



## বাংলাদেশ ক্যাবল শিল্প লিমিটেড, খুলনা।

ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ

ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্য প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়।

www.bcscl.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

### ১। ভিশন ও মিশনঃ

ভিশনঃ ডিজিটাল বাংলাদেশ গড়ার লক্ষ্যে আধুনিক টেলিযোগাযোগ ও তথ্য প্রযুক্তি উন্নয়নে সহায়ক প্রতিষ্ঠান গড়ে তোলা।

মিশনঃ অগতীকাল ফাইবার ক্যাবল প্ল্যানের ক্ষমতা বৃদ্ধিকরণসহ ক্যাবল স্থাপনের জন্য প্রয়োজনীয় ডাক্ট তৈরি করে সরবরাহ করণ এবং আমদানি নির্ভরতা কামিয়ে দেশের অর্থনীতিতে অবদান রাখা। এছাড়াও দেশে ক্রমবর্ধমান চাহিদার ভিত্তিতে বাংলাদেশ ক্যাবল শিল্প লিমিটেড(বাকেশি)-এ পাওয়ার ক্যাবল উৎপাদনের মাধ্যমে বেকারত্ব দূরিকরণ ও ডিজিটাল বাংলাদেশ গড়ে সহায়ক ভূমিকা পালন করা।

### ২। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

#### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, আফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, আফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	Right to Information (RTI)	১৫ কর্মদিবস	প্রয়োজন অনুসারে	কোম্পানীর কার্যালয়	সরকারি নিয়মানুযায়ী	জনাব ডাঃ মোঃ মাহবুবুর রহমান প্রধান চিকিৎসা কর্মকর্তা বাকেশি, খুলনা। ফোনঃ ০৪১-৭৮৫২৯৯-৬০২(এক্স) মোবাইলঃ ০১৫৫০০৫৯৬২৩ ই-মেইলঃ dr.mahbub12@yahoo.com	বাবস্থাপনা পরিচালক বাংলাদেশ ক্যাবল শিল্প লিমিটেড প্রধান কার্যালয়। শিরোমনি, খুলনা-৯২০৬। ফোন: ০৪১-৭৮৫২৯৯ ০৪১-৭৮৫৬০০ ফ্যাক্স: ০৪১-৭৮৫৩৭৫ ই-মেইলঃ mdbcslkhulna@gmail.com
২	বাকেশির ওয়েব পোর্টাল হালনাগাদকরণ	৭ কর্মদিবস	প্রয়োজ্য নয়	বাকেশির পোর্টাল (www.bcscl.gov.bd)	প্রয়োজ্য নয়	আইসিটি কমিটি, বাকেশি, খুলনা।	জনাব বেণী মুকিত হোসেন, ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) বাকেশি, খুলনা। ফোনঃ ০৪১-৭৮৫২৯৯-৬০৩(এক্স) মোবাইলঃ ০১৫৫০-০৫৯৭০১ ই-মেইলঃ baigmukitihossain@gmail.com

১৫

১৫

১৫

১৫

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	টেলিকমুনিকেশন কর্পার ক্যাবল উৎপাদন ও সরবরাহ করণ। অপটিক্যাল ফাইবার ক্যাবল উৎপাদন ও সরবরাহ করণ। এইচডিপিই সিলিকন কোর ডাক্ট পাইপ উৎপাদন ও সরবরাহ করণ। বৈদ্যুতিক ওভারহেড কন্ডাক্টর ও সার্কিট ড্রপ ক্যাবল উৎপাদন এবং সরবরাহকরণ।	১। ২ (দুই) কর্মদিবসে কোটেশন সরবরাহ। ২। ক্রেতার চাহিদামত সময়ে ক্যাবল ও ডাক্ট সরবরাহ।	১। কোটেশন ও টেকনিক্যাল স্পেসিফিকেশন। ২। ডেলিভারী চালান ও বিল সরবরাহ।	প্রধান কার্যালয়ঃ বাংলাদেশ ক্যাবল শিল্প লিমিটেড, শিরোমনি, খুলনা। বাকেশি সিটি অফিসঃ নীলক্ষেত্র টেলিফোন এক্সচেঞ্জ ভবন, নীলক্ষেত্র, ঢাকা। ওয়েব সাইটঃ <a href="http://www.bcsl.gov.bd">www.bcsl.gov.bd</a>	বাকেশি হতে বিল প্রদান সাপেক্ষে চেক/ ডিভিডেন্ড-অর্ডার/ নগদ এর মাধ্যমে গ্রাহক মূল্য পরিশোধ করে থাকেন।	১) জনাব মোঃ তানভীর সরোয়ার খান ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ফোন : ০৪১-৭৮৫০৮৫ মোবাইল: ০১৯১১-২৯৫৯৮৫ ই-মেইলঃ mktbcsl@gmail.com ২) জনাব মোঃ লিয়াকত উল্লাহ সহকারি ব্যবস্থাপক (লিয়াজে সিটি অফিস) ফোন : ০২-৯৬১৫৫০১ মোবাইল: ০১৮১৪-৪২৬৪২২ ই-মেইলঃ mkbcs67@gmail.com	জনাব মোঃ সিরাজুল ইসলাম মহাব্যবস্থাপক (উৎপাদন) ও মহাব্যবস্থাপক (ক্রয় ও মার্কেটিং) (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোন : ০৪১-৭৮৫১৬৬ মোবাইল: ০১৭১১-৪০২০০৩ ০১৫৫০-০৫৯৬১৯ ই-মেইলঃ sirajul.bcsl@gmail.com
২.	৩.	৪.	৫.	৬.	৭.	৮.	৯.
৫.	সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	প্রয়োজন অনুসারে	প্রয়োজন অনুসারে	মার্কেটিং শাখা, বাকেশি, খুলনা।	বিনামূল্যে।	১) জনাব মোঃ তানভীর সরোয়ার খান ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ফোন : ০৪১-৭৮৫০৮৫ মোবাইল: ০১৯১১-২৯৫৯৮৫ ০১৫৫০-০৫৯৬৩০ ই-মেইলঃ mktbcsl@gmail.com	জনাব মোঃ সিরাজুল ইসলাম মহাব্যবস্থাপক (উৎপাদন) ও মহাব্যবস্থাপক (ক্রয় ও মার্কেটিং) (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোন : ০৪১-৭৮৫১৬৬ মোবাইল: ০১৫৫০-০৫৯৬১৯ ই-মেইলঃ sirajul.bcsl@gmail.com

*(Signature)*

৬

১৬

১৬

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	চাকরি স্থায়ীকরণ	সংশ্লিষ্ট চাকুরীর বিধিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়সীমা	প্রয়োজন অনুসারে	প্রশাসন বিভাগ, বাকেশি, খুলনা	বিনামূল্যে	জনাব মোঃ মসলেম উদ্দীন মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) অতিরিক্ত দায়িত্ব ফোন : ০৪১-৭৮৫৬০৩ মোবাইল: ০১৯১৪-৩২৫৮৮০ ০১৫৫০-০৫৯৬২১ ই-মেইল: uddin.moslem@yahoo.com	ব্যবস্থাপনা পরিচালক বাংলাদেশ ক্যাবল শিল্প লিমিটেড প্রধান কার্যালয়। শিরোমনি, খুলনা-৯২০৬। ফোন: ০৪১-৭৮৫২৯৯ ০৪১-৭৮৫৬০০ ফ্যাক্স: ০৪১-৭৮৫৩৭৫ ই-মেইল: mdbcsikhulna@gmail.com
২.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের উচ্চতর শ্রেণী পদোন্নতি, শ্রেণী পরিবর্তন সংক্রান্ত বিষয়	সংশ্লিষ্ট চাকুরীর বিধিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়সীমা	প্রয়োজন অনুসারে	প্রশাসন বিভাগ, সমন্বয় শাখা বাকেশি, খুলনা	বিনামূল্যে	পদোন্নতি কমিটি, বাকেশি, খুলনা।	ব্যবস্থাপনা পরিচালক বাংলাদেশ ক্যাবল শিল্প লিমিটেড প্রধান কার্যালয়। শিরোমনি, খুলনা-৯২০৬। ফোন: ০৪১-৭৮৫২৯৯ ০৪১-৭৮৫৬০০ ফ্যাক্স: ০৪১-৭৮৫৩৭৫ ই-মেইল: mdbcsikhulna@gmail.com
৩.	বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি	নির্দেশিত সময়সীমা	প্রয়োজ্য নয়।	প্রশাসন বিভাগ, সমন্বয় শাখা বাকেশি, খুলনা	বিনামূল্যে	১। জনাব মোঃ মসলেম উদ্দীন মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) অতিরিক্ত দায়িত্ব ফোন : ০৪১-৭৮৫৬০৩ মোবাইল: ০১৯১৪-৩২৫৮৮০ ০১৫৫০-০৫৯৬২১ ই-মেইল: uddin.moslem@yahoo.com ২। জনাব এম এম মহিদুল ইসলাম, ব্যবস্থাপক (সমন্বয়) ফোন : ০৪১-৭৮৫২৯৯-১০৩(এক্স) মোবাইল: ০১৫৫০-০৫৯৬৩১ ই-মেইল: cobcsl@gmail.Com	ব্যবস্থাপনা পরিচালক বাংলাদেশ ক্যাবল শিল্প লিমিটেড প্রধান কার্যালয়। শিরোমনি, খুলনা-৯২০৬। ফোন: ০৪১-৭৮৫২৯৯ ০৪১-৭৮৫৬০০ ফ্যাক্স: ০৪১-৭৮৫৩৭৫ ই-মেইল: mdbcsikhulna@gmail.com

*(Signature)*

*(Signature)*

*(Signature)*

*(Signature)*

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
৪.	সিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুর	৭ (সাত) কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদন।	সিপিএফ শাখা, বাকেশি, খুলনা।	বিনামূল্যে	জনাব মোঃ মসলেম উদ্দীন মহাব্যবস্থাপক (অর্থ ও হিসাব) ফোন : ০৪১-৭৮৫৬০৩ মোবাইল: ০১৯১৪-৩২৫৮৮০ ই-মেইল: uddin.moslem@yahoo.com	জনাব মোঃ মসলেম উদ্দীন মহাব্যবস্থাপক (অর্থ ও হিসাব) ফোন : ০৪১-৭৮৫৬০৩ মোবাইল: ০১৯১৪-৩২৫৮৮০ ই-মেইল: uddin.moslem@yahoo.com
৫.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে জমাকৃত টাকা চূড়ান্ত উত্তোলন।	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদন।	ভবিষ্য তহবিল শাখা, বাকেশি, খুলনা।	বিনামূল্যে	জনাব মোঃ আরিফুর রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক (অর্থ ও হিসাব) ও সদস্য-সচিব, শ্রমিক কল্যান ট্রাস্টি বোর্ড বাকেশি, খুলনা। ফোন : ০৪১-৭৮৫২৩০-২০২ মোবাইল: ০১৭১১-০৬৬০৭৭ ই-মেইল: ariflotus@yahoo.com	জনাব মোঃ সিরাজুল ইসলাম মহাব্যবস্থাপক (উৎপাদন) ও সভাপতি শ্রমিক কল্যান ট্রাস্টি বোর্ড বাকেশি, খুলনা। ফোন : ০৪১-৭৮৫১৬৬ মোবাইল: ০১৭১১-৪০২০০৩ ই-মেইল: sirajul.bcs@gmail.com
৬.	আনুষ্ঠানিক উত্তোলন।	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদন।	অর্থ ও হিসাব বিভাগ, বাকেশি, খুলনা।	বিনামূল্যে	জনাব বেগ মুকিত হোসেন ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন : ০৪১-৭৮৫২৩০-৬০৩ মোবাইল: ০১৫৫০-০৫৯৭০১ ই-মেইল: admnbcs@gmail.com	জনাব মোঃ মসলেম উদ্দীন মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোন : ০৪১-৭৮৫৪৬৪ মোবাইল : ০১৯১৪-৩২৫৮৮০ ই-মেইল: admnbcs@gmail.com
৭.	শ্রমিক অংশগ্রহণ তহবিল ও শ্রমিক কল্যান তহবিল ট্রাস্ট সংশ্লিষ্ট	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন।	প্রশাসন বিভাগ, বাকেশি, খুলনা।	বিনামূল্যে		
৮.	গৃহ নির্মাণ, মটর সাইকেল ও অন্যান্য ঋণ মঞ্জুর	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদন।	প্রশাসন বিভাগ, বাকেশি, খুলনা।	বিনামূল্যে		
৯.	অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও অন্যান্য ছুটি	৭ (সাত) কার্যদিবস	ছুটির প্রাপ্যতা সাপেক্ষে আবেদন।	প্রশাসন বিভাগ, বাকেশি, খুলনা।	বিনামূল্যে		
১০.	পিআরএল মঞ্জুর	৭ (সাত) কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদন।	প্রশাসন বিভাগ, বাকেশি, খুলনা।	বিনামূল্যে		

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, বুয় নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, বুয় নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১১.	দেশীয় প্রশিক্ষণ / বৈদেশিক প্রশিক্ষণ	৭ (সাত) কার্যদিবস	<ul style="list-style-type: none"> <li>যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন।</li> <li>সরকারীভাবে আমন্ত্রণের ক্ষেত্রে আমন্ত্রণপত্র ও স্মারকসিডিউল।</li> <li>বিদেশী সংস্থার ক্ষেত্রে Offer letter ও স্মারকসিডিউল।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>স্ব-স্ব প্রতিষ্ঠান</li> <li>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সরবরাহ করবে।</li> </ul>	বিনামূল্যে	<p>জনাব বেগ মুকিত হোসেন ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন : ০৪১-৭৮৫২৩০-৬০৩ মোবাইল: ০১৫৫০-০৫৯৭০১ ০১৭১১-৯৫০৩৯৮ ই-মেইল: admnbcsl@gmail.com</p>	<p>জনাব মোঃ মসলেম উদ্দিন মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোন : ০৪১-৭৮৫৪৬৪ মোবাইল : ০১৯১৪-৩২৫৮৮০ ০১৫৫০-০৫৯৬২১ ই-মেইল: admnbcsl@gmail.com</p>
১২.	যানবাহন প্রদান	১ (এক) কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদন।	পরিবহন শাখা, বাকেশি, খুলনা।	বিলের মাধ্যমে সমন্বয় করা হয়	<p>জনাব মুরাদ হোসাইন ব্যবস্থাপক (কল্যাণ) ফোন : ০৪১-৭৮৫০৭২ মোবাইল: ০১৯১১-৬১৪৭১৭ ই-মেইল: muradhossain.sust@gmail.com</p>	<p>জনাব মোঃ মসলেম উদ্দিন মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোন : ০৪১-৭৮৫৪৬৪ মোবাইল: ০১৯১৪-৩২৫৮৮০ ০১৫৫০-০৫৯৬২১ ই-মেইল: admnbcsl@gmail.com</p>
১৩.	পাসপোর্ট অনাপত্তি পত্র (NOC) প্রদান	০৩ হতে ০৫ কর্মদিবস	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন।	প্রশাসন বিভাগ, সমন্বয় শাখা, বাকেশি, খুলনা	বিনামূল্যে	<p>১। জনাব মোঃ মসলেম উদ্দিন মহাব্যবস্থাপক (অর্থ ও হিসাব) ফোন : ০৪১-৭৮৫৬০৩ মোবাইল: ০১৯১৪-৩২৫৮৮০ ০১৫৫০-০৫৯৬২১ ই-মেইল: uddin.moslem@yahoo.com</p> <p>২। জনাব এম এম মহিদুল ইসলাম, ব্যবস্থাপক (সমন্বয়) ফোন : ০৪১-৭৮৫২৯৯-১০৩(এক্স) মোবাইল: ০১৫৫০-০৫৯৬৩১ ই-মেইল: cobcsl@gmail.com</p>	<p>ব্যবস্থাপনা পরিচালক বাংলাদেশ ক্যাবল শিল্প লিমিটেড প্রধান কার্যালয়। শিরোমনি, খুলনা-৯২০৬। ফোন: ০৪১-৭৮৫২৯৯ ০৪১-৭৮৫৬০০ ফ্যাক্স: ০৪১-৭৮৫৩৭৫ ই-মেইল: mdbcslkhu@na@gmail.com</p>

১৬

১৭

১৮

১৯

### ৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (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	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	ফোন পয়েন্ট কর্মকর্তা: (অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্বপ্রাপ্ত) জনাব মোঃ আলাউদ্দীন আল আজাদ মহাব্যবস্থাপক (রক্ষণাবেক্ষণ ও নির্মাণ) ফোন : ০৪১-৭৮৫০৭০ মোবাইল: ০১৭১১-৪০২০০২ ০১৫৫০-০৫৯৬১৮ E-mail: <a href="mailto:alauddin.bcsi@gmail.com">alauddin.bcsi@gmail.com</a>	৭ (সাত) কর্মদিবস
২.	ফোন পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	ব্যবস্থাপনা পরিচালক বাংলাদেশ ক্যাবল শিল্প লিমিটেড শিরোমনি, খুলনা-৯২০৬। ফোন: ০৪১-৭৮৫২৯৯ ০৪১-৭৮৫৬০০ ফ্যাক্স: ০৪১-৭৮৫৩৭৫ E-mail: <a href="mailto:mdbcslkhulna@gmail.com">mdbcslkhulna@gmail.com</a>	৭ (সাত) কর্মদিবস

  
(জগদীশ চন্দ্র মিত্র)  
ব্যবস্থাপনা পরিচালক।

১৬ #   