

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাংলাদেশ টেলিভিশন

ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র

btvbrahmanbaria1997@gmail.com

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

### ১. ভিশন ও মিশন:

বাংলাদেশ টেলিভিশনের **রূপকল্প (Vision)**, **অভিলক্ষ (Mission)** নিম্নরূপ :-

**রূপকল্প (Vision)** : জনগনকে তথ্য প্রদান ও নির্মল আনন্দানের পাশাপাশি শিক্ষার প্রসার জনসচেতনতায় উদ্বুদ্ধকরণ ও জাতীয় মানসগঠন।

**অভিলক্ষ (Mission)** : অনুষ্ঠান ও বহুমাত্রিক টিভি কনটেন্ট তৈরি এবং সংবাদ প্রচারের মাধ্যমে জনগনকে তথ্য প্রদান, 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:	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	টিভি লাইসেন্স সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	১০ (দশ) কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে পাসপোর্ট সাইজের ছবিসহ আবেদন পত্র ও আনুষঙ্গিক কাগজপত্র।	বিটিভির নিজস্ব ওয়েবসাইট <a href="http://www.btv.gov.bd">www.btv.gov.bd</a> অথবা ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্রের ওয়েবসাইট <a href="http://btv.brahmanbaria.gov.bd">btv.brahmanbaria.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	মো: কাওছার আলী সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (গ্রোড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com	মো: কাওছার আলী সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (গ্রোড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com

১৯/০৯/২০  
মোঃ কাওছার আলী  
উপকেন্দ্র প্রধান  
বাংলাদেশ টেলিভিশন  
ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবী রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০২.	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জিপিএফ অগ্রিম প্রদান	১০ (দশ) কার্যদিবস	জিপিএফ হিসাবের অনলাইন স্থিতি বিবরণীসহ নির্ধারিত ফরমে লিখিত আবেদনপত্র	প্রশাসন/অর্থ ও হিসাব শাখা। বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	মো: কাওছার আলী সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com	মো: কাওছার আলী সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com
০৩.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার ঋন ও আর্থিক সাহায্য প্রস্তুত নিষ্পত্তি ও সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ যথা-কল্যাণ তহবিল থেকে সাহায্য /ঘরবাড়ী মেসামত/নির্মাণগাড়ী /মোটর সাইকেল/ কম্পিউটার ক্রেয় অগ্রিম)	১৫ (পনের) কার্যদিবস	আনুষঙ্গিক কাগজপত্রসহ লিখিত আবেদনপত্র	প্রশাসন/অর্থ ও হিসাব শাখা। বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	মো: কাওছার আলী সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com	মো: কাওছার আলী সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com
০৪.	ক) অর্জিত ছুটি	১০ (দশ) কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র।	প্রশাসন/অর্থ ও হিসাব শাখা। বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	মো: কাওছার আলী সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com	মো: কাওছার আলী সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com
০৫.	খ) শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	১০ (দশ) কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র।	প্রশাসন/অর্থ ও হিসাব শাখা। বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	মো: কাওছার আলী সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com	মো: কাওছার আলী সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com
০৬.	গ) বাহি: বাংলাদেশ (অর্জিত) ছুটি	১০ (দশ) কার্যদিবস	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র: ছুটি প্রাপ্যতার প্রমাণক; ও ছুটির যৌক্তিকতাসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল।	প্রশাসন/অর্থ ও হিসাব শাখা। বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	মো: কাওছার আলী সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com	মো: কাওছার আলী সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com

স্বাক্ষর

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / আবেদন ফরম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / আবেদন ফরম	প্রায়োজনীয় কাগজপত্র / আবেদন ফরম	প্রায়োজনীয় কাগজপত্র / আবেদন ফরম	প্রায়োজনীয় কাগজপত্র / আবেদন ফরম	প্রায়োজনীয় কাগজপত্র / আবেদন ফরম	প্রায়োজনীয় কাগজপত্র / আবেদন ফরম
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)	(৯)	(১০)
৭.	পিতারএল মঞ্জুরী	১০ (দশ) কার্যদিবস	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র</li> <li>ছুটির প্রত্যয়ন, চাকরি বিবরণী, মূল বেতনের প্রত্যয়ন</li> <li>বয়স প্রমাণকের কাগজপত্র (শ্রেয়োজ্য ফেট্রে) এসএসসি সনদ/জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি/জন্ম নিবন্ধন)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>প্রশাসন/অর্থ ও হিসাব শাখা। বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।</li> </ul>	বিনামূল্যে	<ul style="list-style-type: none"> <li>মো: কাওছার আলী</li> <li>সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র</li> <li>জেলা কোড- ৩৪০০</li> <li>ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২</li> <li>btvbrahmanbaria1997@gmail.com</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>মো: কাওছার আলী</li> <li>সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র</li> <li>জেলা কোড- ৩৪০০</li> <li>ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২</li> <li>btvbrahmanbaria1997@gmail.com</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবী, বুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>মো: কাওছার আলী</li> <li>সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র</li> <li>জেলা কোড- ৩৪০০</li> <li>ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২</li> <li>btvbrahmanbaria1997@gmail.com</li> </ul>
৮.	পেনশন মঞ্জুরী	১০ (দশ) কার্যদিবস	<ul style="list-style-type: none"> <li>নির্ধারিত ফরমে পাসপোর্ট সাইজের ছবিসহ আবেদনপত্র</li> <li>পিতারএল/ অবসর মঞ্জুরির প্রজ্ঞাপন</li> <li>শেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র, জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি, চাকরির বিবরণী</li> <li>উত্তরাধীকারীর ঘোষণাপত্র, না-দাবী প্রত্যয়ন ও বিভাগীয় ছাড়পত্র</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>প্রশাসন/অর্থ ও হিসাব শাখা। বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।</li> </ul>	বিনামূল্যে	<ul style="list-style-type: none"> <li>মো: কাওছার আলী</li> <li>সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র</li> <li>জেলা কোড- ৩৪০০</li> <li>ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২</li> <li>btvbrahmanbaria1997@gmail.com</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>মো: কাওছার আলী</li> <li>সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র</li> <li>জেলা কোড- ৩৪০০</li> <li>ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২</li> <li>btvbrahmanbaria1997@gmail.com</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবী, বুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>মো: কাওছার আলী</li> <li>সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র</li> <li>জেলা কোড- ৩৪০০</li> <li>ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২</li> <li>btvbrahmanbaria1997@gmail.com</li> </ul>

৩১/০৯/২৫  
মোঃ কাওছার আলী  
উপকেন্দ্র প্রধান  
বাংলাদেশ টেলিভিশন  
ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:-

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
০২.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
০৩.	প্রয়োজনীয় হালনাগাদ কাগজপত্র প্রদান করা
০৪.	সঠিক প্রতিবেদন ( প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে ) সংযুক্ত করা
০৫.	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 নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সংক্ষেপে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মো: কাওহার আলী সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) (গ্রেড-২) বিটিভি, ব্রাহ্মনবাড়িয়া উপকেন্দ্র জেলা কোড- ৩৪০০ ফোন- ০২৩৩৭৭৪০১১২ btvbrahmanbaria1997@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
০২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	মহাপরিচালক বাংলাদেশ টেলিভিশন সদর দপ্তর রামপুরা, ঢাকা-১২১৯	২০ (বিশ) কার্যদিবস
০৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রণালয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	সচিব তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	৬০ (ষাট) কার্যদিবস

কাজের

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাংলাদেশ টেলিভিশন  
ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্র।  
btvbrahmanbaria1997@gmail.com

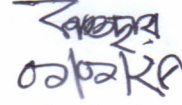
নং-১৫.৫৪.১২০০.০৫৬.৫২.০০১.২৪.০২

তারিখ: ১৭ পৌষ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ  
০১ জানুয়ারি ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয় : বিটিভি, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্রের, সিটিজেনস চার্টার (২য় প্রান্তিক) বিটিভির ওয়েবসাইটে প্রকাশ।

উর্পযুক্ত বিষয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনার ২০২৪-২৫ এর কার্যক্রম অনুযায়ী বাংলাদেশ টেলিভিশন, ব্রাহ্মণবাড়িয়া উপকেন্দ্রের সিটিজেনস চার্টার হালনাগাদ করা হয়েছে। এ পরিপ্রেক্ষিতে ২য় প্রান্তিকের হালনাগাদকৃত সিটিজেনস চার্টাস বিটিভি, ওয়েবসাইটে প্রকাশের নিমিত্তে এ সাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : ০৪ (চার) পাতা।



মো: কাওছার আলী

সহকারী পরিচালক(প্রশাসন)

ও উপকেন্দ্র প্রধান

ফোন-০২৩৩৪-৪২৯৫১২

সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট  
বাংলাদেশ টেলিভিশন  
সদর দপ্তর  
রামপুরা, ঢাকা।

অনুলিপি : সদয় অবগতির জন্য-  
০১। পরিচালক (প্রশাসন), বিটিভি, সদর দপ্তর, রামপুরা, ঢাকা।  
০২। কার্যালয় নথি।