

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১) ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission)

রূপকল্প (Vision): সরকারের নীতি, কার্যক্রম ও উন্নয়ন পরিকল্পনা সম্পর্কে প্রোতাদেদের অবহিত করা এবং জাতীয় উন্নয়ন কার্যক্রম ত্বরান্বিত করতে জনসাধারণকে উৎসাহিত করার মাধ্যমে তাঁদের উন্নয়ন কার্যক্রমে সম্পৃক্ত করা।

অভিলক্ষ্য (Mission): প্রোতাদেদের বহুনিষ্ঠ তথ্য প্রদানের মাধ্যমে জীবনমান উন্নতকরণের জন্য শিক্ষাদান এবং নিজস্ব প্রতিদ্বন্দ্বিতা ধারাবাহিকতায় সাংস্কৃতিক চর্চার মাধ্যমে বিনোদন দেয়া।

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, মোবাইল)
০১।	বিজ্ঞাপণ প্রচার	বাণিজ্যিক কার্যক্রম থেকে প্রাপ্ত বিজ্ঞাপণ প্রচারের সিডিউল মোতাবেক বিজ্ঞাপণ প্রচার	বিজ্ঞাপণ প্রচারের সিডিউল এবং সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	সিডিউলে উল্লেখিত সময়সূচী অনুযায়ী	মোঃ ইকরাম হোসেন উপ-আঞ্চলিক প্রকৌশলী সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা। দাপ্তরিক ফোন নং-০২৪৪৮১৩২৩৬ মোবাইল নং-০১৬৭৮০৪৬৪০০ ই-মেইলঃ ikram.ece06@gmail.com
০২।	অনুষ্ঠান সম্প্রচার ও মান নিয়ন্ত্রণ	সার্বজনীন সম্প্রচার	অনুষ্ঠান প্রচারের সিডিউল এবং সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	সার্বজনিক	
০৩।	বিবিসি অনুষ্ঠান প্রচার	সার্বজনীন সম্প্রচার	নির্ধারিত সময়সূচী এবং সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	নির্ধারিত সময়সূচী অনুযায়ী	

০৪।	গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তির সাক্ষাতকার ধারণা	প্রাপ্ত সিডিউল মোতাবেক সাক্ষাতকার ধারণা কারিগরি সহায়তা প্রদান	নির্ধারিত সময়সূচী এবং সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্যে	সিডিউলে উল্লিখিত সময়সূচী অনুযায়ী	মোঃ ইকরাম হোসেন উপ-আঞ্চলিক প্রকৌশলী সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা। দাপ্তরিক ফোন নং-০২৪৪৮১৩১৩৬ মোবাইল নং-০১৬৭৮০৪৬৪০০ ই-মেইলঃ ikr.am.ecce06@gmail.com
০৫।	বিশ্ববিদ্যালয় শিক্ষার্থীদের প্রশিক্ষণ প্রদান	সদর দপ্তর এবং প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তর থেকে প্রাপ্ত আদেশের মাধ্যমে নির্ধারিত বিশ্ববিদ্যালয় শিক্ষার্থীদের প্রশিক্ষণ প্রদান	আদেশের কপি এবং সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্যে	অফিস সারকে উল্লিখিত তারিখ ও সময়সূচী অনুযায়ী	
০৬।	যন্ত্রপাতি সংরক্ষণ ও রক্ষণাবেক্ষণ	দপ্তরের বৈদ্যুতিক এবং অন্যান্য যন্ত্রপাতি নিয়মিত সংরক্ষণ ও রক্ষণাবেক্ষণ করা হয়	সংরক্ষণ ও রক্ষণাবেক্ষণের জন্য প্রয়োজনীয় জনবল এবং সরঞ্জামাদির ব্যবহারের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষনিক	

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ইমেইল এবং ফোন, পদবী, নাম)
০১।	ফুটিও বরাদ্দ ও রেকর্ডিং	ফুটিও রিকুইজিশনের ভিত্তিতে ফুটিও বরাদ্দ ও রেকর্ডিং সেবা প্রদান	ফুটিও রিকুইজিশন এবং এম সি আর (MCR), সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা	বিনামূল্যে	চাহিদা মোতাবেক	মোঃ জাকির হোসেন আঞ্চলিক প্রকৌশলী সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা। দাপ্তরিক ফোন নং-০২৪৪৮১৩১৩৬ মোবাইল নং-০১৬১৬৮৯২৬৭৯ ই-মেইলঃ engrzakir25@gmail.com
০২।	ফুটিও রক্ষণাবেক্ষণ	পালায় কর্মরত সম্প্রচার সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কারিগরি সহযোগিতা প্রদানের মাধ্যমে	ফুটিও অংশ এবং সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্যে	সার্বক্ষনিক	

৫৫

০৩।	বিদ্যুৎ ব্যবস্থা নিয়ন্ত্রণ	DESCO র সাথে যোগাযোগের মাধ্যমে	সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	সার্বক্ষণিক	
০৪।	বহিঃবিষয় অনুষ্ঠান প্রচারে কারিগরী সহায়তা প্রদান	ছুঁড়িও পরিচালনের মাধ্যমে	বহিঃবিষয় অনুষ্ঠান প্রচারের শিডিউল এবং সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	অনুষ্ঠান চলাকালীন সময়	
০৫।	মুদ্রাক্রিপশন সার্ভিসের সমাহার অনুষ্ঠান প্রচারে কারিগরী সহায়তা প্রদান	ছুঁড়িও পরিচালনের মাধ্যমে	সমাহার অনুষ্ঠান প্রচারের শিডিউল এবং সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	অনুষ্ঠান চলাকালীন সময়	
০৬।	বাণিজ্যিক কার্যক্রম অনুষ্ঠান প্রচারে কারিগরী সহায়তা প্রদান	ছুঁড়িও পরিচালনের মাধ্যমে	সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	অনুষ্ঠান চলাকালীন সময়	
০৭।	বাংলাদেশ বেতারের অ্যাপসে এবং লাইভে প্রোগ্রাম দেয়ার জন্য গবেষণা ও গ্রহণ কেন্দ্রকে কারিগরী সহায়তা প্রদান	ছুঁড়িও পরিচালনের মাধ্যমে	সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	সার্বক্ষণিক	
০৮।	দপ্তরের বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা প্রণয়ন	মহাপরিচালক মহোদয় কর্তৃক বরাদ্দকৃত বাজেটের আলোকে বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা তৈরিকরণ এবং মহাপরিচালক মহোদয় কর্তৃক অনুমোদিত বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা	সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	প্রয়োজনীয় সময় অনুযায়ী	

মোঃ জাকির হোসেন
আঞ্চলিক প্রকৌশলী
সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর
বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।
দাপ্তরিক ফোন নং-০২৪৪৮১৩১৩৫
মোবাইল নং-০১৭১৬৮১২৬৭৯
ই-মেইলঃ engrzakir25@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ইমেইল এবং ফোন, পদবী, নাম)
০১।	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মহাপরিচালক এবং প্রশাসনিক মহানালয়ে প্রেরণ	আবেদনপত্র প্রাপ্তির পরে উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পরে অফিস আদেশ জারি এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মহাপরিচালক এবং প্রশাসনিক মহানালয়ে প্রেরণ	১) আবেদনপত্র ২) নির্ধারিত ফরমে টিফ একাউন্টস এবং ফিন্যান্স অফিসার কর্তৃক ছুটির হিসাবের প্রত্যয়ন সিনিয়র প্রকৌশলীর দস্তর, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	০৭ (সাত) কর্মদিবস	মোঃ মাহবুব রহমান সিনিয়র প্রকৌশলী সিনিয়র প্রকৌশলীর দস্তর বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা। দাপ্তরিক ফোন নং-০২৪৪৮১৩১৩৭ মোবাইল নং-০১৬৪১৭২৬৭১৮ ই-মেইলঃ mahuburrahmann@gmail.com
০২।	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুর এবং মহাপরিচালক বরাবর প্রেরণ	আবেদনপত্র প্রাপ্তির পরে উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পরে অফিস আদেশ জারি এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মহাপরিচালক বরাবর প্রেরণ	১) আবেদনপত্র ২) নির্ধারিত ফরমে টিফ একাউন্টস এবং ফিন্যান্স অফিসার কর্তৃক ছুটির হিসাবের প্রত্যয়ন সিনিয়র প্রকৌশলীর দস্তর, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	০৭ (সাত) কর্মদিবস	
০৩।	প্রস্তুতি ছুটি মঞ্জুর এবং মহাপরিচালক বরাবর প্রেরণ	আবেদনপত্র প্রাপ্তির পরে উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পরে অফিস আদেশ জারি এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মহাপরিচালক বরাবর প্রেরণ	১) আবেদনপত্র ২) আন্তর কর্তৃক প্রদত্ত প্রত্যয়ন সিনিয়র প্রকৌশলীর দস্তর, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	০৭ (সাত) কর্মদিবস	
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, সিনিয়র প্রকৌশলীর দস্তর, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	০৭ (সাত) কর্মদিবস	

০৫।	কর্মকর্তা কর্মচারীদের কল্যাণ তহবিল থেকে সাহায্য প্রাপ্তির আবেদন প্রেরণ।	নির্ধারিত আবেদন ফরমে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ	১) নির্ধারিত আবেদন ফরমে পূরণকৃত আবেদন ২) চিকিৎসা সংশ্লিষ্ট সকল কাগজপত্র। ৩) বিলের বিবরণী ৪) এন আই ডি প্রশাসন শাখা, সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	০৭ (সাত) কর্মদিবস	মোঃ মাহবুবুর রহমান সিনিয়র প্রকৌশলী সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা। দাপ্তরিক ফোন নং-০২৪৪৮১৩৩৩৭ মোবাইল নং-০২৬৪১৭২৬৭১৮ ই-মেইলঃ mahuburrahman@gmail.com
০৬।	কর্মকর্তা কর্মচারীদের স্থায়ীকরণ আবেদন প্রেরণ	আবেদনপত্র প্রাপ্তির পরে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে মহাপরিচালক এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মহাণালয়ে প্রেরণ	১) আবেদনপত্র ২) ঢাকার স্থায়ী করণের শর্তাবলী মোতাবেক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রশাসন শাখা, সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	১০ (দশ) কর্মদিবস	
০৭।	কর্মকর্তা কর্মচারীদের পিআরএল/পেনশন/লান্স এমআউন্ট মঞ্জুরির আবেদন মহাপরিচালক এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মহাণালয়ে প্রেরণ	আবেদনপত্র প্রাপ্তির পরে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে হিসাব রক্ষণ অফিস, মহাপরিচালক এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মহাণালয়ে প্রেরণ	১) আবেদনপত্র ২) পিআরএল/পেনশন/লান্স এমআউন্ট মঞ্জুরির জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রশাসন শাখা, সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	২০ (বিশ) কর্মদিবস	
০৮।	অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ	অফিস আদেশ জারীর মাধ্যমে দপ্তরে কর্মরত কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ	১) প্রশিক্ষণ আদেশ ২) উপস্থিতির তালিকা প্রশাসন শাখা, সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	০৭ (সাত) কর্মদিবস	
০৯।	বেতন ভাতাদির প্রত্যয়ন প্রদান	কর্মকর্তা কর্মচারীদের থেকে প্রাপ্ত আবেদনের ভিত্তিতে প্রত্যয়ন প্রদান	আবেদনপত্র প্রশাসন শাখা, সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	০৭ (সাত) কর্মদিবস	
১০।	কর্মচারীদের পোশাক সরবরাহ করা	প্রতি অর্থবছরে প্রাপ্যতার ভিত্তিতে গাড়ী চালকসহ ১৭-২০ প্রোভ ভুক্ত কর্মচারীদের সাজ পোশাক সরবরাহ করা।	সাজ পোশাক রিজিস্টার এবং সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	২০ (বিশ) কর্মদিবস	

৫৮

১১।	শৈশবীয় মালামাল প্রদান	রিকুইজিশন দেয়ার পর দস্তুরে মালামাল খাকা সাপেক্ষে।	রিকুইজিশন এবং কিনিয়ার প্রকৌশলীর দস্তুর, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	০৩ (তিন) কর্মদিবস	সোঃ মাহবুব রহমান কিনিয়ার প্রকৌশলী কিনিয়ার প্রকৌশলীর দস্তুর বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা। দাপ্তরিক ফোন নং-০২৪৪৮১৩১৩৭ মোবাইল নং-০১৬৪১৭২৬৭১৮ ই-মেইলঃ mahuburrahman@gmail.com
১২।	ফায়ার এক্সটিংগুইশারসমূহ রক্ষণাবেক্ষণ	কেপিআই এলাকার নিরাপত্তা জোরদারকরণের লক্ষ্যে ফায়ার এক্সটিংগুইশারসমূহ নিয়মিত রিফিলকরণ এবং রক্ষণাবেক্ষণ	রিফিলকরণের জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং কিনিয়ার প্রকৌশলীর দস্তুর, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	রিফিলকরণ এবং রক্ষণাবেক্ষণের জন্য প্রয়োজনীয় অর্থ	২০ (বিশ) কর্মদিবস	
১৩।	দস্তুরের ওয়েবসাইট নিয়মিত হালনাগাদকরণ এবং রক্ষণাবেক্ষণ	দস্তুরের অফিস আদেশ, বিভিন্ন পত্র, প্রতিবেদন ইত্যাদি নিয়মিত হালনাগাদকরণের মাধ্যমে	www.bhdhaka.betar.gov.bd.	বিনামূল্য	০২ (দুই) কর্মদিবস	
১৪।	বিল প্রস্তুতকরণ এবং অনুমোদন	দস্তুরে বরাদ্দকৃত বাজেটের বিভিন্ন কোড অনুযায়ী বিল প্রস্তুতকরণ এবং অনুমোদন	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং কিনিয়ার প্রকৌশলীর দস্তুর, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	৩০ (ত্রিশ) দিন	
১৫।	অন্যান্য প্রশাসনিক কার্যাবলি	দস্তুরের অন্যান্য প্রশাসনিক কার্যাবলি নির্ধারিত নিয়ম ও ফরম্যাট অনুযায়ী সম্পাদন করা হয়	অন্যান্য প্রশাসনিক কার্যাবলি সম্পাদনে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রশাসন শাখা, কিনিয়ার প্রকৌশলীর দস্তুর, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।	বিনামূল্য	০৭ (সাত) কর্মদিবস	

৩) আওতাধীন দস্তুর/ সংস্থা/ অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবেঃ প্রয়োজ্য নয়।

৪) আপনার কাছে আনাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/ কাজকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১।	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি জমা প্রদান
০২।	প্রতিটি সেবা সম্পর্কে সম্যক ধারণা লাভের জন্য সচেষ্ট থাকা
০৩।	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা
০৪।	আবশ্যিক ফোন/ তদবির না করা।

৩৫

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিকা)	মোঃ জাকির হোসেন আঞ্চলিক প্রকৌশলী সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা। দাপ্তরিক ফোন নং-০২৪৪৮১৩১৩৫ মোবাইল নং-০১৭১৬৮১২৬৭৯ ই-মেইলঃ engrzakir25@gmail.com ওয়েবঃ www.bhdhaka.betar.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
০২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	মোঃ মাহবুব রহমান সিনিয়র প্রকৌশলী সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা। দাপ্তরিক ফোন নং-০২৪৪৮১৩১৩৭ মোবাইল নং-০১৬৪১৭২৬৭১৮ ই-মেইলঃ mahuburrahmann@gmail.com ওয়েবঃ www.bhdhaka.betar.gov.bd	২০ (বিশ) কার্যদিবস
০৩।	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	বাংলাদেশ বেতার, সদর দপ্তর, ঢাকা।	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) বাংলাদেশ বেতার, সদর দপ্তর, আগারগাঁও, ঢাকা। ওয়েবঃ www.betar.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস

৩১/০৭/১৫

মোঃ মাহবুব রহমান
সিনিয়র প্রকৌশলী
সিনিয়র প্রকৌশলীর দপ্তর
বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা