

একই তারিখ ও স্মারকে স্থলাভিষিক্ত হবে

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ টেলিভিশন
নোয়াখালী উপকেন্দ্র।

নং-১৫.৫৪.০০০০.০৪৮.০৬.০০৬.১৮-১৫২১,

তারিখ: ১৭ আষাঢ় ১৪২৬ বঙ্গাব্দ
০১ জুলাই ২০১৯ খ্রিস্টাব্দ

প্রাপকঃ

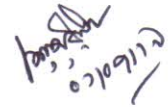
মহাপরিচালক
বাংলাদেশ টেলিভিশন
সদর দপ্তর, রামপুরা, ঢাকা।

বিষয় : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন)চার্টার প্রতিবেদন প্রেরণ।

সূত্র : নং-বিটিভি/প্রশাসন-(ক:সা:)/৮১/অংশ/২০৫০, তারিখ: ৩০.০৬.২০১৯ খ্রি।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোক্ত পত্রের প্রেক্ষিতে বাংলাদেশ টেলিভিশন, নোয়াখালী উপকেন্দ্রের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) প্রতিবেদন নির্ধারিত “ছক” পূরণ করে মহোদয়ের সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এ সাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনামতে।



(শাহ মুহাম্মদ ইয়াছিন বাহাদুর)
উপ-সহকারী প্রকৌশলী
ফোন : ০৩২১-৬১৫২৪

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ টেলিভিশন
নোয়াখালী 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 অর্জন (SDG) অর্জনে ফলপ্রসূ কার্যক্রম গ্রহণের জন্য জনগণকে উদ্বুদ্ধকরণ।

অভিলক্ষ্য (Mission): অনুষ্ঠান ও বহুমাত্রিক টিভি কনটেন্ট তৈরি এবং সংবাদ প্রচারের মাধ্যমে জনগণকে তথ্যপ্রদান, উন্নয়নে উদ্বুদ্ধকরণ, জাতীয় ইতিহাস, ঐতিহ্য, কৃষি, সংস্কৃতির চর্চা ও লাগনের মাধ্যমে জনবুচি 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, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল |
|---------|-------------------------------------|-----------------------------|----------------------|--|--|---|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) | (৮) |
| ১. | টিভি লাইসেন্স সম্পর্কিত তথ্য প্রদান | ১০ কার্যদিবস | --- | উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন। | -- | শাহ মুহাম্মদ ইয়াছিন বাহাদুর উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড:৩৮০০ অফিসিয়াল টেলিফোন: ০৩২১-৬১৫২৪ ইমেইল: yeasinbahadur@gmail.com | উপকেন্দ্র প্রধান জেলা কোড:৩৮০০ অফিসিয়াল টেলিফোন: ০৩২১-৬১৫২৪ ইমেইল: btvnoakhali@gmail.com |


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, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম 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। | শাহ মুহাম্মদ ইয়াছিন বাহাদুর উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড:৩৮০০ অফিসিয়াল টেলিফোন: ০৩২১-৬১৫২৪ ইমেইল: yeasinbahadur@gmail.co | মহাপরিচালক সদর দপ্তর, রায়পুরা, ঢাকা। |

(স্বাক্ষর)
শাহ মুহাম্মদ ইয়াছিন বাহাদুর
উপ-সহকারী প্রকৌশলী
বাংলাদেশ টেলিভিশন
নোয়াখালী উপকেন্দ্র, নোয়াখালী

| | | | | | | |
|----|---|---------------------|------------|--|---------------------------------------|--------------------------------------|
| ৩. | 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 | বিনামূল্যে | আনুষঙ্গিক কাগজপত্রসহ লিখিত আবেদনপত্র | উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন। | মহাপরিচালক সদর দপ্তর, রামপুরা, ঢাকা। |
| ৪. | ক) অর্জিত ছুটি | ১০ (দশ) কার্যদিবস | বিনামূল্যে | নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার আবেদনপত্র | উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন। | মহাপরিচালক সদর দপ্তর, রামপুরা, ঢাকা। |
| ৫. | খ) শ্রান্তি বিনোদন ছুটি | ১০ (দশ) কার্যদিবস | বিনামূল্যে | নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার আবেদনপত্র। | উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন। | মহাপরিচালক সদর দপ্তর, রামপুরা, ঢাকা। |
| ৬. | গ) বহি: বাংলাদেশ (অর্জিত) ছুটি মঞ্জুর | ১০ (দশ) কার্যদিবস | বিনামূল্যে | <ul style="list-style-type: none"> ➤ যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র; ➤ ছুটি প্রাপ্যতার প্রমাণক: ও ছুটির যৌক্তিকতাসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল। | উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন। | মহাপরিচালক সদর দপ্তর, রামপুরা, ঢাকা। |

| | | | | | | |
|----|-----------------|-------------------|------------|---|---------------------------------------|--------------------------------------|
| ৭. | পিআরএল মঞ্জুরি। | ১০ (দশ) কার্যদিবস | বিনামূল্যে | <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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। | মহাপরিচালক সদর দপ্তর, রামপুরা, ঢাকা। |
| ৮. | পেনশন মঞ্জুরি। | ১০ (দশ) কার্যদিবস | বিনামূল্যে | <ul style="list-style-type: none"> ➤ নির্ধারিত ফরমে পাসপোর্ট সাইজের ছবিসহ আবেদনপত্র ➤ পিআরএল/অবসর মঞ্জুরির প্রস্তাপন ➤ শেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র, জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি, চাকরি বিবরণী ➤ উত্তরাধীকারীর ঘোষণাপত্র, না-দাবী প্রত্যয়ন ও বিভাগীয় ছাড়পত্র | উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন। | মহাপরিচালক সদর দপ্তর, রামপুরা, ঢাকা। |


 Md. Yusuf
 শাহ মুহাম্মদ ইয়াছিন বাহাদুর
 উপ-সহকারী প্রকৌশলী
 বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন
 কোর্পোরেশন, রামপুরা, ঢাকা।

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 (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:

| 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 বাংলাদেশ টেলিভিশন, নোয়াখালী উপকেন্দ্র। টেলিফোন: ০৩২১-৬১৫২৪ | ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস |
| ২. | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | আপিল কর্মকর্তা | মহাপরিচালক বাংলাদেশ টেলিভিশন প্রধান কার্যালয় রামপুরা, ঢাকা | ২০ (বিংশ) কার্যদিবস |
| ৩. | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | মন্ত্রণালয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | সচিব তথ্য মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়। | ৬০ (ষাট) কার্যদিবস |

০৫/০৫/১০
০৫/০৫/১০

শহর মহামুদ ইয়াতিন বাহাবুর
৩-১-১৬কারী ক্রমোপাধী
বাংলাদেশ টেলিভিশন
নোয়াখালী উপকেন্দ্র, নোয়াখালী।