

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ টেলিভিশন
ঝিনাইদহ উপকেন্দ্র
গোপিনাথপুর, ঝিনাইদহ-৭৩০০।

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 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, কৃষ্টি, সংস্কৃতির চা মাধ্যমে জনরুচি উন্নয়ন ও জনমনে ইতিবাচক পরিবর্তন সাধন; পরিবেশ ও প্রকৃতি এবং জীবন-জীবিকার সাথে সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন বিষয়ে গণসচেতনতা ও জনগণের তথ্য প্রাপ্তির অধিব সচেতনতা সৃষ্টি।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.৩ অভ্যন্তরীণ 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, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জিপিএফ অগ্রিম প্রদান	১০ (দশ) কার্যদিবস	হিসেবের স্থিতি বিবরণীসহ নির্ধারিত ফরমে লিখিত আবেদনপত্র	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ ফোন: ০৪৫১-৬২৬১৩ E-mail: btv.jhenaidah@gmail.com	আবু সালেহ মোঃ কুতুব উর্দ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ ফোন: ০৪৫১-৬২৬৫৮ E-mail: btv.jhenaidah@gmail.com
২.	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	মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ ফোন: ০৪৫১-৬২৬১৩ E-mail: btv.jhenaidah@gmail.com	আবু সালেহ মোঃ কুতুব উর্দ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ ফোন: ০৪৫১-৬২৬৫৮ E-mail: btv.jhenaidah@gmail.com

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, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, নম্বর, জেলা/উপজেলার কে অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৩.	ক) অর্জিত ছুটি	১০ (দশ) কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র।	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ ফোন:০৪৫১-৬২৬১৩ E-mail: btv.jhenaidah@gmail.com	আবু সালেহ্ মোঃ কুতুব উর্দ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ ফোন:০৪৫১-৬২৬৫৮ E-mail: btv.jhenaidah@gmail.com
৪.	খ) শাস্তি বিনোদন ছুটি	১০ (দশ) কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র।	উপকেন্দ্র অফিস ও সরকারি তথ্য বাতায়ন।	বিনামূল্যে	মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ ফোন:০৪৫১-৬২৬১৩ E-mail: btv.jhenaidah@gmail.com	আবু সালেহ্ মোঃ কুতুব উর্দ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ ফোন:০৪৫১-৬২৬৫৮ E-mail: btv.jhenaidah@gmail.com
৫.	গ) বহি: বাংলাদেশ (অর্জিত) ছুটি মঞ্জুর	১০ (দশ) কার্যদিবস	<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।	বিনামূল্যে	মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ ফোন:০৪৫১-৬২৬১৩ E-mail: btv.jhenaidah@gmail.com	আবু সালেহ্ মোঃ কুতুব উর্দ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ ফোন:০৪৫১-৬২৬৫৮ E-mail: btv.jhenaidah@gmail.com
৬.	পিআরএল মঞ্জুরি।	১০ (দশ) কার্যদিবস	<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।	বিনামূল্যে	মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ ফোন:০৪৫১-৬২৬১৩ E-mail: btv.jhenaidah@gmail.com	আবু সালেহ্ মোঃ কুতুব উর্দ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ ফোন:০৪৫১-৬২৬৫৮ E-mail: btv.jhenaidah@gmail.com
৭.	পেনশন মঞ্জুরি।	১০ (দশ) কার্যদিবস	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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।	বিনামূল্যে	মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ ফোন:০৪৫১-৬২৬১৩ E-mail: btv.jhenaidah@gmail.com	আবু সালেহ্ মোঃ কুতুব উর্দ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জেলা কোড: ৭৩০০ ফোন:০৪৫১-৬২৬৫৮ E-mail: btv.jhenaidah@gmail.com

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/কার্যক্রমিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য 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

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)	আবু সালেহ মোঃ কুতুব উদ্দীন উপ-সহকারী প্রকৌশলী বাংলাদেশ টেলিভিশন ঝিনাইদহ উপকেন্দ্র গোপিনাথপুর, ঝিনাইদহ।	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিব
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	মহাপরিচালক বাংলাদেশ টেলিভিশন সদর দপ্তর রামপুরা, ঢাকা।	২০ (বিশ) কার্যদিব
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রণালয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	সচিব তথ্য মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়।	৬০ (ষাট) কার্যদিব

Abur
02/10
আবু সালেহ মোঃ কুতুব উদ্দীন
উপ-সহকারী প্রকৌশলী
উপকেন্দ্র প্রধান
বাংলাদেশ টেলিভিশন, ঝিনাইদহ