

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ
ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সাবমরিন ক্যাবল কোম্পানী লিমিটেড (বিএসসিসিএল)
www.bscc.com

সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন:

ইন্টারনেট ও যোগাযোগ প্রযুক্তির কল্যাণ সমূহ সাধারণ জনগণের দোরগোড়ায় পৌঁছে দেয়া।

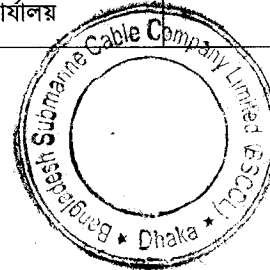
মিশন:

আন্তর্জাতিক ভয়েস ও ডেটা সংযোগের ক্ষেত্রে স্বল্প মূল্যে সর্বোচ্চ মানের দ্রুত গতিসম্পন্ন ব্যান্ডউইডথ সরবরাহ করে বাংলাদেশকে আন্তর্জাতিক টেলিযোগাযোগ ও তথ্য মহাসড়কে সাবমরিন ক্যাবলের মাধ্যমে সংযুক্ত করা এবং টেলিযোগাযোগ ও তথ্য প্রযুক্তি সেবার সকল সুবিধা সাধারণ জনগণের নিকট পৌঁছে দেয়া।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	Rights to Information (RTI)	চাহিদা অনুসারে	প্রয়োজন অনুসারে এবং প্রাপ্তিস্থান কোম্পানীর প্রধান কার্যালয়	প্রযোজ্য নয়	৩ কর্ম দিবস	নাম : জনাব মোহাম্মদ জাকিরুল আলম, পদবী: উপ-মহাব্যবস্থাপক (উন্নয়ন) ফোন: ৮৮৭৯১৯২, ৮৮৭৯১৯৪ ইমেইল: zakir@bscc.com.bd



২	সাধারণ বিনিয়োগকারীগণের স্বার্থ সংশ্লিষ্ট সেবা	ব্যক্তিগত উপস্থিতি, ইমেইল, ফ্যাক্স, টেলিফোন, কুরিয়ার সার্ভিস এর মাধ্যমে	চাহিত সেবার উপর নির্ভরশীল	প্রযোজ্য নয়	৭ কর্ম দিবস	নাম : জনাব মোঃ আব্দুস সালাম খান পদবী : কোম্পানী সচিব ফোন : ৮৮৭৯১৯৪, ৮৮৭৯১৯২ ইমেইল : salam_bsccl@yahoo.com
৩	বিএসসিসিএল পোর্টাল হালনাগাদকরণ	নতুন এবং হালনাগাদ তথ্য আপলোড করার মাধ্যমে	বিএসসিসিএল পোর্টাল (www.bsccl.com.bd)	প্রযোজ্য নয়	৭ কর্ম দিবস	নাম : জনাব মোঃ আরিফুর রহমান পদবী : ব্যবস্থাপক (চাঃ ও রঃ, আইআইজি) ফোন : ৮৮৭৯১৯৪, ৮৮৭৯১৯২ ইমেইল : arifur.rahman@bsccl.com

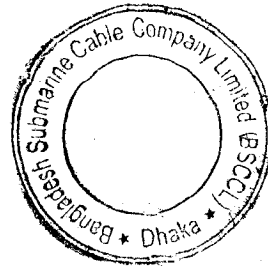
বি.দ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

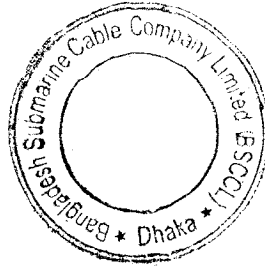
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	IPLC সার্ভিস	E1/STM-1/STM-4/STM-16/STM-64/10GE সার্কিটের মাধ্যমে IIG ও IGW লাইসেন্স প্রাপ্ত কোম্পানীসমূহকে আন্তর্জাতিক Carrier এর সাথে সম্পর্ক স্থাপন	১। Service Order Form (SOF) ২। Service level Agreement (SLA) ৩। Demand Note Service (DN)	প্রয়োজন অনুসারে এবং ডিমাল্ড নোটে ভিত্তিতে	ডিমাল্ড নোটে মূল্য পরিশোধের পর ৭ কর্মদিবস	নাম : জনাব মুহাম্মদ সোয়েব আলী পদবী : ব্যবস্থাপক (ব্যান্ডউইডথ প্ল্যানিং) ফোন : ৮৮৭৯১৯৪, ৮৮৭৯১৯২ ইমেইল : shoeb.ali@bsccl.com

(Signature)

(Signature)



২	O&M সার্ভিস (IPLC-SMW4)	ইমেইল, ফ্যাক্স, টেলিফোন	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজন অনুসারে	প্রয়োজন অনুসারে	নাম : জনাব মোঃ শাখাওয়াত হোসেন পদবী : ব্যবস্থাপক (রক্ষণাবেক্ষণ) ফোন : ০৩৪১৬২৪০০ ইমেইল : shakawat@bsccl.com.bd এবং নাম : জনাব মোঃ শরিফুল হক পদবী : ব্যবস্থাপক (চালনা) ফোন : ০৩৪১৬২৪০০ ইমেইল : soriful_haque@bsccl.com.bd
৩	O&M সার্ভিস (IPLC-SMW5)	ইমেইল, ফ্যাক্স, টেলিফোন	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজন অনুসারে	প্রয়োজন অনুসারে	নাম : জনাব মোঃ ইন্তেখার হাসান পদবী : ব্যবস্থাপক (চালনা), অতিঃ দায়িত্ব ফোন : ০১৫১১-৪৫৫৩১০ ইমেইল : eastakhar@bsccl.com
৪	IIG ও ISP সার্ভিস	গ্রাহকগণের (IIG ও ISP লাইসেন্স প্রাপ্ত) চাহিদার বিপরীতে প্রয়োজনীয় ব্যাল্ডউইডথ সরবরাহের মাধ্যমে	১। Service Order Form (SOF) ২। Service level Agreement (SLA) ৩। Demand Note Service (DN)	প্রয়োজন অনুসারে এবং ডিম্যান্ড নোটের ভিত্তিতে	ডিম্যান্ড নোটের মূল্য পরিশোধের পর সর্বোচ্চ ৭ কর্মদিবস	নাম : জনাব মির্জা কামাল আহম্মদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (আইআইজি বিজনেস) ফোন: ৮৮৭৯১৯২, ৮৮৭৯১৯৪ ইমেইল:kamal2202@bsccl.com
৫	O&M সার্ভিস (IIG ও ISP)	ইমেইল, টেলিফোন, Ticketing System	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজন অনুসারে	প্রয়োজন অনুসারে	নাম : জনাব মোঃ আরিফুর রহমান পদবী : ব্যবস্থাপক (চাঃ ও রঃ, আইআইজি) ফোন : ৮৮৭৯১৯৪, ৮৮৭৯১৯২ ইমেইল : arifur_rahman@bsccl.com



(Handwritten mark)

(Handwritten signature)

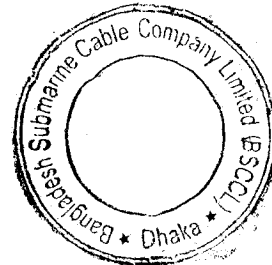
৬	Cloud Computing/Cross Connection/Colocation সার্ভিস	গ্রাহকগণের ডিভাইসসমূহের প্রয়োজনীয় নিরাপত্তা, পর্যাপ্ত বিদ্যুৎ এবং শীতলীকরণের ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণ	১। Service Order Form (SOF) ২। Service level Agreement (SLA) ৩। Demand Note Service (DN)	প্রয়োজন অনুসারে এবং ডিমাল্ড নোটের ভিত্তিতে	ডিমাল্ড নোটের মূল্য পরিশোধের পর ৭ কর্মদিবস	নাম : জনাব মুহাম্মদ সোয়েব আলী পদবী : ব্যবস্থাপক (ব্যান্ডউইডথ প্ল্যানিং) ফোন : ৮৮৭৯১৯৪, ৮৮৭৯১৯২ ইমেইল : shoeb.ali@bsccl.com এবং নাম : জনাব মোঃ আরিফুর রহমান পদবী : ব্যবস্থাপক (চাঃ ও রঃ, আইআইজি) ফোন : ৮৮৭৯১৯৪, ৮৮৭৯১৯২ ইমেইল : arifur.rahman@bsccl.com
৭	আন্তর্জাতিক টেলিযোগাযোগ প্রতিষ্ঠানের সাথে সমন্বয়	ইমেইল, ফ্যাক্স, টেলিফোন	প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজন অনুসারে	চাহিদার ভিত্তিতে	নাম : জনাব মোহাম্মদ জাকিরুল আলম, পদবী : উপ-মহাব্যবস্থাপক (উন্নয়ন) ফোন: ৮৮৭৯১৯২, ৮৮৭৯১৯৪ ইমেইল: zakir@bsccl.com.bd
৮	বিভিন্ন দাপ্তরিক প্রতিবেদনসমূহ প্রেরণ সংক্রান্ত	পত্র রিপোর্ট, হালনাগাদ তথ্য	প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজন অনুসারে	চাহিদার ভিত্তিতে	নাম : জনাব কে.এম. আতিকুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (গ্রাহক সেবা) ফোন: ৮৮৭৯১৯২, ৮৮৭৯১৯৪ ইমেইল: atikur.rahman@bsccl.com
৯	বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচী, পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনা ও অন্যান্য কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন	পত্র রিপোর্ট, হালনাগাদ তথ্য	প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজন অনুসারে	চাহিদার ভিত্তিতে	নাম : জনাব মোহাম্মদ জাকিরুল আলম, উপ-মহাব্যবস্থাপক (উন্নয়ন) ফোন: ৮৮৭৯১৯২, ৮৮৭৯১৯৪ ইমেইল: zakir@bsccl.com.bd
১০	প্রাতিষ্ঠানিক বিনিয়োগকারীগণের স্বার্থ সংশ্লিষ্ট সেবা	ব্যক্তিগত উপস্থিতি, ইমেইল, ফ্যাক্স, টেলিফোন, কুরিয়ার সার্ভিস এর মাধ্যমে	চাহিত সেবার উপর নির্ভরশীল	প্রযোজ্য নয়	৭ কর্ম দিবস	নাম : জনাব মোঃ আনিসুল ইসলাম পদবী : ব্যবস্থাপক (শেয়ার) ফোন : ৮৮৭৯১৯৪, ৮৮৭৯১৯২ ইমেইল : anisul707@yahoo.com

বি.দ্র. ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা।
উদাহরণ: বাজেট বরাদ্দ/ বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

২। সেবাগ্রহণকারী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: বিএসসিসিএল এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইডথ ক্রয়।

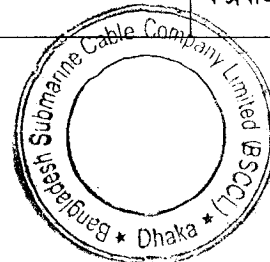
(Handwritten mark)

(Handwritten signature)



২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ছুটি, ছুটি নগদায়ন ও অন্যান্য মঞ্জুরী	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের প্রেক্ষিতে, চাকুরী প্রবিধানমালা, ২০১৪ অনুসারে/কর্তৃপক্ষের অনুমোদন স্বাপেক্ষে	নির্ধারিত ফরম প্রাপ্তি স্থান : প্রধান কার্যালয়/ল্যান্ডিং স্টেশন, কক্সবাজার ও কুয়াকাটা।	প্রযোজ্য নয়	৭ কর্ম দিবস	নাম : জনাব মির্জা কামাল আহম্মদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) ফোন: ৮৮৭৯১৯২, ৮৮৭৯১৯৪ ইমেইল:kamal2202@bsccl.com
২	বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের প্রেক্ষিতে, চাকুরী প্রবিধানমালা, ২০১৪ অনুসারে/কর্তৃপক্ষের অনুমোদন স্বাপেক্ষে	নির্ধারিত ফরম প্রাপ্তি স্থান : প্রধান কার্যালয়/ল্যান্ডিং স্টেশন, কক্সবাজার ও কুয়াকাটা।	প্রযোজ্য নয়	৭ কর্ম দিবস	
৩	বেতন, ভাতা, সম্মানী, বোনাস ও অন্যান্য মঞ্জুরী	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের প্রেক্ষিতে, চাকুরী প্রবিধানমালা, ২০১৪ অনুসারে/কর্তৃপক্ষের অনুমোদন স্বাপেক্ষে	নির্ধারিত ফরম প্রাপ্তি স্থান : প্রধান কার্যালয়/ল্যান্ডিং স্টেশন, কক্সবাজার ও কুয়াকাটা।	প্রযোজ্য নয়	৩ কর্ম দিবস	নাম : জনাব সুকান্ত কুমার দেবনাথ পদবী : উপ-ব্যবস্থাপক (অর্থ ও হিসাব) ফোন : ৮৮৭৯১৯৪, ৮৮৭৯১৯২ ইমেইল : shukanta1977@yahoo.com
৪	সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিলে জমাকৃত টাকা চূড়ান্ত উত্তোলন	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের প্রেক্ষিতে, চাকুরী প্রবিধানমালা, ২০১৪ অনুসারে/কর্তৃপক্ষের অনুমোদন স্বাপেক্ষে	নির্ধারিত ফরম প্রাপ্তি স্থান : প্রধান কার্যালয়/ল্যান্ডিং স্টেশন, কক্সবাজার ও কুয়াকাটা।	প্রযোজ্য নয়	১৪ কর্ম দিবস	নাম : মিসেস নাজিয়া হাসান পদবী : সচিব-সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল ট্রাস্টি ফোন : ৮৮৭৯১৯৪, ৮৮৭৯১৯২ ইমেইল : nazia.hassan@bsccl.com
৫	আনুতোষিক উত্তোলন	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের প্রেক্ষিতে, চাকুরী প্রবিধানমালা, ২০১৪ অনুসারে/কর্তৃপক্ষের অনুমোদন স্বাপেক্ষে	নির্ধারিত ফরম প্রাপ্তি স্থান : প্রধান কার্যালয়/ল্যান্ডিং স্টেশন, কক্সবাজার ও কুয়াকাটা।	প্রযোজ্য নয়	১৪ কর্ম দিবস	নাম : জনাব মোঃ রকিবুল হোসেন পদবী : সচিব-আনুতোষিক তহবিল ট্রাস্টি ফোন : ৮৮৭৯১৯৪, ৮৮৭৯১৯২ ইমেইল : milton556@yahoo.com



৬	শ্রমিক অংশগ্রহণ তহবিল ও শ্রমিক কল্যাণ তহবিল ট্রাস্ট সংশ্লিষ্ট	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের প্রেক্ষিতে, চাকুরী প্রবিধানমালা, ২০১৪ অনুসারে/কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	নির্ধারিত ফরম প্রাপ্তি স্থান : প্রধান কার্যালয়/ল্যান্ডিং স্টেশন, কল্লবাজার ও কুয়াকাটা।	প্রযোজ্য নয়	১৪ কর্ম দিবস	নাম : জনাব মোঃ তাজুল ইসলাম পদবী : সদস্য-সচিব, শ্রমিক অংশগ্রহণ তহবিল ও শ্রমিক কল্যাণ তহবিল ট্রাস্ট ফোন : ৮৮৭৯১১৯৪, ৮৮৭৯১১৯২ ইমেইল : tajul.islam@bsccl.com
৭	ভ্রমণ ও প্রশিক্ষণ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	কোর্সের ধরণ অনুসারে	নাম : জনাব মির্জা কামাল আহম্মদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) ফোন: ৮৮৭৯১১৯২, ৮৮৭৯১১৯৪ ইমেইল: kamal2202@bsccl.com
৮	বিভিন্ন প্রজ্ঞাপন, পরিপত্র, অফিস আদেশমূলে প্রদত্ত বিভিন্ন কার্যাবলী	চাহিদার ভিত্তিতে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষনিক	নাম : জনাব মির্জা কামাল আহম্মদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও প্রশাসন) ফোন: ৮৮৭৯১১৯২, ৮৮৭৯১১৯৪ ইমেইল: kamal2202@bsccl.com

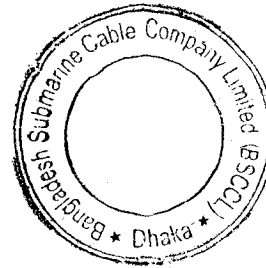
বি.দ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



৩) 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	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবি: জনাব মোঃ আব্দুস সালাম খান, কোম্পানী সচিব ফোন: ৮৮৭৯২৪০ ইমেইল: salam_bsccl@yahoo.com ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	চাহিদা অনুসারে
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) নাম ও পদবি: জনাব মোঃ আজম আলী, মহাব্যবস্থাপক (ওএন্ডএম) ফোন: ৮৮৭৯১৯৫ ইমেইল: gm.o&m@bsccl.com	চাহিদা অনুসারে

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
৩)	সাক্ষাৎের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪)	ধৈর্যের সাথে অভিযোগ বর্ণনা
৫)	সমাধানের পথ বের করা

বি.দ্র. সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয়না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

