(একই নম্বর তারিখে স্থলাভিষিক্ত হবে)
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ টেলিভিশন
রংপুর উপকেন্দ্র, রংপুর।
btvrangpur1978@gmail.com

নং-১৫.৫৪.৮৫০০.০৪৬.২১.০২১.১৯/২৬০

তারিখঃ ১৬ আষাঢ় ১৪২৬ বঙ্গাব্দ
৩০ জুন ২০১৯ খ্রিষ্টাব্দ

বিষয় : বিটিভি রংপুর উপকেন্দ্রের সিটিজেন চার্টার এর ছক পূরণপূর্বক প্রেরণ প্রসঙ্গে।
সূত্র : নং-বিটিভি/প্রশাসন-(ক:সা:)/৮১/অংশ/২০৫০, তারিখ : ৩০-০৬-২০১৯ খ্রি:

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোক্তপত্রের প্রেক্ষিতে বাংলাদেশ টেলিভিশন, রংপুর উপকেন্দ্রের সিটিজেন চার্টার এর ছক পূরণপূর্বক মহোদয়ের সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এই সাথে প্রেরণ করা হলো।

০২/৭/১৯

(মো: আইয়ুব খান)
রক্ষণ প্রকৌশলী
ও
উপকেন্দ্র প্রধান
ফোন: ০৫২১-৬২১৯৪ (অফিস)

মহাপরিচালক
বাংলাদেশ টেলিভিশন
সদর দপ্তর
রামপুরা, ঢাকা-১২১৯।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ টেলিভিশন
রংপুর উপকেন্দ্র
www.btv.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার)

ভিশন ও মিশন

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

কল্প (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।

লক্ষ্য (Mission): অনুষ্ঠান ও বহুমাত্রিক টিভি কনটেন্ট এবং সংবাদ প্রচারের মাধ্যমে জনগণকে তথ্যপ্রদান, উন্নয়নে উদ্বুদ্ধকরণ, জাতীয় ইতিহাস, ঐতিহ্য, কৃষ্টি, সংস্কৃতির চর্চা ও লালনের মাধ্যমে জনরুচি
ন ও জনমনে ইতিবাচক পরিবর্তন সাধন; পরিবেশ ও প্রকৃতি এবং জীবন-জীবিকার সাথে সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন বিষয়ে গণসচেতনতা ও জনগণের তথ্য প্রাপ্তির অধিকারের বিষয়ে সচেতনতা সৃষ্টি।

প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

নাগরিক সেবা:

:	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
)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
	টিভি লাইসেন্স সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	লিখিত আকারে আবেদন	লাইসেন্স শাখা অত্র উপকেন্দ্র ও বিটিভির নিজস্ব ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	লাইসেন্স শাখা উপ-সহকারী প্রকৌশলী-২ রুম নং-২০১ জেলা কোড-৮৫০০ ফোন: ০৫২১-৬৫৫৭৭ (অফিস) ই-মেইল: btvrangpur1978@gmail.com	রক্ষণ প্রকৌশলী ও উপকেন্দ্র প্রধান রুম নং-১০১ জেলা কোড-৮৫০০ ফোন: ০৫২১-৬২১৯৪ (অফিস) btvrangpur1978@gmail.com

অভ্যন্তরীণ সেবা:

	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
	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জিপিএফ অগ্রিম প্রদান	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	হিসেবের স্থিতি বিবরণীসহ নির্ধারিত ফরমে লিখিত আবেদনপত্র	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	অর্থ ও হিসাব শাখা উপ-সহকারী প্রকৌশলী-১ রুম নং-২০১ জেলা কোড-৮৫০০ ফোন: ০৫২১-৬৫৫৭৭ (অফিস) ই-মেইল: btvrangpur1978@gmail.com	রক্ষণ প্রকৌশলী ও উপকেন্দ্র প্রধান রুম নং-১০১ জেলা কোড-৮৫০০ ফোন: ০৫২১-৬২১৯৪ (অফিস) btvrangpur1978@gmail.com

০২/৭/১৯

	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
	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
	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)	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	আনুষঙ্গিক কাগজপত্রসহ লিখিত আবেদনপত্র	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	অর্থ ও হিসাব শাখা উপ-সহকারী প্রকৌশলী-১ রুম নং-২০১ জেলা কোড-৮৫০০ ফোন: ০৫২১-৬৫৫৭৭ (অফিস) ই-মেইল: btvrangpur1978@gmail.com	রক্ষণ প্রকৌশলী ও উপকেন্দ্র প্রধান রুম নং-১০১ জেলা কোড-৮৫০০ ফোন: ০৫২১-৬২১৯৪ (অফিস) btvrangpur1978@gmail.com
	ক) অর্জিত ছুটি	১০ (দশ) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	লাইসেন্স শাখা উপ-সহকারী প্রকৌশলী-২ রুম নং-২০১ জেলা কোড-৮৫০০ ফোন: ০৫২১-৬৫৫৭৭ (অফিস) ই-মেইল: btvrangpur1978@gmail.com	রক্ষণ প্রকৌশলী ও উপকেন্দ্র প্রধান রুম নং-১০১ জেলা কোড-৮৫০০ ফোন: ০৫২১-৬২১৯৪ (অফিস) btvrangpur1978@gmail.com
	খ) শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	১০ (দশ) কার্যদিবস	বিনামূল্যে	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।		
	গ) বহি: বাংলাদেশ (অর্জিত) ছুটি মঞ্জুর	প্রযোজ্য নয়	-	-	-		
	পিআরএল মঞ্জুরি।	প্রযোজ্য নয়	-	-	-	-	-
	পেনশন মঞ্জুরি।	প্রযোজ্য নয়	-	-	-	-	-

আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পুরণকৃত 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

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 নাম, ঠিকানা উপকেন্দ্র প্রধান, বিটিভি রংপুর।	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	মহাপরিচালক বাংলাদেশ টেলিভিশন প্রধান কারযালয় রামপুরা, ঢাকা	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রণালয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	সচিব তথ্য মন্ত্রনালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়।	৬০ (ষাঁট) কার্যদিবস

০২/৭/১৯

মোঃ আহসুব আলম
রক্ষণ প্রকৌশলী
উপকেন্দ্র প্রধান
বিটিভি রংপুর উপকেন্দ্র।