

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ বেতার
সদর দপ্তর
৩১/১, সৈয়দ মাহবুব মোর্শেদ সরণি
শের-ই-বাংলা নগর, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭
www.betar.gov.bd

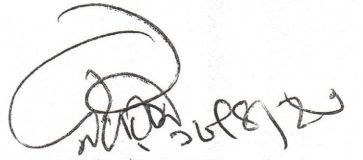
নম্বর: ১৫.৫৩.০০০০.০১৪.১০.১০৭.২২. ২০৮৬

তারিখ: ৩১/০৪/২০ বঙ্গাব্দ
১৫/০৪/২০ খ্রিষ্টাব্দ

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ বাস্তবায়নের ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৩ পর্যন্ত) অগ্রগতি প্রতিবেদন সংক্রান্ত।

উপর্যুক্ত বিষয়ের আলোকে বাংলাদেশ বেতারের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ বাস্তবায়নের ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৩ পর্যন্ত) অগ্রগতি প্রতিবেদন ছক অনুযায়ী এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: যথাবর্ণিত।


নাসরুল্লাহ মোঃ ইরফান
মহাপরিচালক (রুটিন দায়িত্ব)
ফোন: ৪৪৮১৩০৬২
ইমেইল: dg@betar.gov.bd

সচিব

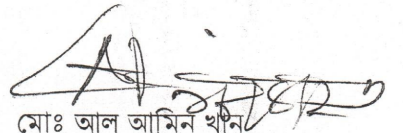
তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

অনুলিপি সদয় কার্যার্থে

- ১। সিনিয়র প্রকৌশলী, গবেষণা ও গ্রহণ কেন্দ্র, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা (অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বক্সে আপলোড করার অনুরোধসহ)।
- ২। ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ), বাংলাদেশ বেতার, সদর দপ্তর, আগারগাঁও, ঢাকা।

নম্বর: ১৫.৫৩.০০০০.০১৪.১০.১০৭.২২. ২০৮৬

তারিখ: ৩১/০৪/২০ বঙ্গাব্দ
১৫/০৪/২০ খ্রিষ্টাব্দ


মোঃ আল আমিন খান
অতিরিক্ত পরিচালক (প্রশাসন ও তথ্য)
মহাপরিচালকের পক্ষে।

সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ বাস্তবায়নের ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ/২০২৩) এর অগ্রগতির প্রতিবেদন

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩					১ম ত্রৈমাসিক অর্জন	২য় ত্রৈমাসিক অর্জন	৩য় ত্রৈমাসিক অর্জন	২০২২-২৩ এর অর্জন	মন্তব্য	
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে						
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%						
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫		
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ও জিআরএস সফটওয়্যারে হালনাগাদকৃত/ আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	৪	৩	-	-	-	১ (১)	১ (১)	২ (১)	৩ (৩)		
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	৯০	৮০	৭০	৬০	-	১০০% (১.৭৫)	১০০% (১.৭৫)	১০০% (১.৭৫)	১০০% (৫.২৫)		
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	৯০	৮০	৭০	৬০	-	১০০% (০.৭৫)	১০০% (০.৭৫)	১০০% (০.৭৫)	১০০% (২.২৫)		
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	৩	২	১	-	১ (০.৭৫)	১ (০.৭৫)	২ (০.৭৫)	৩ (০.৭৫)		
		[২.২] কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/কর্মশালা/ প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ / সেমিনার/ কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	১	-	-	-	-	-	(০)	(০)	-	
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	১	-	-	-	-	-	(০)	(১)	১	
মোট প্রাপ্ত নম্বর											৪.২৫	৪.২৫	৫.২৫	১৩.৫০		

১৩/৩/২৩
মোঃ ফাহিমুল করিম
উপ-পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
স্বাধীনতা সড়ক, ঢাকা।

১৩/৩/২৩
মোঃ ফাহিমুল করিম
উপ-পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
স্বাধীনতা সড়ক, ঢাকা।

৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা:

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংগে যোগাযোগ করতে হবে। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে সমস্যা অবহিত করতে হবে।

ক্রমিক নম্বর	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মোহাম্মদ নুরে আলম সিদ্দিকী পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) বাংলাদেশ বেতার, সদর দপ্তর, ঢাকা। ফোন : +৮৮-০২-৪৪৮১৩০৭১ (দপ্তর) ই-মেইল: nasz777@gmail.com	০৩ (তিন) মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	যুগ্ম সচিব (বেতার) তথ্য মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ফোন নম্বর: +৮৮-০২-৯৫৪০৫৬০	০১ (এক) মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	০৩ (তিন) মাস

ফকির
৩০/০৩/২০

আমিন
৩০/৩/২০

মুহাম্মদ মাসুদ রহমান

আব্দুল হক

মো. রেজাউল করিম বিপ্লব
সংক্রান্ত ব্যক্তি নিষ্পত্তি
বাংলাদেশ বেতার
সদর দপ্তর, ঢাকা ১২০৭

মিঃ মোঃ মাহমুদুল ইসলাম
বি.সি.এস (ভুক্ত)
উপ-স্টেশন প্রকৌশলী
বাংলাদেশ বেতার ও গ্রহণ কেন্দ্র
বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।

মুহাম্মদ মাসুদ রহমান
উপ-বর্তী নিয়ন্ত্রক
বাংলাদেশ বেতার, সদর দপ্তর, ঢাকা।

মোঃ মাহমুদুল ইসলাম
মহিলা ও শিশু বিষয়ক সচিব
বাংলাদেশ বেতার
সদর দপ্তর, ঢাকা।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ বেতার
সদর দপ্তর



৩১, সৈয়দ মাহবুব মোরশেদ সরণি, শের-ই-বাংলা নগর,
আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭

www.betar.gov.bd

স্মারক নম্বর: ১৫.৫৩.০০০০.০১৪.৮৫.০০১.১৯.৪৭

তারিখ: ২৭ চৈত্র ১৪২৯

১০ এপ্রিল ২০২৩

বিষয়: মার্চ-২০২৩ মাসে অভিযোগ ও নিষ্পত্তি (Grievance Redress System -GRS) সংক্রান্ত
কার্যক্রম বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন।

সূত্র: (ক) তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়ের ২৮/০২/২০২৩ তারিখের ১৫.০০.০০০০.০১৪.১৬.০০১.২০(অংশ-১).৩৫৩ সংখ্যক
উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের আলোকে বাংলাদেশ বেতারের মার্চ-২০২৩ মাসের অভিযোগ ও নিষ্পত্তি (Grievance
Redress System-GRS) কার্যক্রম বাস্তবায়ন সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ছক অনুযায়ী এতদসঙ্গে প্রেরণ করা
হলো।

সংযুক্তি : যথাবর্ণিত।

সচিব
সচিবের দপ্তর
তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়

১০-৪-২০২৩

নাসরুল্লাহ মোঃ ইরফান

মহাপরিচালক

ফোন: ৪৪৮১৩০৬২

ফ্যাক্স: ৪৪৮১৩০৬৩

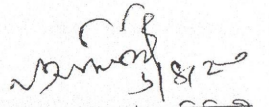
ইমেইল: dg@betar.gov.bd

দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপসচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), প্রশাসন-৪ শাখা, তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ বেতার, সদর দপ্তর
৩১/১, সৈয়দ মাহবুব মোর্শেদ সরণি
শের-ই-বাংলা নগর, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭
www.betar.gov.bd

অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন: মার্চ-২০২৩

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম	মোট প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
বাংলাদেশ বেতার	—	—	—	—	—

স্বাক্ষর: 
নাম: মোহাম্মদ নূরে আলম সিদ্দিকী
পদবি: পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক):
ফোন: ০২৪৪৮১৩০৭১

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাংলাদেশ বেতার

সদর দপ্তর

৩১, সৈয়দ মাহবুব মোরশেদ সরণি, শের-ই-বাংলা নগর,

আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭

www.betar.gov.bd



স্মারক নম্বর: ১৫.৫৩.০০০০.০১৪.৮৫.০০১.১৯.৩২

তারিখ: ২০ ফাল্গুন ১৪২৯

০৫ মার্চ ২০২৩

বিষয়: ফেব্রুয়ারি-২০২৩ মাসে অভিযোগ ও নিষ্পত্তি (Grievance Redress System - GRS) সংক্রান্ত কার্যক্রম বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন।

সূত্র: তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়ের ১৯/০২/২০১৫ তারিখের ১৫.০০.০০০০.০১৪.২৭.০০৩.১৫.৩৬০(১৬) সংখ্যক উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের আলোকে বাংলাদেশ বেতারের ফেব্রুয়ারি-২০২৩ মাসের অভিযোগ ও নিষ্পত্তি (Grievance Redress System-GRS) কার্যক্রম বাস্তবায়ন সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ছক অনুযায়ী এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : যথাবর্ণিত।

৫-৩-২০২৩

নাসিরুল্লাহ মোঃ ইরফান

মহাপরিচালক

ফোন: ৪৪৮১৩০৬২

ফ্যাক্স: ৪৪৮১৩০৬৩

ইমেইল: dg@betar.gov.bd

সচিব

সচিবের দপ্তর

তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়

দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপসচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), প্রশাসন-৪ শাখা, তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ বেতার, সদর দপ্তর
৩১/১, সৈয়দ মাহবুব মোর্শেদ সরণি
শের-ই-বাংলা নগর, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭
www.betar.gov.bd

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন:

ফেব্রুয়ারি-২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সার-সংক্ষেপ:

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
-	-	-	-	-	-	-	-	০১	

স্বাক্ষর:

নাম: মোহাম্মদ নুরে আলম সিদ্দিকী
পদবি: পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক):
ফোন: ০২৪৪৮১৩০৭১
ই-মেইল: nasz777@gmail.com

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাংলাদেশ বেতার

সদর দপ্তর

৩১, সৈয়দ মাহবুব মোরশেদ সরণি, শের-ই-বাংলা নগর,

আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭

www.betar.gov.bd



স্মারক নম্বর: ১৫.৫৩.০০০০.০১৪.৮৫.০০১.১৯.১৭

তারিখ: ২৫ মার্চ ১৪২৯

বিষয়: জানুয়ারি-২০২৩ মাসে অভিযোগ ও নিষ্পত্তি (Grievance Redress System - GRS) সংক্রান্ত কার্যক্রম বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন।

০৮ ফেব্রুয়ারি ২০২৩

সূত্র: তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়ের ১৯/০২/২০১৫ তারিখের ১৫.০০.০০০০.০১৪.২৭.০০৩ .১৫.৩৬০(১৬) সংখ্যক উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের আলোকে বাংলাদেশ বেতারের জানুয়ারি-২০২৩ মাসের অভিযোগ ও নিষ্পত্তি (Grievance Redress System-GRS) কার্যক্রম বাস্তবায়ন সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ছক অনুযায়ী এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : যথাবর্ণিত।

৮-২-২০ ২৩

নাসরুল্লাহ মোঃ ইরফান

মহাপরিচালক

ফোন: ৪৪৮১৩০৬২

ফ্যাক্স: ৪৪৮১৩০৬৩

ইমেইল: dg@betar.gov.bd

সচিব, তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়,
ঢাকা।

দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপসচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), প্রশাসন-৪ শাখা, তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়


গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ বেতার, সদর দপ্তর
৩১/১, সৈয়দ মাহবুব মোর্শেদ সরণি
শের-ই-বাংলা নগর, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭
www.betar.gov.bd

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন:

জানুয়ারি-২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সার-সংক্ষেপ:

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
—	—	—	০৯	০৯	—	০৯	—	০৯	

স্বাক্ষর: 

নাম: মোহাম্মদ নূরে আলম সিদ্দিকী
পদবি: পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক):
ফোন: ০২৪৪৮১৩০৭১
ই-মেইল: nasz777@gmail.com

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাংলাদেশ বেতার

সদর দপ্তর

৩১, সৈয়দ মাহবুব মোরশেদ সরণি, শের-ই-বাংলা নগর,

আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭

www.betar.gov.bd



স্মারক নম্বর: ১৫.৫৩.০০০০.০১৪.৮৫.০০১.১৯.৪৮

তারিখ: ২৭ চৈত্র ১৪২৯

১০ এপ্রিল ২০২৩

বিষয়: বাংলাদেশ বেতারের ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ-২০২৩ পর্যন্ত) মাসে অভিযোগ ও নিষ্পত্তি (Grievance Redress System -GRS) সংক্রান্ত কার্যক্রম বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন।

উপর্যুক্ত বিষয়ের আলোকে বাংলাদেশ বেতারের ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ-২০২৩ পর্যন্ত) মাসের অভিযোগ ও নিষ্পত্তি (Grievance Redress System-GRS) কার্যক্রম বাস্তবায়ন সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ছক অনুযায়ী এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: যথাবর্ণিত।

১০-৪-২০২৩

নাসিরুল্লাহ মোঃ ইরফান

মহাপরিচালক

ফোন: ৪৪৮১৩০৬২

ফ্যাক্স: ৪৪৮১৩০৬৩

ইমেইল: dg@betar.gov.bd

সচিব

সচিবের দপ্তর

তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়

দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপসচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), প্রশাসন-৪ শাখা, তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ বেতার, সদর দপ্তর
৩১/১, শেখর মাহবুব মোর্শেদ সরণি
শের-ই-বাংলা নগর, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭

উভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৩ পর্যন্ত) প্রতিবেদন:

জানুয়ারি-২০২৩

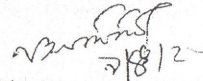
বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
-	-	-	০১	০১	-	০১	-	০১	-

ফেব্রুয়ারি-২০২৩

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
-	-	-	-	-	-	-	-	০১	-

মার্চ-২০২৩

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম	মোট প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
বাংলাদেশ বেতার	-	-	-	-	-

স্বাক্ষর: 
নাম: মোহাম্মদ নূরে আলম সিদ্দিকী
পদবি: পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক):
ফোন: ০২৪৪৮১৩০৭১
ই-মেইল: nasz777@gmail.com

২১৬

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ বেতার
সদর দপ্তর
৩১/১, সৈয়দ মাহবুব মোর্শেদ সরণি
শের-ই-বাংলা নগর, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।
www.betar.gov.bd

স্মারক নম্বর: ১৫.৫৩.০০০০.০১৪.১০.১০৭.২২. ৭৬২

তারিখ:


বঙ্গাব্দ

১৫/০৩/২০২৩

সভার নোটিস

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে 'স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা' আগামী ২০/০৩/২০২৩ তারিখ মঙ্গলবার সকাল ১১ টায় বাংলাদেশ বেতারের পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) মহোদয়ের সভাপতিত্বে তাঁর দপ্তর কক্ষে অনুষ্ঠিত হবে।

০২। উক্ত সভায় সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/ব্যক্তিবর্গকে যথাসময়ে অংশগ্রহণ করার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।


মোঃ ফারুকুল করিম
উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
ও
ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

বিতরণ: সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে নয়)

- ১। অতিরিক্ত মহাপরিচালক (অনুষ্ঠান/বার্তা), প্রধান প্রকৌশলী, বাংলাদেশ বেতার, সদর দপ্তর, ঢাকা;
- ২। উপমহাপরিচালক (অনুষ্ঠান-১/অনুষ্ঠান-২)/বার্তা, বাংলাদেশ বেতার, সদর দপ্তর, ঢাকা;
- ৩। পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), বাংলাদেশ বেতার, সদর দপ্তর, ঢাকা;
- ৪। পরিচালক, অনুষ্ঠান/লিয়ার্জৌ/শিক্ষা/সংগীত/কৃষি বিষয়ক কার্যক্রম/জনসংখ্যা, স্বাস্থ্য ও পুষ্টি সেল পরিচালক/বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা/কেন্দ্রীয় বার্তা সংস্থা/মনিটরিং পরিদপ্তর/বাণিজ্যিক কার্যক্রম/ট্রান্সক্রিপশন সার্ভিস/বহির্বিংশ কার্যক্রম/ট্রাফিক সম্প্রচার কার্যক্রম, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা;
- ৫। সিনিয়র প্রকৌশলী, গবেষণা ও গ্রহণ কেন্দ্র, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ);
- ৬। অতিরিক্ত পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), বাংলাদেশ বেতার, সদর দপ্তর, ঢাকা;
- ৭। উপ বার্তা নিয়ন্ত্রক, বাংলাদেশ বেতার, সদর দপ্তর, ঢাকা;
- ৮। মহাপরিচালক মহোদয়ের একান্ত সহকারী (মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতিকল্পে);
- ৯। নথি।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ বেতার
সদর দপ্তর
৩১/১, সৈদয় মাহবুব মোর্শেদ সরনি
শের-ই- বাংলানগর, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।
www.betar.gov.bd

নম্বর: ১৫.৫৩.০০০০.০১৪.১০.১০৭.২২. ৭৩৭

তারিখ: ২৩/০৬/২৩

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

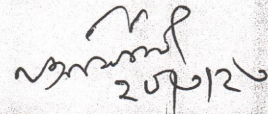
সভাপতি : জনাব মোহাম্মদ নুরে আলম সিদ্দিকী, পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), বাংলাদেশ বেতার
স্থান : পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) এর কক্ষ।
তারিখ ও সময় : ২০ মার্চ ২০২৩; সময়: সকাল: ১১.০০ ঘটিকা।
সভায় অংশগ্রহণকারী : পরিশিষ্ট- 'ক' দ্রষ্টব্য।

সভাপতি মহোদয় সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। অতঃপর তিনি জনবান্ধব ও সেবামুখী জনপ্রশাসন গড়ে তোলার লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার গুরুত্ব তুলে ধরেন। সভায় বিভিন্ন দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ক কার্যক্রম আলোচনা করা হয়। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ক ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) GRS সম্পর্কে বিস্তারিত আলোচনা করেন। এরপর সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের কাছ থেকে এ বিষয়ে মতামত আহ্বান করা হয়।

সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে সর্বসম্মতিক্রমে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়:

- ১। ওয়েবসাইটের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সেবাবন্ধ নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে;
- ২। সেবা প্রক্রিয়ায় সেবা গ্রহণকারীদের অসন্তোষের বিষয়গুলো (Pain Points) চিহ্নিত করে তা নিরসনের ব্যবস্থা করতে হবে;
- ৩। অভিযোগ বন্ধে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ দ্রুত নিষ্পত্তি করতে হবে।

পরিশেষে সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।



মোহাম্মদ নুরে আলম সিদ্দিকী
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
মহাপরিচালকের পক্ষে।

☎: ৪৪৮১৩০৭০

নম্বর: ১৫.৫৩.০০০০.০১৪.১০.১০৭.২২.

তারিখ:

বিতরণ: সদয় অবগতি ও কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে নয়)।

১. অতিরিক্ত মহাপরিচালক (অনুষ্ঠান/বার্তা), বাংলাদেশ বেতার, সদর দপ্তর, ঢাকা।
২. প্রধান প্রকৌশলী, বাংলাদেশ বেতার, আগারগাঁও, ঢাকা।

অপরপাতা/০২

৩. উপ-মহাপরিচালক (অনুষ্ঠান-১/অনুষ্ঠান-২), বাংলাদেশ বেতার, সদর দপ্তর, ঢাকা।
৪. অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী, সংরক্ষণ ও সরঞ্জাম/কারিগরি কার্য, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা/বাংলাদেশ বেতার, কবিরপুর, ঢাকা/মহাশক্তি প্রেরণ কেন্দ্র, বাংলাদেশ বেতার, খামরাই, ঢাকা।
৫. পরিচালক, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।
৬. পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), বাংলাদেশ বেতার, সদর দপ্তর, ঢাকা।
৭. পরিচালক, অনুষ্ঠান/লিয়ারাজী/শিক্ষা/সংগীত/কৃষি বিষয়ক কার্যক্রম/জনসংখ্যা, স্বাস্থ্য ও পুষ্টি সেল/কেন্দ্রীয় বার্তা সংস্থা/মনিটরিং পরিদপ্তর/বাণিজ্যিক কার্যক্রম/ট্রান্সক্রিপশন সার্ভিস/বহির্বিষয় কার্যক্রম/ট্রাফিক সম্প্রচার কার্যক্রম, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা/বাংলাদেশ বেতার, চট্টগ্রাম।
৮. আবাসিক প্রকৌশলী, উচ্চশক্তি প্রেরণ কেন্দ্র-১/২, বাংলাদেশ বেতার, সাভার, ঢাকা/বাংলাদেশ বেতার, নওয়াপাড়া, যশোর/বাংলাদেশ বেতার, কালুরঘাট, চট্টগ্রাম/বাংলাদেশ বেতার, কাহালু, বগুড়া।
৯. সিনিয়র প্রকৌশলী, গবেষণা ও গ্রহণ কেন্দ্র, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)।
১০. সিনিয়র প্রকৌশলী, বাংলাদেশ বেতার, আগারগাঁও, ঢাকা।
১১. সিনিয়র প্রকৌশলী, সংরক্ষণ শাখা/জাতীয় বেতার ভবন/পরিবহন শাখা, বাংলাদেশ বেতার, আগারগাঁও, ঢাকা।
১২. আঞ্চলিক পরিচালক, বাংলাদেশ বেতার, রাজশাহী/সিলেট/রংপুর/খুলনা/বরিশাল/কক্সবাজার/বান্দরবান/ঠাকুরগাঁও/রাঙ্গামাটি/কুমিল্লা/গোপালগঞ্জ/ময়মনসিংহ।
১৩. আঞ্চলিক পরিচালক, বেতার প্রকাশনা দপ্তর, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।
১৪. অতিরিক্ত পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), বাংলাদেশ বেতার, সদর দপ্তর, ঢাকা।
১৫. আঞ্চলিক প্রকৌশলী, বাংলাদেশ বেতার, চট্টগ্রাম/রাজশাহী/সিলেট/রংপুর/খুলনা/বরিশাল/কক্সবাজার/বান্দরবান/ঠাকুরগাঁও/রাঙ্গামাটি/কুমিল্লা/গোপালগঞ্জ/ময়মনসিংহ।
১৬. স্টেশন প্রকৌশলী, মনিটরিং পরিদপ্তর/ট্রান্সক্রিপশন সার্ভিস, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।
১৭. আঞ্চলিক বার্তা নিয়ন্ত্রক, বাংলাদেশ বেতার, চট্টগ্রাম/রাজশাহী/সিলেট/রংপুর/খুলনা/ বরিশাল/কক্সবাজার/বান্দরবান/ঠাকুরগাঁও/ রাঙ্গামাটি/কুমিল্লা/গোপালগঞ্জ/ময়মনসিংহ।
১৮. উপ-বার্তা নিয়ন্ত্রক (সংস্থাপন-১/কমন), বাংলাদেশ বেতার, সদর দপ্তর, ঢাকা।
১৯. উপ-পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), বাংলাদেশ বেতার, সদর দপ্তর, ঢাকা।
২০. উপ-আঞ্চলিক প্রকৌশলী, কেন্দ্রীয় ভান্ডার, বাংলাদেশ বেতার, পাহাড়তলী, চট্টগ্রাম।
২১. হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, বাজেট, বাংলাদেশ বেতার, সদর দপ্তর, ঢাকা।
২২. নিরাপত্তা কর্মকর্তা, সদর দপ্তর/জাতীয় বেতার ভবন, বাংলাদেশ বেতার, ঢাকা।
২৩. মহাপরিচালক মহোদয়ের একান্ত সহকারী (মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
২৪. নথি কপি।

মোঃ ফখরুল করিম
উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)

ও
ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা