

## সিটিজেনস চার্টার

### ১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : স্বাধীনতা ও জবাবদিহিতা ভিত্তিক উন্নতমান সম্পন্ন সংবাদপত্র ও সংবাদ সংস্থা।

মিশন : গণমাধ্যমের সাথে সম্পৃক্ত ব্যক্তিদের বাড়াবাড়ি (Excess) থেকে ব্যক্তি ও প্রতিষ্ঠানকে রক্ষা করা এবং সাংবাদিকতার আচরণবিধি, বস্তুনিষ্ঠ সংবাদ সম্পর্কে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিবর্গকে সচেতন ও উদ্ভুদ্ধ করা।

### ২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

#### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রকাশিত পত্রিকার বিরুদ্ধে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি কর্তৃক অভিযোগ দায়ের।	অভিযোগের সপক্ষে কাগজপত্র দাখিল		প্রযোজ্য নহে	নাই	নাম : মোঃ শাহ আলম পদবী : সচিব (অতিরিক্ত সচিব)
২	সংবাদপত্রের ডিক্লারেশন সম্পর্কিত আপিল মামলা গ্রহণ।	”		প্রযোজ্য নহে	নাই	ফোন : ০২-২২৩৩৫২২৪৭ ইমেইল: secretary@presscouncil.gov.bd
৩						
৪						নাম : মোঃ শাহ আলম
৫						পদবী : সচিব (অতিরিক্ত সচিব)
৬						ফোন : ০২-২২৩৩৫২২৪৭ ইমেইল: secretary@presscouncil.gov.bd

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

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা : প্রযোজ্য নহে

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১						ফোন : ইমেইল :
২						
৩						ফোন : ইমেইল :
৪						
৫						
৬						

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। সেবা গ্রহণকারী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ : বিটিআরসি এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইথ ক্রয়।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ছুটি	দরখাস্ত ও নথির মাধ্যমে	দপ্তর অভ্যন্তরীণ	নাই	১-২ দিন	নাম : মোঃ শাহ আলম পদবী : সচিব (অতিরিক্ত সচিব) ফোন : ০২-২২৩৩৫২২৪৭ ইমেইল: secretary@presscouncil.gov.bd
২	জিপিএফ অগ্রীম	ঐ	ঐ	ঐ	১-২ দিন	
৩	পিআরএল	ঐ	ঐ	ঐ	১-৫ দিন	
৪	পেনশন	ঐ	ঐ	ঐ	১-৫ দিন	নাম : মোঃ শাহ আলম পদবী : সচিব (অতিরিক্ত সচিব) ফোন : ০২-২২৩৩৫২২৪৭ ইমেইল: secretary@presscouncil.gov.bd
৫						
৬						

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

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা  
আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

**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 পদবী : : মোঃ শাহ আলম, সচিব (অতিরিক্ত সচিব) ফোন : ০২-২২৩৩৫২২৪৭ ইমেইল : secretary@presscouncil.gov.bd ওয়েব পোর্টাল : www.grs.gov.bd	১-৩ দিন
২।	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবী : চেয়ারম্যান ফোন : ০২-২২৩৩৫২৪৩৬ ইমেইল : chairman@presscouncil.gov.bd ওয়েব পোর্টাল : www.grs.gov.bd	১-৫ দিন

**৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ**

ক্র: নং	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদনপত্র জমা প্রদান
২।	আবেদনের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র দাখিল
৩।	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৪।	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫।	