



বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন্স কোম্পানী লিমিটেড (বিটিসিএল)  
রাংগামাটি টেলিকম ইউনিট

**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)**

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	আবেদনপত্রের সাথে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য (যদি থাকে) পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, কক্ষ নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, কক্ষ নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১.	টেলিফোন সংযোগ	০৭ কার্যদিবস	১। ব্যক্তিগত সংযোগের ক্ষেত্রে: ক) আবেদনপত্র - ৩ কপি খ) পাসপোর্ট সাইজ ছবি- ৪ কপি গ) জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্টের ফটোকপি অন্যান্য কাগজপত্র: ২। সরকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রেঃ সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনপত্র ৩। বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে: ক) ট্রেড লাইসেন্স এর ফটোকপি খ) প্রতিষ্ঠান প্রধানের জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি গ) কর্তৃপক্ষের মনোনীত প্রতিনিধির ক্ষেত্রে কর্তৃপক্ষের মনোনয়নপত্র ৪। বিদেশী ব্যক্তির ক্ষেত্রে: সংশ্লিষ্ট দূতাবাস কর্তৃক পাসপোর্টের সত্যায়িত ফটোকপি।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার টেলিকম, রাজামাটি এর দপ্তর হতে বিনামূল্যে পাওয়া যাবে (কক্ষ-২) অথবা <a href="http://www.btcl.com.bd">www.btcl.com.bd</a> ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	সংযোগ ফি: ৩০০ টাকা + ভ্যাট ১৫%; নিরাপত্তা জামানত: ৩০০ টাকা; সর্বমোট: ৬৪৫ টাকা ** মুজিব বরষ উপলক্ষ্যে ফ্রি তে সংযোগ/ পুনঃ সংযোগ।	১) ম্যানেজার টেলিকম, বিটিসিএল, রাজামাটি কক্ষ নং-০৩, ফোন: ০৩৫১-৬২২০০ <a href="mailto:aetrangamati@gmail.com">ই-মেইল: aetrangamati@gmail.com</a>	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার টেলিকম, পাবনা অঞ্চল, রাজামাটি। ফোন: ০৩৫১- ৬২৩০০ কক্ষ নং-০১, ই-মেইল: <a href="mailto:detrangamati@gmail.com">detrangamati@gmail.com</a>
০২.	টেলিফোন স্থানান্তর (একই এক্সচেঞ্জের আওতাধীন)	০৬ কার্যদিবস	১) আবেদনপত্র - ২ কপি ২) বর্তমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনামা ৩) মূল দাবীনামা হারিয়ে গেলে থানায় জিডি/নোটারী ৪) জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্টের ফটোকপি ৫) সর্বশেষ তিনমাসের পরিশোধিত বিলের ফটোকপি কপি	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার টেলিকম, রাজামাটি এর দপ্তর হতে বিনামূল্যে পাওয়া যাবে। (কক্ষ-২)	৩০০ টাকা + ভ্যাট ১৫%	১) ম্যানেজার টেলিকম, বিটিসিএল, রাজামাটি কক্ষ নং- ০৩, ফোন: ০৩৫১-৬২২০০ <a href="mailto:aetrangamati@gmail.com">ই-মেইল: aetrangamati@gmail.com</a>	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার টেলিকম, পাবনা অঞ্চল, রাজামাটি। ফোন: ০৩১- ৬২৩০০ কক্ষ নং- ০১ ইমেইল: <a href="mailto:detrangamati@gmail.com">detrangamati@gmail.com</a>

০৩.	টেলিফোন পুনঃসংযোগ	০৬ কার্যদিবস	১) আবেদনপত্র - ২ কপি ২) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনামা ৩) মূল দাবীনামা হারিয়ে গেলে থানায় জিডি/নোটারী ৪) জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্টের ফটোকপি ৫) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার টেলিকম, রাজ্যমাটি এর দপ্তরে সাদা কাগজে আবেদন গ্রহনযোগ্য।	২০০ টাকা + ভ্যাট ১৫%	১) ম্যানেজার টেলিকম,বিটিসিএল, রাজ্যমাটি কক্ষ নং-০৩ ফোন: ০৩৫১-৬২২০০ <a href="mailto:aetrangamati@gmail.com">ই-মেইল: aetrangamati@gmail.com</a>	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার টেলিকম, পাবত্য অঞ্চল, রাজ্যমাটি। ফোন: ০৩৫১- ৬২৩০০ কক্ষ নং-০১, ইমেইল: <a href="mailto:detrangamati@gmail.com">detrangamati@gmail.com</a>
০৪.	টেলিফোন গ্রাহকের নাম/ মালিকানা পরিবর্তন	০৬ কার্যদিবস	১) আবেদনপত্র - ২ কপি ২) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনামা ৩) মূল দাবীনামা হারিয়ে গেলে থানায় জিডি/নোটারীর ফটোকপি ৪) জাতীয় পরিচয়পত্র/ পাসপোর্টের ফটোকপি ৫) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র ৬) পাসপোর্ট সাইজ ছবি ৪ কপি। অন্যান্য কাগজপত্রঃ ১) উত্তরাধিকারী সূত্রে প্রাপ্ত হলে: ক) Succession Certificate (ওয়ার্ড কমিশনার হতে) খ) অন্যান্য ওয়ারিশানগণের না-দাবীপত্র ২) অন্যান্য ক্ষেত্রেঃ ক) ৩০০ টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পের উভয়পক্ষের মধ্যে উভয়পক্ষের ছবিযুক্ত চুক্তিপত্র।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার টেলিকম, রাজ্যমাটি এর দপ্তরে সাদা কাগজে আবেদন গ্রহনযোগ্য।	উত্তরাধিকারী সূত্রে প্রাপ্ত হলে ২০০ টাকা + ভ্যাট ১৫%; অন্যান্য ক্ষেত্রে: ৫০০ টাকা + ভ্যাট ১৫%	১) ম্যানেজার টেলিকম,বিটিসিএল, রাজ্যমাটি কক্ষ নং-০৩ ফোন: ০৩৫১-৬২২০০ <a href="mailto:aetrangamati@gmail.com">ই-মেইল: aetrangamati@gmail.com</a>	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার টেলিকম, পাবত্য অঞ্চল, রাজ্যমাটি। ফোন: ০৩৫১- ৬২৩০০ কক্ষ নং-০১, ইমেইল: <a href="mailto:detrangamati@gmail.com">detrangamati@gmail.com</a>
০৫.	টেলিফোনের নাম্বার পরিবর্তন	০৬ কার্যদিবস	১) আবেদনপত্র - ১ কপি ২) চলমান টেলিফোন সংযোগের মূল দাবীনামা ৩) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র ৪) টেলিফোন বিলের ফটোকপি	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার টেলিকম, রাজ্যমাটি এর দপ্তরে সাদা কাগজে আবেদন গ্রহনযোগ্য।	৫০০ টাকা + ভ্যাট ১৫%	১) ম্যানেজার টেলিকম,বিটিসিএল, রাজ্যমাটি কক্ষ নং-০৩, ফোন: ০৩৫১-৬২২০০ <a href="mailto:aetrangamati@gmail.com">ই-মেইল: aetrangamati@gmail.com</a>	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার টেলিকম, পাবত্য অঞ্চল, রাজ্যমাটি। ফোন: ০৩৫১- ৬২৩০০ কক্ষ নং ০১, ইমেইল: <a href="mailto:detrangamati@gmail.com">detrangamati@gmail.com</a>
০৬.	টেলিফোন সমর্পণ	০৩ কার্যদিবস	১) আবেদনপত্র - ২ কপি ২) চলমান টেলিফোনের দাবীনামার মূলকপি ৩) হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র ৪) জাতীয় পরিচয়ের ফটোকপি ৫) ছবি পাসপোর্ট সাইজ - ২ কপি ৬) মোবাইল নম্বর	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার টেলিকম, রাজ্যমাটি এর দপ্তরে সাদা কাগজে আবেদন গ্রহনযোগ্য।	বিনামূল্যে	১) ম্যানেজার টেলিকম,বিটিসিএল, রাজ্যমাটি কক্ষ নং-০৩, ফোন: ০৩৫১-৬২২০০ <a href="mailto:aetrangamati@gmail.com">ই-মেইল: aetrangamati@gmail.com</a>	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার টেলিকম, পাবত্য অঞ্চল, রাজ্যমাটি। ফোন: ০৩৫১- ৬২৩০০ কক্ষ নং ০১, ইমেইল: <a href="mailto:detrangamati@gmail.com">detrangamati@gmail.com</a>

০৭.	এডিএসএল ইন্টারনেট সংযোগ	০৭ কার্যদিবস	১) আবেদনপত্র -২ কপি ২) টেলিফোনের দাবীনামার ফটোকপি	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, টেলিকম পাবত্য অঞ্চল রাজশামাটি। এর দপ্তর হতে বিনামূল্যে পাওয়া যাবে অথবা www.btcl.com.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	ক) ১ Mbps: ২৫০ টাকা + ভ্যাট ৫% খ) ১.৫ Mbps: ৩৫০ টাকা + ভ্যাট ৫%	১) ম্যানেজার টেলিকম,বিটিসিএল, রাজশামাটি কক্ষ নং-০৩, ফোন: ০৩৫১-৬২২০০ <u>ই-মেইল: aetrangamati@gmail.com</u>	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার টেলিকম, পাবত্য অঞ্চল, রাজশামাটি। ফোন: ০৩১- ৬২৩০০ কক্ষ নং ০১, ইমেইল: <b>detrangamati@gmail.com</b>
০৮	লিজড লাইন ইন্টারনেট(LLI) সংযোগ	১৫ দিন	ডিমাল্ড নোটের টাকা নির্ধারিত ঠিকনায় পরিশোধ করতে হবে।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, টেলিকম পাবত্য অঞ্চল রাজশামাটি। এর দপ্তর হতে বিনামূল্যে পাওয়া যাবে অথবা www.btcl.com.bd ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	১। প্রতি Mbps ৩৯৫/- টাকা ২। সংযোগ ফি ৫০০০/-টাকা ৩। সংযোগের জন্য ১ মাসের ফি/চার্জ অগ্রিম প্রদান করতে হবে। তবে সরকারী/আধা সরকারী/স্বাঃ প্রতিষ্ঠানের AAত্রে অগ্রিম ফি প্রযোজ্য নয়।	যোগাযোগ ও সার্ভিস প্রদান:-উপ মহা ব্যবস্থাপক, ব্রডব্যান্ড-১, মগবাজার টেলিফোন ভবন, মগবাজার, ঢাকা। ফোন:-০২-৯৩৫৪৮৬৬ মোবাইল-০১৫৫০১৫১২৮০	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, টেলিকম, পাবত্য অঞ্চল, রাজশামাটি। ফোন: ০৩১- ৬২৩০০ কক্ষ নং ০১, ইমেইল: <b>detrangamati@gmail.com</b>
০৯.	টেলিফোনের ত্রুটি নিরসন	০১ কার্যদিবস	কল সেন্টার ১৬৪০২ তে ফোন করে অথবা www.btcl.com.bd ওয়েবসাইট থেকে কল সেন্টারের পাতায় লগইন করে অভিযোগ দেওয়া যাবে। এছাড়াও স্থানীয় গ্রাহকসেবা কেন্দ্রে অভিযোগ দেওয়া যাবে।		বিনামূল্যে -	১) ম্যানেজার টেলিকম,বিটিসিএল, রাজশামাটি কক্ষ নং-০৩, ফোন: ০৩৫১-৬২২০০ <u>ই-মেইল: aetrangamati@gmail.com</u>	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার টেলিকম, পাবত্য অঞ্চল, রাজশামাটি। ফোন: ০৩১- ৬২৩০০ কক্ষ নং- ০১, ইমেইল: <b>detrangamati@gmail.com</b>
১০.	টেলিফোন আইএসডি করণ	০২ কার্যদিবস	(১) দাবীনামার ফটোকপি (২) রাজস্ব অফিস থেকে হালনাগাদ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র (৩) জাতীয় পরিচয় পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি (৪) টেলিফোন সংযোগের মূল আবেদনের সত্যায়িত ফটোকপি	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার টেলিকম, রাজশামাটি এর দপ্তরে সাদা কাগজে আবেদন গ্রহনযোগ্য।	বিনামূল্যে	১) ম্যানেজার টেলিকম,বিটিসিএল, রাজশামাটি কক্ষ নং-০৩, ফোন: ০৩৫১-৬২২০০ <u>ই-মেইল: aetrangamati@gmail.com</u>	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার টেলিকম, পাবত্য অঞ্চল, রাজশামাটি। ফোন: ০৩১- ৬২৩০০ কক্ষ নং-০১, ইমেইল: <b>detrangamati@gmail.com</b>
১১.	টেলিফোনের লক খোলা অথবা গ্রাহকের অনুরোধে সাময়িক বন্ধকরণ।	০১ কার্যদিবস	১) আবেদনপত্র -১ কপি ২) ডিমাল্ড নোটের ফটোকপি/ ৩) সাম্প্রতিক পরিশোধিত বিলের ফটোকপি/ ৪) টেলিফোন সংযোগের মূল আবেদনপত্রের ফটোকপি	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার টেলিকম, রাজশামাটি এর দপ্তরে সাদা কাগজে আবেদন গ্রহনযোগ্য।	বিনামূল্যে	১) ম্যানেজার টেলিকম,বিটিসিএল, রাজশামাটি কক্ষ নং-০৩, ফোন: ০৩৫১-৬২২০০ <u>ই-মেইল: aetrangamati@gmail.com</u>	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার টেলিকম, পাবত্য অঞ্চল, রাজশামাটি। ফোন: ০৩১- ৬২৩০০ কক্ষ নং ০১, ইমেইল: <b>detrangamati@gmail.com</b>

১২.	ডুপ্লিকেট বিল প্রদান/বিল পরিশোধের তথ্য প্রদান/বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র	অফিস সময়ে চাহিবামাত্র প্রদেয়			বিনামূল্যে	১) ম্যানেজার টেলিকম,বিটিসিএল, রাজ্জামাটি কক্ষ নং-০৩, ফোন: ০৩৫১-৬২২০০ <a href="mailto:aetrangamati@gmail.com">ই-মেইল: aetrangamati@gmail.com</a> ৪ ) প্রত্যয়ন পত্রের জন্য ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, অর্থ ও রাজস্ব,, আগ্রাবাদ, চট্টগ্রাম । ফোন: ০৩১-৭২৩৩৭১ ।	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার টেলিকম, পাবনা অঞ্চল,রাজ্জামাটি। ফোন: ০৩১- ৬২৩০০ কক্ষ নং-০১, ইমেইল: <a href="mailto:detrangamati@gmail.com">detrangamati@gmail.com</a>
-----	--	---	--	--	------------	--	---