

# বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন

আইইবি ভবন, রমনা

www.btrc.gov.bd

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: অবস্থান নির্বিশেষে সবার জন্য সুলভ মূল্যে গ্রহণযোগ্য নব নব প্রযুক্তির সমন্বয়ে মানসম্মত টেলিযোগাযোগ সেবা প্রদান।

মিশন: বাংলাদেশের সামাজিক ও অর্থনৈতিক উন্নয়ন ত্বরান্বিত এবং সুসংহত করতে পারে এমন একটি টেলিযোগাযোগ ব্যবস্থার সুশৃংখল উন্নয়ন এবং তাতে উৎসাহ দান। বাংলাদেশের বিরাজমান অর্থনৈতিক ও সামাজিক বাস্তবতা অনুসারে যতদূর সম্ভব বৃহত্তম জনগোষ্ঠীর জন্য একটি নির্ভরযোগ্য, যুক্তিসংগত ব্যয়-নির্ভর ও আধুনিক মানের টেলিযোগাযোগ সেবা ও ইন্টারনেট সেবা প্রাপ্তির সুযোগ নিশ্চিত করা। জাতীয় ও আন্তর্জাতিক পরিসরে প্রতিযোগিতা করার মত একটি নির্ভরযোগ্য ও আধুনিক মানের টেলিযোগাযোগ সেবা ও ইন্টারনেট সেবা প্রদান নিশ্চিত করা। টেলিযোগাযোগ সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বৈষম্যমূলক ব্যবস্থা প্রতিরোধ ও অবসান, প্রতিযোগিতামূলক এবং বাজারমুখী ব্যবস্থার উপর ক্রমবর্তমান হারে নির্ভরতা অর্জন এবং সংগতি রেখে যথাযথ ক্ষেত্রে কমিশনের কার্যকর নিয়ন্ত্রণ নিশ্চিত করা এবং নতুন নতুন টেলিযোগাযোগ সেবা প্রবর্তন এবং দেশী ও বিদেশী বিনিয়োগকারীদের বাংলাদেশে টেলিযোগাযোগ খাতে বিনিয়োগ করার জন্য অনুকূল পরিবেশ সৃষ্টি করা।

## ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিস অনাপত্তি প্রদান।	আবেদনপত্র পাওয়ার পর যাচাই-বাছাইপূর্বক সংশ্লিষ্ট বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অনাপত্তিপত্র প্রদান।	১. পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাবসহ আবেদনপত্র। ২. বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন (বিটিআরসি)।	বিনামূল্যে	৭ দিন	সনজিব কুমার সিংহ সহকারী পরিচালক সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৮৫৩ ই-মেইলঃ sunjib@btrc.gov.bd
২.	Telecom/ICT খাতে অপারেটরদের অবশ্য পালনীয় নির্দেশাবলী জারীকরণ।	Telecom/ICT খাতের পর্যবেক্ষণ, নিয়ন্ত্রণ এবং সুস্থ প্রতিযোগিতা বজায় রাখার লক্ষ্যে জন্য টেলিকম অপারেটরদের অবশ্য পালনীয় নির্দেশাবলী জারীকরণ।	বিটিআরসি ওয়েবসাইট।	বিনামূল্যে	৬০ দিন	কমিশন/বিভাগ কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তাবৃন্দ
৩.	VAS, Content Provider, Application Developer ইত্যাদি Entrepreneur ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানসমূহকে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান।	উপযুক্ত ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানসমূহের নিকট হতে আবেদন পাওয়ার পর পরীক্ষান্তে নিয়মানুযায়ী আবেদনকারীকে সহযোগিতা প্রদান।	১. পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাবসহ আবেদনপত্র। ২. বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন (বিটিআরসি)।	বিনামূল্যে	৭ দিন	১. মাহরীন আহসান সিনিয়র সহকারী পরিচালক সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৯৮৯ ই-মেইলঃ mahreen@btrc.gov.bd  ২. খাঁন মুহাম্মদ ফুয়াদ বিন এনায়েত সহকারী পরিচালক সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই- মেইল)
						বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৭৮৫ ই-মেইলঃ <a href="mailto:enayet@btrc.gov.bd">enayet@btrc.gov.bd</a>
৪.	e-Ticketing, e-Banking, e-information, e-care সহ বিভিন্ন প্রকারের Innovative সেবা বাংলাদেশে প্রচলনের নিমিত্ত প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান।	উপযুক্ত ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানসমূহের নিকট হতে আবেদন পাওয়ার পর পরীক্ষান্তে নিয়মানুযায়ী আবেদনকারীকে সহযোগিতা প্রদান।	১. পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাবসহ আবেদনপত্র। ২. বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন (বিটিআরসি)।	বিনামূল্যে	৭ দিন	মোঃ আমজাদ হোসেন সহকারী পরিচালক সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৮৫৫ ই-মেইলঃ <a href="mailto:amjad@btrc.gov.bd">amjad@btrc.gov.bd</a>
৫.	Natural Disaster, Epidemic, International/National Days, Specialized national events ইত্যাদি বিষয়ে জনসচেতনামূলক SMS circulation	জনসচেতনতা বৃদ্ধি/শিক্ষামূলক/সেবামূলক কার্যক্রমের অংশ হিসেবে বিভিন্ন মন্ত্রণালয়, সরকারী, আন্তর্জাতিক, বহুজাতিক, সেবামূলক, শিক্ষামূলক দপ্তর/সংস্থা এর নিকট থেকে প্রাপ্ত অনুরোধ বিবেচনাকরতঃ গুরুত্বপূর্ণ (শুধুমাত্র জাতীয় পর্যায়ের বিষয়াবলী/কার্যক্রম এর ক্ষেত্রে) এসএমএসসমূহ সারাদেশে, সকল গ্রাহকের নিকট সেলুলার মোবাইল অপারেটরদের নির্দেশনা প্রদান মারফৎ বিনামূল্যে প্রেরণের ব্যবস্থা।	আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	৫ দিন (সেবা গ্রহনকারীকে অন্ততঃ ৫ কার্যদিবস পূর্বে আবেদন করতে হবে)	তৌসিফ শাহরিয়ার সহকারী পরিচালক সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৮৭১ ই-মেইলঃ <a href="mailto:touseef@btrc.gov.bd">touseef@btrc.gov.bd</a>
৬.	বিভিন্ন টেলিকম সেবাদাতা প্রতিষ্ঠানের সার্ভিস এবং ট্যারিফ অনুমোদন।	টেলিকম সেবাদাতা প্রতিষ্ঠানসমূহের নিকট হতে প্রস্তাব দাখিলের পর বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ আইন-২০০১ অনুযায়ী পূর্বানুমোদনের নিমিত্ত ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ।	১. পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাবসহ আবেদনপত্র। ২. বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন (বিটিআরসি)।	বিনামূল্যে	৭৫ দিন (৬০ দিন মন্ত্রণালয়ে + ১৫ দিন বিটিআরসিতে)	সংশ্লিষ্ট ডেস্ক অফিসার
৭.	জাতীয় সংসদের প্রশ্নোত্তর প্রেরণ।	ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয় হতে প্রেরণকৃত প্রশ্নের উত্তর প্রেরণ।		বিনামূল্যে	৪ দিন	১. সারিনা ইসলাম উপ-পরিচালক সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৭৬০

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই- মেইল)
						ই-মেইলঃ <a href="mailto:sabina@btrc.gov.bd">sabina@btrc.gov.bd</a>  ২. সেলিনা পারভীন সহকারী পরিচালক সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৮৬৯ ই-মেইলঃ <a href="mailto:selina@btrc.gov.bd">selina@btrc.gov.bd</a>
৮.	কম্পিউটার ইনসিডেন্স রেসপন্স	বিভিন্ন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক কম্পিউটার ইনসিডেন্স সম্পর্কিত অভিযোগের বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	১. আবেদনপত্র। ২. ই-মেইল/ভাকযোগ।	বিনামূল্যে	সার্বক্ষনিক	১. মাহরীন আহসান সিনিয়র সহকারী পরিচালক সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৭৮৯ ই-মেইলঃ <a href="mailto:mahreen@btrc.gov.bd">mahreen@btrc.gov.bd</a>  ২. তৌসিফ শাহরিয়ার সহকারী পরিচালক সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৮৭১ ই-মেইলঃ <a href="mailto:touseef@btrc.gov.bd">touseef@btrc.gov.bd</a>  ৩. ইশতিয়াক আরিফ সহকারী পরিচালক সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৮৭০ ই-মেইলঃ <a href="mailto:arif@btrc.gov.bd">arif@btrc.gov.bd</a>
৯.	বিভিন্ন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অভিযোগমূলক পত্রের বিষয়ে পদক্ষেপ	বিভিন্ন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক দাখিলকৃত আবেদনের প্রেক্ষিতে অভিযোগসমূহ পরীক্ষা-	১. আবেদনপত্র। ২. ই-মেইল/ভাকযোগ/৫	বিনামূল্যে	৭ দিন	১. মোঃ মাহফুজুল আলম সহকারী পরিচালক

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবার বিবরণ	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই- মেইল)
	গ্রহণ।		নিরীক্ষান্তে নিষ্পত্তির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।	মোবাইল ফোন			সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৭৯৬ ই-মেইলঃ <a href="mailto:mahfuz@btrc.gov.bd">mahfuz@btrc.gov.bd</a>  ২. ইশতিয়াক আরিফ সহকারী পরিচালক সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৮৭০ ই-মেইলঃ <a href="mailto:arif@btrc.gov.bd">arif@btrc.gov.bd</a>
১০.	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়ের চাহিত তথ্যাদি প্রেরণ।				বিনামূল্যে	৭ দিন	সেলিনা পারভীন সহকারী পরিচালক সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৮৬৯ ই-মেইলঃ <a href="mailto:selina@btrc.gov.bd">selina@btrc.gov.bd</a>
১১.	ITU, APT, CTO সহ বিভিন্ন আন্তর্জাতিক সংস্থাসমূহে প্রশিক্ষণ, সভা, সেমিনার সংক্রান্ত বিষয়ে পদক্ষেপ গ্রহণ।	ITU, APT, CTO সহ বিভিন্ন আন্তর্জাতিক সংস্থাসমূহে প্রশিক্ষণ, সভা, সেমিনার আয়োজন করা হয়ে থাকে।			বিনামূল্যে	সংস্থাসমূহ কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা	মাহদী আহমদ সহকারী পরিচালক সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৮৫৪ ই-মেইলঃ <a href="mailto:mahdi@btrc.gov.bd">mahdi@btrc.gov.bd</a>
১২.	বার্ষিক প্রতিবেদনের খসড়া প্রস্তুতকরণ।		বিটিআরসি'র কার্যাবলী সমন্বিত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ।	বিটিআরসি'র ওয়েবসাইট।	বিনামূল্যে	৩০ দিন	সেলিনা পারভীন সহকারী পরিচালক সিস্টেমস্ এন্ড সার্ভিসেস বিভাগ বিটিআরসি। মোবাইলঃ ০১৫৫২২০২৮৬৯ ই-মেইলঃ <a href="mailto:selina@btrc.gov.bd">selina@btrc.gov.bd</a>

১৩.	বিভিন্নব্যান্ডের তরঙ্গ NFAP ও Radio Regulation অনুযায়ী বরাদ্দকরণ, পুনঃসজ্জায়ন ও বাতিলকরণ।	কমিশনের অনুমোদন সাপেক্ষে	সেবা গ্রহণকারীর দাপ্তরিক কার্যালয় ও বিটিআরসি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ফর্ম ফি ও প্রক্রিয়াকরণ ফি বাবদ রাজস্ব পরিশোধ সাপেক্ষে।	০৭ দিন-০৬ মাস। স্পেকট্রাম ম্যানেজমেন্ট কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে এবং কমিশনের অনুমোদন ও নিরাপত্তা সংস্থাসমূহের ছাড়পত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে।	রুমানা হক সিনিয়র সহকারী পরিচালক স্পেকট্রাম বিভাগ, বিটিআরসি ফোন : +৮৮০ ২ ৯৬১১১১১-৩৪১ ই-মেইলঃ rumana@btrc.gov.bd
১৪.	বেতারযন্ত্র আমদানীর অনাপত্তিপত্র এবং খালাসের ছাড়পত্র জারিকরণ।	কমিশনের অনুমোদন সাপেক্ষে	সেবা গ্রহণকারীর দাপ্তরিক কার্যালয় ও বিটিআরসি	বিনামূল্যে ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে রাজস্ব পরিশোধ সাপেক্ষে	ডেস্ক অফিসারের নিকট পত্র প্রাপ্তির দিন হতে আমদানীর অনাপত্তি এবং খালাসের ছাড়পত্র উভয় ক্ষেত্রে ০৩-০৫ কার্যদিবস।	মোঃ জাহিদুল ইসলাম সহকারী পরিচালক স্পেকট্রাম বিভাগ, বিটিআরসি ফোন : +৮৮০ ২ ৯৬১১১১১-৩৪৯ ই-মেইলঃ zahid@btrc.gov.bd
১৫.	রেডিও ইকুইপমেন্ট ইম্পোর্টার এন্ড ডেভেলপার এনলিস্টমেন্ট সার্টিফিকেট প্রদান করা।	কমিশনের অনুমোদন সাপেক্ষে	সেবা গ্রহণকারীর দাপ্তরিক কার্যালয় ও বিটিআরসি	রেডিওইকুইপমেন্ট ইম্পোর্টার এন্ড ডেভেলপার এনলিস্টমেন্ট বাবদ রাজস্ব পরিশোধ সাপেক্ষে	০১ মাস। কমিশনের অনুমোদন সাপেক্ষে	সামিরা তাবাসুসুম সিনিয়র সহকারী পরিচালক স্পেকট্রাম বিভাগ, বিটিআরসি ফোন : +৮৮০ ২ ৯৬১১১১১-৩৪২ ই-মেইলঃ samira@btrc.gov.bd