

আন্তঃবাহিনী জনসংযোগ পরিদপ্তর (আইএসপিআর) এর সিটিজেন চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি) এর কাঠামো
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
প্রতিরক্ষা মন্ত্রণালয়
পুরাতন লগ এরিয়া সদর দপ্তর
ঢাকা সেনানিবাস, ঢাকা।

১। ভিশন ও মিশন :

রূপকল্প (Vision) : গণমাধ্যমের সাহায্যে সশস্ত্র বাহিনী ও জনগনের মধ্যে সেতু বন্ধন তৈরী করা।

অভিলক্ষ (Mission) : জনগণকে প্রতিরক্ষা মন্ত্রণালয় ও সশস্ত্র বাহিনী সম্পর্কিত তথ্য সেবা প্রদান।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
১.	জনগণকে প্রতিরক্ষা মন্ত্রণালয় ও সশস্ত্র বাহিনী সম্পর্কিত তথ্য সেবা প্রদান	টেলিফোন, ই-মেইল ও গণমাধ্যমের সাহায্যে	আইএসপিআর	--	যথা সম্ভব দ্রুত	লেঃ কর্নেল সামি উদ দৌলা চৌধুরী, পরিচালক ০১৭৬৯০১৭১৯০ ই-মেইল dir@ispr.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
১.	বাংলাদেশ সেনা, নৌ ও বিমান বাহিনী এবং আন্তঃবাহিনী সংস্থাসমূহের ভাবমূর্তি বৃদ্ধির লক্ষ্যে তাদের দৈনন্দিন ক্রিয়াকর্মের প্রচারণার পরিকল্পনা ও বাস্তবায়নের একমাত্র সংস্থা হিসেবে কাজ করা।	টেলিফোন এবং ই- মেইল, এসএমএস এবং সাংবাদিকদের আমন্ত্রণ জানিয়ে মিডিয়া কভারেজের ব্যবস্থা করা	সংবাদ বিজ্ঞপ্তি, মিডিয়া কভারেজের অনুরোধপত্র। আইএসপিআর	প্রযোজ্য নয়	যথা সম্ভব দ্রুত	লেঃ কর্নেল সামি উদ দৌলা চৌধুরী, পরিচালক ০১৭৬৯০১৭১৯০ ই-মেইল-dir@ispr.gov.bd
২.	সশস্ত্র বাহিনীতে মেধাবী ও উদ্যমী তরুণদের যোগদানে উৎসাহিত করার লক্ষ্যে বিভিন্ন টিভি চ্যানেল, বেতার ও জাতীয় দৈনিক পত্রিকায় বিশেষ প্রচার।	টেলিফোন এবং ই- মেইল, এসএমএস এবং সাংবাদিকদের আমন্ত্রণ জানিয়ে মিডিয়া কভারেজের ব্যবস্থা করা	"	প্রযোজ্য নয়	"	১। রাশেদুল আলম খান সহকারী পরিচালক ০১৭৬৯০১৭১৯৮ adarmy@ispr.gov.bd ২। মোহাম্মদ রেজা-উল করিম শাম্মী সহকারী পরিচালক ০১৭৬৯০১৭১৯২ adnavy@ispr.gov.bd ৩। আয়শা ছিদ্দিকা সহকারী পরিচালক ০১৭৬৯০১৭১৯৭ adair@ispr.gov.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
৩.	জাতিসংঘ শান্তিরক্ষা কার্যক্রমে বাংলাদেশের সাফল্য গণমাধ্যমে প্রচারের লক্ষ্যে মিশন এলাকায় টিভি চ্যানেলের রিপোর্টার, ক্যামেরাম্যান, দৈনিক পত্রিকার সাংবাদিকবৃন্দ ও প্রামাণ্য চলচ্চিত্র নির্মাণকারী সংস্থার প্রতিনিধি দল প্রেরণ বিষয়ে সমন্বয় করা।	টেলিফোন এবং ই- মেইল, এসএমএস এবং সাংবাদিকদের আমন্ত্রণ জানিয়ে মিশন এলাকায় ভ্রমণের ব্যবস্থা করা	আমন্ত্রণ পত্র/সরকারী আদেশ- আইএসপিআর	প্রযোজ্য নয়	বাহিনী সদর দপ্তরের প্রদত্ত সময় অনুযায়ী	১। রাশেদুল আলম খান সহকারী পরিচালক ০১৭৬৯০১৭১৯৮ adarmy@ispr.gov.bd ২। মোহাম্মদ রেজা-উল করিম শাম্মী সহকারী পরিচালক ০১৭৬৯০১৭১৯২ adnavy@ispr.gov.bd ৩। আয়শা ছিদ্দিকা সহকারী পরিচালক ০১৭৬৯০১৭১৯৭ adair@ispr.gov.bd
৪.	সশস্ত্র বাহিনীর কার্যক্রম সংক্রান্ত প্রেস রিলিজ ও ক্লিপিং সংরক্ষণ।	চাহিদার প্রেক্ষিতে ছবি/সফট কপি সরবরাহ করা	আইএসপিআর	প্রযোজ্য নয়	৫ কর্ম দিবস	মুহাম্মদ শাহাদাৎ হোসেন গবেষণা কর্মকর্তা ০১৭৬৯০২৭২০০ ro@ispr.gov.bd
৫.	বিদেশী সংবাদ মাধ্যমে প্রকাশিত সংবাদ পর্যবেক্ষণ করা এবং দেশীয় গণমাধ্যমের প্রকাশিত/প্রচারিত বাংলাদেশ সশস্ত্র বাহিনী সংক্রান্ত খবরাখবর মনিটর করা এবং প্রয়োজনবোধে প্রতিবাদলিপি/ সংশোধনী জারি করা	টেলিফোন/ই- মেইল/সংবাদ বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে	প্রতিবাদ লিপি। আইএসপিআর	প্রযোজ্য নয়	যথা সম্ভব দ্রুত	"
৬.	সেনানিবাস এলাকায় সশস্ত্র বাহিনীর কোন অনুষ্ঠানে মিডিয়া কভারেজ প্রদানের উদ্দেশ্যে আমন্ত্রিত সাংবাদিকদের নিরাপত্তা ছাড়পত্র প্রদানের বিষয়ে সমন্বয় করা।	টেলিফোন এবং ই- মেইল, এসএমএস মাধ্যমে নাম ও অন্যান্য তথ্য সংগ্রহ ও ডিজিএফআইতে প্রেরণ	আইএসপিআর	প্রযোজ্য নয়	অনুষ্ঠানের ১ মাস পূর্বে	১। রাশেদুল আলম খান সহকারী পরিচালক (সেনা বাহিনী ডেস্ক) ০১৭৬৯০১৭১৯৮ adarmy@ispr.gov.bd ২। মোহাম্মদ রেজা-উল করিম শাম্মী সহকারী পরিচালক (নৌবাহিনী ডেস্ক) ০১৭৬৯০১৭১৯২ adnavy@ispr.gov.bd ৩। আয়শা ছিদ্দিকা সহকারী পরিচালক (বিমান বাহিনী ডেস্ক) ০১৭৬৯০১৭১৯৭ adair@ispr.gov.bd
৭.	সশস্ত্র বাহিনীর বিজ্ঞাপন প্রকাশনা	সশস্ত্র বাহিনী থেকে প্রাপ্ত বিজ্ঞাপন যথাসময়ে গণমাধ্যমে প্রেরণ	বিজ্ঞাপনের কপি। আইএসপিআর	বিজ্ঞাপন দাতা সংস্থা সরকার নির্ধারিত হারে বিল পরিশোধ করে থাকে।	সশস্ত্র বাহিনীর চাহিদাকৃত সময় অনুযায়ী	মুহাম্মদ শাহাদাৎ হোসেন গবেষণা কর্মকর্তা ০১৭৬৯০২৭২০০ ro@ispr.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
১.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি মঞ্জুর	ঐচ্ছিক ছুটির ক্ষেত্রে ৩ দিন এবং অর্জিত ছুটির ক্ষেত্রে ১ মাস পূর্বে পরিচালক বরাবরে আবেদন দাখিল	আইএসপিআর	প্রযোজ্য নয়	ছুটি শুরু ন্যূনতম পূর্ববর্তী কর্ম দিবসে ছুটি মঞ্জুর অথবা নামঞ্জুরের সিদ্ধান্ত গৃহীত হবে।	সহকারী পরিচালক (প্রধান কার্যালয়) সাইদা তাপসী রাবেয়ালোপা ০১৭৬৯০১৭১৯৪ ই-মেইল adhq@ispr.gov.bd
২.	জিপি ফান্ড অগ্রিম উত্তোলন	১ মাস পূর্বে আবেদন দাখিল	আবেদন পত্রের ফরম। আইএসপিআর	প্রযোজ্য নয়	১৫ দিনের মধ্যে মঞ্জুর ও বিল পাসের ব্যবস্থা করা।	"
৩.	মটর সাইকেল/গৃহ নির্মাণ অগ্রিম উত্তোলন	মন্ত্রণালয় নির্ধারিত সময় অনুযায়ী ফরম সংগ্রহ ও দাখিল	আবেদন পত্রের ফরম। আইএসপিআর	প্রযোজ্য নয়	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আবেদন পত্রসহ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের ব্যবস্থা করা।	"
৪.	মাসিক নিয়মিত বেতন প্রদান	প্রতি মাসের বিল ঐ মাসের ২৫ তারিখের মধ্যে এফসি-তে প্রেরণ।	--	প্রযোজ্য নয়	প্রতিমাসের ১ তারিখে পূর্ববর্তী মাসের নিয়মিত বেতন পরিশোধ করা।	"
৫.	কর্মকর্তাদের নিয়মিত বেতন বিল	প্রতি মাসের বিল ঐ মাসের ২৫ তারিখের মধ্যে এফসি-তে প্রেরণ।	--	প্রযোজ্য নয়	বিলের চেক প্রতিমাসের ২৫ তারিখের মধ্যে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকে পৌছানোর বিষয় নিশ্চিতকরণ।	"
৬.	অন্যান্য বিল : টিএ/ডিএ, অধিকাল ভাতা, যাতায়াত ভাতা ইত্যাদি	প্রতি মাসের বিল পরবর্তী মাসের ২০ তারিখের মধ্যে এফসি-তে প্রেরণ।	--	প্রযোজ্য নয়	১ মাসের মধ্যে বিল পাসের ব্যবস্থা করা।	"
৭.	টেভারার/ সরবরাহকারীদের বিল পরিশোধ	--	--	প্রযোজ্য নয়	১ মাসের মধ্যে বিল পাসের ব্যবস্থা করা।	"
৮.	পরিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন কেস নিষ্পত্তি করা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ এফসি- তে প্রেরণ।	আইএসপিআর	প্রযোজ্য নয়	৩ মাসের মধ্যে পেনশন কেস নিষ্পত্তিকরণের ব্যবস্থা করা।	"
৯.	পরিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন বৃদ্ধি (ইনক্রিমেন্ট) ইত্যাদি প্রদান	বেতন বৃদ্ধির মাসের প্রথম সপ্তাহের মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণ।	আইএসপিআর	প্রযোজ্য নয়	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বেতন বৃদ্ধি প্রাপ্য হওয়ার ১ মাসের মধ্যে মঞ্জুর করা।	"

৩) সেবাহীতার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	মিডিয়া কভারেজের চাহিদাপত্র কমপক্ষে ২দিন পূর্বে প্রেরণ।
২.	সংবাদ বিজ্ঞপ্তি অনুষ্ঠানের ২দিন পূর্বে প্রেরণ সম্ভব না হলে যেদিন অনুষ্ঠান হবে সেদিন অনুষ্ঠানের কমপক্ষে ৩ ঘন্টা পূর্বে আইএসপিআর-এ প্রেরণ।
৩.	বিজ্ঞাপন প্রকাশের তারিখের ৪ কর্ম দিবস পূর্বে প্রেরণ।
৪.	গণমাধ্যম কর্তৃক তথ্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী আবেদন প্রেরণ।
৫.	মহামন্য রাষ্ট্রপতি ও মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর অনুষ্ঠানের ক্ষেত্রে দেড় মাস পূর্বে আইএসপিআরে মিডিয়া কভারেজের চাহিদাপত্র প্রেরণ

৪) অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থাপনা :

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবী : মোহাম্মদ রেজা-উল করিম শাম্মী, সহকারী পরিচালক, আইএসপিআর ফোন : ০১৭৬৯০১৭১৯২ ই-মেইল : adnavy@ispr.gov.bd ওয়েব : www.ispr.gov.bd	৪০ কার্য দিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	১। মোঃ আব্দুর রউফ মন্ডল যুগ্মসচিব প্রতিরক্ষা মন্ত্রণালয় ফোন ০২-০৫৮১৫১০৬১ ই-মেইল : branch4@mod.gov.bd ২। মোঃ আক্তারুজ্জামান (বিকল্প অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা) সিস্টেম এনালিস্ট ফোন ০২-৪৮১১৮৮৬৮ ০১৯১৫৫২০৩৩৮ ই-মেইল : sysanalyst@mod.gov.bd	২০ কার্য দিবস