoo.com	নামঃ মোঃ আমিনুল ইসলাম পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোডঃ ৫১০০ টেলিফোনঃ ০৫৬১-৫৩৫৭৩। E mail thakurgaontv@yahoo.com
৩.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার ঋণ ও আর্থিক সাহায্য প্রাপ্তাব	১৫ (পনের) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	আনুষ্ঠানিক কাগজপত্রসহ লিখিত আবেদনপত্র	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	নামঃ মোঃ আমিনুল ইসলাম পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোডঃ ৫১০০	নামঃ মোঃ আমিনুল ইসলাম পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোডঃ ৫১০০

	নিষ্পত্তি ও সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ (যথা-কল্যাণ তহবিল থেকে সাহায্য/ঘরবাড়ি মেরামত/নির্মাণ, গাড়ি/মোটরসাইকেল/ কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম)					টেলিফোনঃ০৫৬১-৫৩৫৭৩। E-mail: thakurgaontv@yahoo.com	টেলিফোনঃ০৫৬১-৫৩৫৭৩। E-mail: thakurgaontv@yahoo.com
৪.	ক) অর্জিত ছুটি	১০ (দশ) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	নামঃ মোঃ আমিনুল ইসলাম পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোডঃ ৫১০০ টেলিফোনঃ০৫৬১-৫৩৫৭৩। E-mail: thakurgaontv@yahoo.com	নামঃ মোঃ আমিনুল ইসলাম পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোডঃ ৫১০০ টেলিফোনঃ০৫৬১-৫৩৫৭৩। E-mail: thakurgaontv@yahoo.com
৫.	খ) শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	১০ (দশ) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র।	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	নামঃ মোঃ আমিনুল ইসলাম পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোডঃ ৫১০০ টেলিফোনঃ০৫৬১-৫৩৫৭৩। E-mail: thakurgaontv@yahoo.com	নামঃ মোঃ আমিনুল ইসলাম পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোডঃ ৫১০০ টেলিফোনঃ০৫৬১-৫৩৫৭৩। E-mail: thakurgaontv@yahoo.com
৬.	গ) বহিঃ বাংলাদেশ (অর্জিত) ছুটি মঞ্জুর	১০ (দশ) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	➤ যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র; ➤ ছুটি প্রাপ্যতার প্রমাণক; ও ছুটির যৌক্তিকতাসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল।	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।		

৭.	পিআরএল মঞ্জুরি।	১০ (দশ) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	➤ নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র - ➤ ছুটির প্রত্যয়ন, চাকরি বিবরণী, মূল বেতনের প্রত্যয়ন ➤ বয়স প্রমাণকের কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) এসএসসি সনদ/জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি/জন্ম নিবন্ধন।	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	নামঃ মোঃ আমিনুল ইসলাম পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোডঃ ৫১০০ টেলিফোনঃ০৫৬১-৫৩৫৭৩। E-mail: thakurgaontv@yahoo.com	নামঃ মোঃ আমিনুল ইসলাম পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোডঃ ৫১০০ টেলিফোনঃ০৫৬১-৫৩৫৭৩। E-mail: thakurgaontv@yahoo.com
৮.	পেনশন মঞ্জুরি।	১০ (দশ) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	➤ নির্ধারিত ফরমে পাসপোর্ট সাইজের ছবিসহ আবেদনপত্র ➤ পিআরএল/অবসর মঞ্জুরির প্রজ্ঞাপন ➤ শেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র, জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি, চাকরি বিবরণী ➤ উত্তরাধিকারীর ঘোষণাপত্র, না-দাবী প্রত্যয়ন ও বিভাগীয় ছাড়পত্র	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	নামঃ মোঃ আমিনুল ইসলাম পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোডঃ ৫১০০ টেলিফোনঃ০৫৬১-৫৩৫৭৩। E-mail: thakurgaontv@yahoo.com	নামঃ মোঃ আমিনুল ইসলাম পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোডঃ ৫১০০ টেলিফোনঃ০৫৬১-৫৩৫৭৩। E-mail: thakurgaontv@yahoo.com



৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজকত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	প্রয়োজনীয় হালনাগাদ কাগজপত্র প্রদান করা
৪)	সঠিক প্রতিবেদন (প্রযোজ্য 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:

ক্র: নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	উপকেন্দ্র প্রধান নামঃ মোঃ আমিনুল ইসলাম বাংলাদেশ টেলিভিশন ঠাকুরগাঁও উপকেন্দ্র।	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 মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়।	৬০ (ষাট) কার্যদিবস

১০০০০৩৬
০২/০৭/১৯

মোঃ আমিনুল ইসলাম
উপকেন্দ্র প্রধান
বাংলাদেশ টেলিভিশন
ঠাকুরগাঁও উপকেন্দ্র।