

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
(Citizen's Charter)

১) ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission)

রূপকল্প (Vision) : আধুনিক ও লাগসই যন্ত্রপাতি সংস্থাপন, সুষ্ঠু পরিচালন এবং রক্ষণাবেক্ষণের মাধ্যমে সরকারের উন্নয়নমূলক কর্মকান্ড, জাতীয় ও আন্তর্জাতিক সংবাদ, দেশের ইতিহাস, ঐতিহ্য ও সংস্কৃতি তুলে ধরে জনগণকে তথ্য, বিনোদন ও শিক্ষা প্রদানের লক্ষ্যে সম্প্রচার কার্যক্রম পরিচালনা।

অভিলক্ষ্য (Mission) : যন্ত্রপাতি সুষ্ঠু পরিচালন এবং রক্ষণাবেক্ষণের মাধ্যমে সরকারের উন্নয়নমূলক কর্মকান্ড, জাতীয় ইতিহাস, ঐতিহ্য ও সংস্কৃতি এবং জনকল্যাণমূলক তথ্য গণমাধ্যমের সহায়তায় জনগণকে অবহিত, সচেতন, সম্পৃক্ত ও উদ্বুদ্ধকরণ এবং জনগণের তথ্য প্রাপ্তির অধিকার নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে বেতার এর সম্প্রচার কার্যক্রম অব্যাহত রাখা।

২) প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১. নাগরিক সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন এবং ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১।	বাংলাদেশ বেতারের ওয়েবসাইট www.betar.gov.bd এর মাধ্যমে অনুষ্ঠান সম্প্রচার	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ বেতারের অনুমোদনক্রমে বেতারের ঢাকার ০৮ টি সহ ১৪টি কেন্দ্রের ৩২ টি চ্যানেলের অনুষ্ঠান www.betar.gov.bd ওয়েবসাইটের মাধ্যমে সম্প্রচার করা হচ্ছে।	www.betar.gov.bd	বিনামূল্য	নির্ধারিত সময়সূচী অনুযায়ী	জনাব নূসরাত জাহান রুমা স্টেশন প্রকৌশলী ফোনঃ ০২৭১২৭০২৫৪৯ ইমেইলঃ rerrc1@betar.gov.bd
০২।	অ্যাপসের মাধ্যমে অনুষ্ঠান সম্প্রচার	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ বেতারের অনুমোদনক্রমে বেতারের ঢাকার ০৮ টি সহ ১৪টি কেন্দ্রের ৩২ টি চ্যানেলের অনুষ্ঠান Bangladesh Betar অ্যাপের মাধ্যমে	এন্ড্রয়েড ফোনের জন্য প্লে স্টোর এবং আইফোনের জন্য অ্যাপ স্টোরে Bangladesh Betar নামে অ্যাপ পাওয়া যাচ্ছে যা মোবাইলে ডাউনলোড ও ইনস্টল করে কাজিত অনুষ্ঠান শোনা যাবে।	বিনামূল্য	নির্ধারিত সময়সূচী অনুযায়ী	ঐ

AB

ক

Kan

		সংপ্রচার করা হচ্ছে।				
০৩।	বাংলাদেশ বেতারের ওয়েবসাইট www.betar.gov.bd রক্ষণাবেক্ষণ এবং তথ্য প্রকাশ	বাংলাদেশ বেতারের বিভিন্ন দপ্তর হতে অধীনস্থ কর্মকর্তাদের নাম, পদবী, ইমেইল ও মোবাইল নম্বরসহ তালিকা প্রেরণ করা হলে তা প্রকাশ করা হয়।	www.betar.gov.bd	বিনামূল্য	নির্ধারিত সময়সূচী অনুযায়ী	ঐ
০৪।	বাংলাদেশ বেতারের ওয়েবসাইট www.betar.gov.bd এ খবর প্রকাশ	কেন্দ্রীয় বার্তা সংস্থা হতে দৈনিক ০৩ (তিন) বার খবরের হেডলাইন ইমেইলের মাধ্যমে এ কেন্দ্রে প্রেরণ করা হয়, পরবর্তীতে তা ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়।	www.betar.gov.bd এ খবর	বিনামূল্য	সকাল ০৯.০০টা বিকাল ০৪.০০টা রাত ০৯.০০টা	ঐ
০৫।	বাংলাদেশ বেতারের ওয়েবসাইট www.betar.gov.bd এ ধারণকৃত সংবাদ প্রকাশ	বাংলাদেশ বেতারের প্রচারিত বাংলা, ইংরেজি, আরবি এবং হিন্দি সংবাদ ধারণ করে ওয়েবসাইটে প্রচার করা হয়।	www.betar.gov.bd এ “ধারণকৃত সংবাদ” মেন্যু	বিনামূল্য	সকাল ০৯.০০টা	ঐ
০৬।	বিদেশী শ্রোতাদের সাথে যোগাযোগ এবং রিসিপশন রিপোর্ট পরীক্ষা সাপেক্ষে কিউএসএল কার্ড প্রেরণ।	বিদেশী শ্রোতাদের নিকট হতে ইমেইলে এবং পত্রের মাধ্যমে অনুষ্ঠান রিসিপশন সংক্রান্ত তথ্যাদি পাওয়ার পর যাচাই করে কিউএসএল কার্ড প্রেরণ করা হয়।	বিদেশী শ্রোতাদের নিজস্ব পত্র	বিনামূল্য	১৫ দিন	ঐ
০৭।	বাংলাদেশ বেতারের ওয়েবসাইট ও অ্যাপসে লাইভ চ্যানেল সংযোজন ও আপডেট	বাংলাদেশ বেতারের মহাপরিচালক, প্রধান প্রকৌশলী-এর অনুমোদন ও চাহিদার পরিপ্রেক্ষিতে অ্যাপস ও ওয়েবসাইটে নতুন চ্যানেল সংযোজন ও কন্টেন্ট মডিফিকেশন করা হয়।	বাংলাদেশ বেতারের মহাপরিচালক-এর অনুমোদিত নোট/পত্র, চাহিদা	বিনামূল্য	প্রয়োজনীয় সময়সাপেক্ষে	ঐ

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফোন এবং ইমেইল, পদবী, নাম)
০১।	আন্তর্জাতিক প্রচার সংস্থার (বিবিসি, এনএইচকে) অনুষ্ঠান বেতারের বিভিন্ন কেন্দ্রের মাধ্যমে প্রচারের উদ্দেশ্যে চুক্তি সম্পাদন।	তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়ের অনুমোদনক্রমে বাংলাদেশ বেতারের মহাপরিচালক এবং সংশ্লিষ্ট প্রচার সংস্থার সাথে চুক্তি স্বাক্ষরিত হয়।	বাংলাদেশ বেতার কর্তৃপক্ষ বরাবরে আন্তর্জাতিক প্রচার সংস্থার নিজস্ব পত্র	বিনামূল্য	প্রয়োজনীয় সময় অনুযায়ী	জনাব নূসরাত জাহান রুমা স্টেশন প্রকৌশলী ফোনঃ ০১৭১২৭০২৫৪৯ ইমেইলঃ rerrc1@betar.gov.bd
০২।	বাংলাদেশ বেতারের সকল দপ্তরের বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ।	মহাপরিচালক মহোদয় কর্তৃক অনুমোদন প্রাপ্তির পর ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়।	মহাপরিচালক মহোদয় কর্তৃক অনুমোদিত বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা www.betar.gov.bd এ প্রকাশ করা হয়।	বিনামূল্য	প্রতি বছরের ৩১ জুলাইয়ের মধ্যে	ঐ
০৩।	দপ্তরের বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা প্রণয়ন।	প্রতি অর্থবছরে কাজেট প্রাপ্তির পর কোড অনুযায়ী ক্রয় পরিকল্পনা প্রস্তুত করা হয় এবং মহাপরিচালক মহোদয় কর্তৃক অনুমোদন গ্রহণ করা হয়।	গবেষণা ও গ্রহণ কেন্দ্র হতে বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা প্রণয়ন করে বাংলাদেশ বেতারের মহাপরিচালক বরাবরে প্রেরণ করা হয়।	বিনামূল্য	প্রয়োজনীয় সময় অনুযায়ী	ঐ
০৪।	বিটিআরসি (BTRC), বেসামরিক বিমান সংস্থাসহ অন্যান্য সংস্থার সাথে যোগাযোগ। বিশেষত বাংলাদেশ বেতারের এফএম সম্প্রচারের ক্ষেত্রে ফ্রিকোয়েন্সী কো-অর্ডিনেশন	বাংলাদেশ বেতারের সংরক্ষণ শাখা, পরিকল্পনা শাখা ও অন্যান্য শাখা হতে পত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের সাথে যোগাযোগ করা হয়।	বাংলাদেশ বেতারের বিভিন্ন শাখা/দপ্তরের পত্র ও আনুষঙ্গিক কাগজপত্রাদি	বিনামূল্য	৭ দিন	ঐ

	প্রেরণ	অনুমোদনের পরে অফিস আদেশ জারি এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মহাপরিচালক বরাবর প্রেরণ	প্রশাসন শাখা, গবেষণা ও গ্রহণ কেন্দ্র, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।			
০৪।	সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল থেকে অগ্রিম ঋণ প্রদান	নির্ধারিত আবেদন ফরমে আবেদনপত্র প্রাপ্তির পরে উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে মহাপরিচালক বরাবর প্রেরণ	১) নির্ধারিত আবেদন ফরমে পূরণকৃত আবেদন ২) সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিলে জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণী প্রশাসন শাখা, গবেষণা ও গ্রহণ কেন্দ্র, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	০৭ (সাত) কর্মদিবস	ঐ
০৫।	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের কল্যান তহবিল হতে সাহায্য প্রাপ্তির আবেদন	নির্ধারিত আবেদন ফরমে আবেদনপত্র প্রাপ্তির পরে উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ	১) ১) নির্ধারিত আবেদন ফরমে পূরণকৃত আবেদন ২) চিকিৎসা সংশ্লিষ্ট সকল কাগজপত্র। ৩) বিলের বিবরণী ৪) এন আই ডি প্রশাসন শাখা, গবেষণা ও গ্রহণ কেন্দ্র, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	০৭ (সাত) কর্মদিবস	ঐ
০৬।	কর্মকর্তা কর্মচারীদের স্থায়িকরণের আবেদন মহাপরিচালক এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ	আবেদনপত্র প্রাপ্তির পরে উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে মহাপরিচালক এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ	১) আবেদনপত্র ২) চাকুরী স্থায়ী করণের শর্তাবলী মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রশাসন শাখা, গবেষণা ও গ্রহণ কেন্দ্র, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	১০ (দশ) কর্মদিবস	ঐ
০৭।	কর্মকর্তা কর্মচারীদের পিআরএল/ পেনশন/ লাম্প এমাউন্ট মঞ্জুরির আবেদন মহাপরিচালক এবং প্রয়োজন ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ	আবেদনপত্র প্রাপ্তির পরে উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে হিসাব রক্ষণ অফিস, মহাপরিচালক এবং প্রয়োজন ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ	১) আবেদনপত্র ২) পিআরএল/ পেনশন/ লাম্প এমাউন্ট মঞ্জুরির জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রশাসন শাখা, গবেষণা ও গ্রহণ কেন্দ্র, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	২০ কর্মদিবস (বিশ)	ঐ
০৮।	অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ	অফিস আদেশ জারীর মাধ্যমে দপ্তরে কর্মরত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ	১) প্রশিক্ষণ আদেশ ২) উপস্থিতির তালিকা প্রশাসন শাখা, গবেষণা ও গ্রহণ কেন্দ্র, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	০৭ (সাত) কর্মদিবস	ঐ

✓

৯৯

Kanun

০৯।	বেতন ভাতাদির প্রত্যয়ন প্রদান	কোন কর্মকর্তা কর্মচারীদের থেকে আবেদন প্রাপ্তির পরে বেতন ভাতাদির পরত্যয়ন প্রদান করা হয়	আবেদনপত্র প্রশাসন শাখা, গবেষণা ও গ্রহণ কেন্দ্র, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	০৭ (সাত) কর্মদিবস	ক্র
১০।	অন্যান্য প্রশাসনিক কার্যাবলি	দপ্তরের অন্যান্য প্রশাসনিক কার্যাবলি নির্ধারিত নিয়ম ও ফরম্যাট অনুযায়ী সম্পাদন করা হয়	অন্যান্য প্রশাসনিক কার্যাবলি সম্পাদনে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রশাসন শাখা, গবেষণা ও গ্রহণ কেন্দ্র, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	০৭ (সাত) কর্মদিবস	ক্র


৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

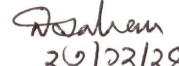
ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন যথাসময়ে জমা প্রদান।
২	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৩	সর্বক্ষেত্রে সততা ও বত্বনিষ্ঠতা অবলম্বন করা এবং নিছক কল্পনা, ধারণা পরিহার করা।
৪	সমস্যা সমাধানে ইতিবাচক ও সহযোগীর ভূমিকা রাখা।


৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে 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 না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	নাম: জনাব মোহাম্মদ কামাল হোসেন পদবি: স্টেশন প্রকৌশলী (সিনিয়র প্রকৌশলীর দৈনন্দিন দায়িত্বে) ফোন: ০১৭১১২৪১৪২৬ ইমেইল :rerrc1@betar.gov.bd	৩০ কার্যদিবস


২৩/০২/২৪
দেওয়ান আশরাফুল ইসলাম
বিসিএস (ভূখ্য)
উপস্টেশন প্রকৌশলী
গবেষণা ও গ্রহণ কেন্দ্র
বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা


২৩/০২/২৪
নুসরাত জাহান রুমা
বিসিএস (ভূখ্য)
স্টেশন প্রকৌশলী
গবেষণা ও গ্রহণ কেন্দ্র
বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা


২৩/০২/২৪
মোহাম্মদ কামাল হোসেন
স্টেশন প্রকৌশলী
সিনিয়র প্রকৌশলী (দৈনন্দিন দায়িত্বে)
গবেষণা ও গ্রহণ কেন্দ্র, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা