नागरिक/क्लाइंट चार्टर
सूचना और प्रसारण मंत्रालय
भारत सरकार
आकाशवाणी (प्रसार भारती)

www.allindiaradio.org,
www.newsonair.nic.in
(दिसंबर, 2011)

आकाशवाणी का यह चार्टर अपने दृष्टि, मिशन, सेवाओं, मूल्यों और मानदण्डों, लोक शिकायत प्रणाली, स्टेकहोल्डर्स और ग्राहकों, जिम्मेवार केन्द्रों, संपर्क आदि के लिए सामान्य रूप से लोक सेवा प्रसारक के तौर पर उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए वचनबद्ध है।

1. दृष्टि (विजन):

राष्ट्रीय लोक सेवा प्रसारक के रुप में, आकाशवाणी अद्यतन तकनीक के प्रयोग से मजूबत इलेक्ट्रॉनिक रेडियो प्रसारण मीडिया द्वारा सूचना, शिक्षा तथा मनोरंजन के कार्यक्रम प्रसारित कर सभी वर्गो के लोगों को सशक्त बनाने के लिए वचनबद्ध है।

2. मिशनः-

- सूचना, शिक्षा और मनोरंजन द्वारा एकता, राष्ट्रीय अखण्डता, प्रजातंत्र और धर्मनिरपेक्ष मूल्यों और साम्प्रदायिक सद्भावना को मजूबत करना।
- न्यूनतम समय में देश और विदेश (बड़े पी आई ओ देशों) के सभी लोगों तक एकरुपता से संदेश और सूचना पहुँचाने के लिए सशक्त इलेक्ट्रॉनिक वायरलेस संचार माध्यम का विकास करना (बहुजन हिताय बहुजन सुखाय)।
- राष्ट्रीय और अन्तर्राष्ट्रीय महत्व की जीवन शैली और सामाजिक आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण घटनाओं और परिवर्तनों को सम्मिलित करते हुए पक्षपात रहित अद्यतन, वस्तुनिष्ठ, व्यापक और संतुलित समाचार प्रसारित करना।
- प्रसारण कार्यक्रम की विषय-वस्तु और सिग्नल गुणवत्ता में अन्तर्राष्ट्रीय मानकों को प्राप्त करना।
- अन्तर्राष्ट्रीय सहयोग और वैश्विक सद्भावना को प्रोत्साहन देना।
- अनुसंधान और विकास को बढावा देना।

3. भूमिकाः

- अग्रणी राष्ट्रीय लोक सेवा प्रसारक के रुप में कार्य करना।
- देश और विदेश में पूर्ण जानकार और शिक्षित समाज का विकास करना।

4. उद्देश्यः प्रसार भारती अधिनियम 1990 में दिए गए, आकाशवाणी (प्रसार भारती) के मुख्य उद्देश्य इस प्रकार हैः-

- देश की एकता और अखंडता तथा संविधान में दिए गए मूल्यों को कायम रखना।
- राष्ट्रीय अखंडता को बढावा देना।
- सार्वजनिक हित के सभी विषयों की जानकारी प्राप्त करने के नागरिक अधिकारों को सुरक्षित रखना और सूचना को उचित और संतुलित रूप से प्रस्तुत करना।
- शिक्षा और साक्षरता के प्रसार, कृषि ग्रामीण विकास, पर्यावरण, स्वास्थ्य और परिवार कल्याण तथा विज्ञान और प्रौद्योगिकी के क्षेत्रों की ओर विशेष ध्यान देना।
- महिलाओं, बच्चों, बुजुर्गों और समाज के अन्य निर्बल वर्ग के लोगों के हितों की रक्षा करने के लिए विशेष उपाय संबंधित मामलों में जागरूकता उत्पन्न करना।
- विविध संस्कृतियों, क्रीड़ा और खेलकूद तथा युवा मामलों को पर्याप्त कवरेज देना।
- सामाजिक न्याय को बढावा देना, श्रमजीवी वर्ग, अल्पसंख्यकों और जनजाति समुदायों के अधिकारों की रक्षा करना।
- प्रसारण सुविधाओं का विस्तार करना तथा प्रसारण प्रौद्योगिकी के अनुसंधान एवं विकास को बढ़ावा देना।

5. सेवा और मानक

आकाशवाणी (ए आई आर), प्रसार भारती के अधीन एक स्वायत्त निकाय है जो सूचना और प्रसारण मंत्रालय, भारत सरकार के अंतर्गत आता है। आकाशवाणी का केन्द्रीय मुख्यालय आकाशवाणी महानिदेशालय है। कर्मचारी प्रशिक्षण संस्थान, दिल्ली और भारत के विभिन्न भागों में स्थित क्षेत्रीय कर्मचारी प्रशिक्षण संस्थान आकाशवाणी/दूरदर्शन कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान करते हैं। आकाशवाणी की विभिन्न स्कीमों के निष्पादन हेतु योजना एवं विकास एकक तथा जनता को बेहतर सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए प्रणाली में आगामी सुधार, स्वचालन और नई तकनीक शामिल करने के लिए अनुसंधान एवं विकास स्कंध भी है। आकाशवाणी के देशभर में 5 क्षेत्रीय मुख्य अभियंता/अपर महानिदेशक (अभि.) कार्यालय और 12 क्षेत्रीय अपर महानिदेशक (कार्यक्रम) कार्यालय हैं जो जनता के लिए उपलब्ध कराई जाने वाली प्रसारण सेवाओं को सुधार कर उन्हें और प्रभावशाली और बेहतर बनाने और उनके प्रचालन तथा रखरखाव गतिविधियों का नियंत्रण करते हैं। आकाशवाणी के प्रसारण विकास कार्यक्रमों की सर्वोत्तम जानकारी देने के लिए प्रशिक्षण तथा कार्यशालाएं/सेमिनार आयोजित करता है और यह अपने कर्मचारियों के साथ-साथ विद्यार्थियों को भी प्रसारण संबधी क्षेत्र में प्रसारण आवश्यकताओं को पूरा करने में मदद करता है।

आकाशवाणी के पांच मुख्य स्कंध हैं:

i. कार्यक्रम, ii. इंजीनियरी, iii. समाचार, iv. प्रशासन और v. सिविल निर्माण स्कंध

5.1 हमारी सेवा नेटवर्क

5.1.1 आकाशवाणी (ए आई आर) एक इलेक्ट्रॉनिक मीडिया है जिसके नेटवर्क में 406 ट्रांसमीटर (149 मीडियम वेव / एम डब्ल्यू (MW)), 54 शार्ट वेव /एस डब्ल्यू (SW)) और 203 एफ एम (FM) ट्रांसमीटर और 261 प्रसारण केन्द्र शामिल हैं। आकाशवाणी देश के 91.80 प्रतिशत क्षेत्रफल और 99.14 प्रतिशत जनता को कवर करती है। आकाशवाणी की गृह सेवाओं में 24 भाषाएं और 146 बोलियां शामिल है। आकाशवाणी की चार-स्तरीय सेवाएं है:- राष्ट्रीय, क्षेत्रीय, स्थानीय और विदेश सेवाएं।

5.1.2 राष्ट्रीय स्तर पर आकाशवाणी की गृह सेवाओं में त्री स्तरीय प्रसारण प्रणाली है जैसे राष्ट्रीय, क्षेत्रीय और स्थानीय।

5.1.3 आकाशवाणी का विदेश सेवा प्रभाग 01 अक्तूबर, 1939 से कार्यरत है। यह 24 उच्च शक्ति ट्रांसमीटर 20 शार्ट वेव ट्रांसमीटर और 4 मीडियम वेव ट्रांसमीटर द्वारा लगभग 108 देशों को कवर करते हुए विभिन्न कार्यक्रम प्रसारित करता है। यह 27 भाषाओं (11 राष्ट्रीय और 16 विदेशी) में प्रसारण करता है और 27 भाषाओं में लगभग 58 समाचार बुलेटिनों का प्रसारण करता है।

5.1.4 आकाशवाणी की देश में 44 क्षेत्रीय समाचार इकाई, 32 अपलिंक भूकेन्द्र, 40 विज्ञापन प्रसारण सेवा केन्द्र हैं और केन्द्रीय स्तर पर एक आकाशवाणी संसाधन केन्द्र है।

5.1.5 आकाशवाणी की डी टी एच (डायरेक्ट टू होम) सेवा में 21 चैनल हैं जो देशभर को कवर करते हैं। पूरे विश्व भर में पहुंच के लिए आकाशवाणी ने 24 घंटे प्रसारण के लिए इंटरनेट आधारित रेडियो सेवा की योजना बनाई है।

5.1.6 आकाशवाणी केन्द्रों, आवृत्ति विवरण और डी टी एच (DTH) सेवाओं, सूचना इत्यादि की जानकारी हमारी वेबसाइट www.allindiaradio.org, www.newsonair.nic.in पर उपलब्ध है। सेवा प्राप्त करने के लिए आकाशवाणी ट्रांसमीटर की आवृत्ति को ट्यून किया जा सकता है।

5.2 सेवाएं और मानक:

क्र. सं.	मुख्य सेवाएं	मानक
1.	राष्ट्रीय सेवाएं i. राष्ट्रीय प्रसारण चैनल ii. डी टी एच (डायरेक्ट टू होम) रेडियो डी टी एच चैनल (21)	1. सेवोत्तम मानक- आकाशवाणी प्रसारण सेवा (प्रस्तुति, ट्रांसमीशन, अभिग्रहण इत्यादि) में लोक सेवा प्रदान करने-बी आई एस कोड (IS 15700:2005) से बेंच मार्क उत्कृष्टता के लिए एक मॉडल। 2. कार्यक्रमों के अभिग्रहण स्थलीय प्रसारण के विभिन्न मोड के लिए एस आई ओ (स्ट्रेंथ, इंटरफरेंस एण्ड ओवर ऑल) अभिग्रहण कोड निम्नवत है:- एफ एम (फ्रीक्वेंसी मोडयूलेशन/FM) चैनल

		555: सिग्नल स्ट्रेंथ: उत्कृष्ट (>60 dBuV/m) इंटरफेरेंस- शून्य ओवरआल- अच्छा मीडियम वेव (एम डब्ल्यू /MW) चैनल 444: सिंग्नल स्ट्रेंथ: अच्छा (>45-60 dB uV/m) इंटरफेरेंस- हल्का/मामूली ओवरआल- अच्छा शॉर्ट वेव (एस डब्ल्यू/SW) चैनल 333: सिग्नल स्ट्रेंथ: ठीक (>30-45 dB uV/m) इंटरफरेंस- सामान्य ओवरआल- अच्छा 3. ट्रांसमीटर और रेडियो प्रसारण के लिए ISO/IEC/IEEE/BIS मानकों के अनुसार स्वीकार्य सीमाओं में सिग्नल गुणवत्ता (SNR/NL, निरूपण आवृत्ति अनुक्रिया, क्रॉस वार्ता और आवृत्ति विचलन)
2.	<u>क्षेत्रीय सेवाएं</u> i. विज्ञापन प्रसारण सेवा (विविध भारती) ii. प्राइमरी चैनल iii. एफ एम चैनल (रैनबो और गोल्ड) iv. अन्य मीडियम वेव चैनल और शॉर्ट वेव चैनल	उपर्युक्त के अनुसार
3.	<u>स्थानीय सेवाएं</u> i. स्थानीय रेडियो स्टेशन ii. एफ एम चैनल iii. निम्न पावर मीडियम वेव चैनल	उपर्युक्त के अनुसार
4.	<u>विदेश सेवाएं</u> i. विभिन्न भाषाओं में विदेश सेवा और ii. उपग्रह चैनल- डीटीएच (डायरेक्ट टू होम) रेडियो चैनल (21)	उपर्युक्त के अनुसार

हम अपनी सेवाएं भारत के सभी लोगों/नागरिकों और बडे पी आई ओ (भारतीय मूल के नागरिकों) देशों और निकटवर्ती देशों को निःशुल्क प्रदान करते हैं। आकाशवाणी की सेवाएं, आवृत्ति विवरण प्राप्त करने के लिए आकाशवाणी की वेबसाइट पर देखा जा सकता है और श्रोताओं द्वारा रिसीवरों/अभिग्राही की ट्रांसमीटर की आवृत्ति को आवश्यकतानुसार बदला जा सकता है।

हमारी सहायता (Helpline)

विज्ञापन/वाणिज्यिक बुकिंग/विपणन कार्यों के लिए निम्नलिखित से संपर्क किया जा सकता हैः-

वेबसाइटः www.csuair.org.in ,

संपर्क संख्या

मुंबईः 022-24964832 (टेलीफैक्स)
022-24926864 (टेलीफैक्स)

ई-मेलः ddmktg@vsnl.net

नई दिल्ली मेंः 011-23421030, 23421034 (दूरभाष)
011-23421031 (फैक्स)

ई मेलः mktgdivdelhi@air.org.in,
mktgdivdelhi@rediffmail.com

कार्यक्रम बुकिंग और रिकार्डिंग के लिए कोई भी संबंधित निकटतम आकाशवाणी केन्द्र के कार्यक्रम प्रमुख/केन्द्र निदेशक से संपर्क कर सकता है और अधिक जानकारी हमारी वेबसाइट (www.allindiaradio.org) से ली जा सकती है।

समाचार संबंधी मामलों (समाचार और संपर्क नंबर) के लिएः- कोई भी संबंधित निकटतम आकाशवाणी केन्द्र के समाचार प्रमुख/केन्द्र निदेशक/समाचार संपादक/सहायक समाचार संपादक/संवाददाता से संपर्क कर सकता है और अधिक जानकारी हमारी वेबसाइट और नीचे दिए नंबरों से ली जा सकती हैः-

वेबसाइटः www.newsonair.nic.in, www.newsonair.com, www.allindiaradio.org.

संपर्क ब्यौराः- केन्द्रीय और राष्ट्रीय समाचार मामलों के लिएः-

आकाशवाणीः नई दिल्ली में

समाचार कक्षः 011-23421100

ई-मेलः nsdexpress@yahoo.com

अपर महानिदेशक (समाचार) 011-23421209
011-23421194

ई-मेलः adgnews2.nsd@nic.in

स्थानीय समाचार संबंधी मामलों के लिए कोई भी संबंधित निकटतम आकाशवाणी केन्द्र/स्थानीय आकाशवाणी केन्द्र के समाचार प्रमुख (समाचार संपादक/सहायक समाचार संपादक) अथवा कार्यक्रम प्रमुख से संपर्क कर सकता है और अधिक जानकारी हमारी वेबसाइट (www.newsonair.nic.in, www.newsonair.com).से ली जा सकती है।

आकाशवाणी संसाधनों का उपयोग/किराए के लिए (टावर/भूमि/भवन/स्टूडियो/ट्रांसमिशन इत्यादि) कोई भी संबंधित निकटतम आकाशवाणी केन्द्र/स्थानीय आकाशवाणी केन्द्र के अधीक्षण अभियंता/केन्द्र अभियंता/अभियांत्रिकी प्रमुख और महाप्रबंधक (विज्ञापन), आकाशवाणी संसाधन केन्द्र, आकाशवाणी भवन, नई दिल्ली-1 दूरभाष नं.- 011-23421187 पर संपर्क कर सकता है। और अधिक जानकारी हमारी वेबसाइटः www.allindiaradio.org से ली जा सकती है।

5.3 हमारी सेवा गतिविधियांः

5.3.1 भारत सीमावर्ती क्षेत्रों, पडोसी देशों/विदेश में रहने वाले सभी लोगों के लिए सभी महत्वपूर्ण सामाजिक- आर्थिक और सर्वागीण विकास संबंधी मामलों को व्यापक कार्यक्रम कवरेज, प्रस्तुति और ट्रांसमिशन (वर्तमान में आडियो प्रसारण प्रारूप के प्रयोग से इलेक्ट्रानिक मीडिया में और निकट भविष्य में डाटा, विषयवस्तु और इमेज/प्रतिबिम्ब, वीडियो क्लिपिंग इत्यादि शुरू करने की योजना है) प्रदान करना।

5.3.2 बिना किसी भेदभाव के स्वतंत्र रूप से सूचना प्रदान करना, शिक्षा को बढ़ावा देना, मनोरंजन प्रदान करना और विज्ञान तथा प्रौद्योगिकी के विकास पर विशेष ध्यान देना, स्वास्थ्य और परिवार कल्याण, कृषि, सामाजिक और प्राकृतिक न्याय, कानून व्यवस्था, खेलकूद, युवा, महिला और बाल विकास कार्यक्रम, पर्यावरण, मानवता, रोजगार और अवसर इत्यादि सहित भारत की विभिन्न संस्कृति और महत्वपूर्ण समाचार तथा विभिन्न क्षेत्रो के प्रसिद्ध प्रारूप और बोलियों तथा विभिन्न भाषाओं में तैयार विभिन्न विकास कार्यक्रमों के माध्यम से जनता की रूचियों की घटनाओं का प्रसारण करना।

5.3.3 समाचार और सम-सामयिक मामले, सभी मुख्य राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय घटनाओं, राजनीतिक मामलों, सामाजिक न्याय, जीवन शैली खेल-कूद, मौसम और मौसम विज्ञान संबंधी आंकडे, विपदा और आपातकाल आंकड़े, यातायात आंकडे, शिकायत निवारण प्रणाली आदि पर कवरेज देना।

5.3.4 आकाशवाणी में राष्ट्रीय स्तर पर राष्ट्रीय चैनल, क्षेत्रीय केन्द्रों, स्थानीय रेडियो केन्द्रों, विविध भारती केन्द्रों, एफ एम सेवा और पूर्वोत्तर सेवा की सेवाएं शामिल हैं और जरूरतों को पूरा करने के लिए इसकी अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर विदेश सेवा भी है।

5.3.5 वी वी आई पी (राष्ट्रपति/प्रधानमंत्री/राज्यपाल/मुख्यमंत्री आदि) और वी आई पी (बहुत महत्वपूर्ण व्यक्ति के) कवरेज का विशेष प्रसारण।

5.3.6 आकाशवाणी नेटवर्क और जनता के बीच उचित संचार के लिए आकाशवाणी की अपनी लोक वेबसाइट अर्थात www.allindiaradio.org और http://www.newsonair.nic.in है। आकाशवाणी के पास अपने प्रयोग और आफिस संचार के सुधार के लिए और डाटा बेस प्रबंधन के लिए आंतरिक वेबसाईट है। आकाशवाणी नेटवर्क और सेवाओं के बारे में अधिक जानकारी के लिए कृपया आकाशवाणी के तथ्यों पर एक नजर, आकाशवाणी केन्द्रों, आवृत्ति अनुसूची लोकप्रिय एफ एम सेवा, स्वतंत्रता के बाद मील का पत्थर, जीवनी-वार्षिकी, अभिग्रहण गुणवत्ता पर संपर्क और प्रतिक्रिया आदि आकाशवाणी की वेबसाईट पर देखें।

5.3.7 आकाशवाणी मिशन के साथ प्रतिबद्धता, कर्तव्य और जिम्मेदारियों और समय-समय पर संभव प्रणाली और रचना तंत्र से आकाशवाणी के संसाधन केन्द्र और विपणन विभाग, विज्ञापन प्रसारण सेवा के माध्यम से विभिन्न विज्ञापन गतिविधियों के द्वारा योजना बद्ध उद्देश्य और मुख्य लक्ष्यों/लक्ष्यों को पूरा करने के बाद संगठन की वृद्धि और अपने सामान्य कार्य के लिए जरूरी राजस्व अर्जित करने के लिए दूसरे कार्यालयों के साथ भरपूर कोशिश और समन्वय करती है।

5.3.8 आकाशवाणी देहाती, पर्वतीय, जनजातीय, पिछड़ा वर्ग, पहाड़ी सीमा क्षेत्र और ग्रामीण सहित विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में स्थित सभी वर्गों, जातियों और धर्मों के जनसमूहों को मदद और संदेश पहुंचाता है, क्योंकि उन्हें उपलब्ध किसी अन्य मीडिया के अलावा यह कम समय और कम लागत में देश के प्रत्येक कोने में संदेश पहुंचता है।

5.3.9 आकाशवाणी विभिन्न महाविपदाओं और आपाताकाल (भूकंप, बाढ़, सूखा, सुनामी, चक्रवात, गृहयुद्ध, लड़ाई आदि) के दौरान बिना किसी कीमत के सुविधापूर्वक जल्दी प्रामाणिक और बहुत सारी जानकारी प्रदान करने में बड़े जनसमूह की मदद करती है।

5.3.10 आकाशवाणी अपने कर्मचारियों, विदेशी प्रसारण व्यावसायियों/कर्मचारियों और कॉलेज के ग्रीष्मकालीन प्रशिक्षणार्थियों आदि को अपनी प्रशिक्षण संस्थाओं के माध्यम से प्रसारण के विकास कार्यों और प्रसारण पर प्रशिक्षण प्रदान करती है तथा प्रसारण जागरूकता और विकास गतिविधियों के लिए बी ई एस (इण्डिया) जैसी व्यावसायिक निकायों के सहयोग से विभिन्न कार्यशालाएं, सम्मेलन आदि का प्रबंध भी करती है।

5.3.11 देश और जनता के हित में दूसरी संबंधित सेवाओं की गतिविधियां और भारत सरकार/मंत्रालय और प्रसार भारती से पूरी की जाने वाली प्राथमिकताएं, योजनाएं और निदेश निम्नलिखित है:-

- हमारे पास ध्वनि परीक्षण/रिकार्डिंग के लिए स्टूडियो प्रणाली और आडियो (श्रव्य) कार्यक्रमों के अभिलेखागार है।
- हमारे पास स्टूडियो या बाहर रिकार्ड किए हुए महत्वपूर्ण संदेश/सूचनाएं या सीधे कार्यक्रम प्रसारित करने के लिए प्रसारण ट्रांसमीटर (प्रेषित्र) प्रणाली है।
- रेडियो प्रसारण द्वारा स्वतंत्र रूप से सूचना देकर लोगों को शसक्त करना।
- हम देश और विदेश में भी समाज के सभी वर्गों और सभी प्रकार के लोगों के जन संचार और मनोरंजन की जरूरतों को पूरा करते है।
- हम प्रसारण क्षेत्र से संबंधित जनादेश और सरकार की नीति, स्कीम, योजनाएं, परियोजनाएं नियम-विनियम और कानून के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार हैं।
- हम प्रसारण क्षेत्र में अंतर्राष्ट्रीय सहयोग और विश्व मैत्री के उद्देश्य से विदेशी प्रतिपक्ष के साथ बातचीत और सहयोग करते हैं।

6. <u>हमारे सामाजिक मूल्य और मानकः</u>

- आकाशवाणी अंतर्राष्ट्रीय और राष्ट्रीय स्तर के सामाजिक और सांस्कृतिक मूल्यों और प्रसारण सेवा मानकों का पालन करती है। मानक जो जनसमूह की आशाओं को पूरा करते हैं उन्हें लोगों तक समय पर बेहतर सेवा प्रणाली के माध्यम से गुणवत्ता अभिग्रहण के लिए अद्यतन कार्यक्रम प्रस्तुति और व्यापक प्रसारण कवरेज के लिए नियमित रूप उपलब्ध कराया जाता है।
- आकाशवाणी नेटवर्क घटकों के लिए अंतर्राष्ट्रीय मानकों (आई एस ओ/आई ई सी/ए ई एस और ई बी यू मानकों और आई टी यू संस्तुति/विनियम) और भारतीय मानकों (बी आई एस/आई एस आई मानकों और डब्ल्यू पी सी) आवृत्ति समन्वय का पालन करती है।

7. <u>शिकायत सुधार तंत्रः</u>

यह तीन स्तर पर काम करता है, अर्थात संबंधित केन्द्र स्तर, क्षेत्रीय मुख्यालय स्तर और केन्द्रीय मुख्यालय स्तर पर/नागरिक (ग्राहक आदि) मामले के स्तर के अनुसार किन्हीं तीन स्तरों पर संबंधित अधिकारी के पास निम्नानुसार जा सकता है:-

- आई एफ सीः मामले के अनुसार सूचना और आवश्यक मदद लेने के लिए सूचना और सुविधा काउन्टर (आई एफ सी) या संबंधित केन्द्र/कार्यालय के कार्यालय प्रमुख के पास जा सकते हैं। शिकायत सुधार प्रणाली के लिए केन्द्रीय स्तर पर निदेशक लोक शिकायत और/या स्थानीय केन्द्र/कार्यालय स्तर पर शिकायत अधिकारी के पास जा सकते हैं।

- केन्द्रीय स्तर पर मुख्य नीति/योजना मामलों के संबंध में, कोई भी महानिदेशक, आकाशवाणी भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001 (दूरभाष 011-23421300, फैक्सः 011-23421956, ई-मेलः dgair@air.org.in) से तथा शिकायत के लिए मुख्य सतर्कता अधिकारी (सी वी ओ/CVO), प्रसार भारती, प्रसार भारती सचिवालय, पी टी आई बिल्डिंग संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001 से संपर्क कर सकते हैं/शिकायत भेज सकते हैं।
- केन्द्रीय स्तर के किसी विशेष शिकायत मामले के लिए, शिकायतों के जल्दी निपटारे के लिए आकाशवाणीः महानिदेशालय, आकाशवाणी भवन, नई दिल्ली कार्यालय के निम्नलिखित अधिकारियों से संपर्क किया जा सकता हैः

  विशेष शिकायत मामलों के लिए नीचे दिए अनुसार संबंधित अधिकारी से संपर्क किया जा सकता हैः

  - <u>कार्यक्रम</u>:

    अपरमहानिदेशक (कार्यक्रम योजना एवं विकास), आकाशवाणीः महानिदेशालय, कमरा नं. 106, आकाशवाणी भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001 दूरभाषः 011-23421391 फैक्सः 011-23421632, ई-मेलः ddgppd@air.org.in

  - <u>अभियांत्रिकी</u>:

    अपर महानिदेशक अभियांत्रिकी (विकास)

    आकाशवाणीः महानिदेशालय, कमरा नं. 107, आकाशवाणी भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली- 110001, दूरभाषः 011-23421464, फैक्सः 011-23421967 ई-मेलः ced@air.org.in

  - <u>समाचार</u>:

    अपर महानिदेशक (समाचार)

    समाचार सेवा प्रभाग, कमरा नं. 211, एन बी एच, आकाशवाणी, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001 टेलिफैक्सः 011-23421209, ई-मेलः adgnews2.nsd@nic.in

  - <u>प्रशासन</u>:

    उपमहानिदेशक (प्रशासन)

    कमरा नं. 146, प्रथम तल, आकाशवाणी भवन, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001 टेलिफोनः 011-23421110, फैक्सः 011-23421110

  - <u>सिविल निर्माण स्कंध</u> (सिविल और विद्युत कार्य):

    अपर महानिदेशक / मुख्य अभियंता (सिविल)

    सिविल निर्माण स्कंध, सूचना भवन, लोधी रोड, नई दिल्ली- 110003

    टेलिफोनः 011-24367360, फैक्सः 011-24367360, ई-मेलः ce_ccwair@rediffmail.com

<u>शिकायत सुधार के लिए समय-सीमा</u>

i. पावती जारी करना/आवेदक को अंतरिम जवाबः 1-2 सप्ताह
ii. आवेदक को औपचारिक जवाब जारी करनाः 8 सप्ताह
iii. संबंधित प्राधिकारी को शिकायत/आवेदन का अग्रेषणः 2 सप्ताह
iv. संबंधित मंत्रालय/विभाग/राज्य द्वारा स्थानान्तरित/निर्दिष्ट मामलों का आखिरी निपटारा और नतीजे की स्थिति की जानकारी की समय-सीमाः 3 महीने
v. "कार्य स्थल पर महिला यौन उत्पीड़न" पर शिकायत समिति को निर्दिष्ट मामलों का निपटाराः 3 महीने
vi. शिकायत सुधारः 3 महीने के अंदर और दूसरे विषयः सामान्य समय सीमा अनुसार।

<u>हमारी क्षतिपूर्ति प्रणालीः</u> हम लोगों को समय पर अपनी सेवाएं उपलब्ध कराने और अच्छा रखरखाव सुनिश्चित करते हुए अपनी भरपूर कोशिशों और बेहतर उपलब्ध संसाधनों द्वारा अपने नागरिको/ग्राहकों की क्षतिपूर्ति करेंगे।

- <u>सूचना का अधिकार (आर टी आई/RTI):</u> आर टी आई अधिनियम(RTI Act) के तहत, मामले के अनुसार आवेदकों/ग्राहकों के द्वारा आर टी आई अधिनियम (RTI Act) 2005 के तहत संबंधित ए पी आई ओ/पी आई ओ/सी पी आई ओ/ अपील प्राधिकारी को संपर्क किया जा सकता है। आर टी आई के बारे में अधिक आनकारी के लिए कार्यालय में संबंधित नजदीकी आकाशवाणी केन्द्र की सूचना एवं सुविधा काउंटर को संपर्क किया जा सकता है और संगठन की वेबसाईट (आकाशवाणी के सामान्य विषयों के लिए *www.allindiaradio.org* और समाचार के विषयों के लिए *www.newsonair.nic.in*) देखी जा सकती है।
- <u>विस्तृत जानकारीः</u> अधिक जानकारी के लिए कृपया हमारी वेबसाईट www.allindiaradio.org या http://www.newsonair.com देखें।

<u>संबद्ध वेबसाईटों की सूचीः</u>
आकाशवाणी- संगठनः www.allindiaradio.org
आकाशवाणी समाचार सेवा प्रभाग- http://www.newsonair.com एवं www.newonair.nic.in
दूरदर्शनः http://www.ddindia.gov.in
सूचना और प्रसारण मंत्रालयः http://mib.nic.in

8. <u>हमारे स्टेक होल्डर/ग्राहक</u>

- सभी प्रकार के जनसमूह/जनसाधारण और देश (भारत) के सभी नागरिक और पडोसी देश।

- विदेश में बड़ी संख्या में पी आई ओ (भारतीय मूल के लोग) रह रहे भारतीय मूल के लोग।
- देश में सभी तरह की जाति या धर्मों के सभी लोगों सहित देश के ग्रामीण क्षेत्रों, उप-नगरीय और शहरी क्षेत्रों और देश के सीमा क्षेत्रों में रह रहे सभी लोग।
- प्रसारक, प्रसारण उपस्कर निर्माता, सप्लायर, ग्राहक, श्रोता आदि।

9. <u>हमारे जवाबदेही केन्द्रः</u>

261 प्रसारण केन्द्रों और 406 ट्रांसमीटरों सहित आकाशवाणी में क्रम परम्परा में जवाबदेही केन्द्रों की पांच स्तरीय प्रणाली इस प्रकार हैः -

1. <u>सर्वोच्च/शीर्ष स्तरः</u> सचिव, सूचना और प्रसारण मंत्रालय, शास्त्री भवन, नई दिल्ली और मुख्य कार्यकारी अधिकारी, प्रसार भारती, पी टी आई बिल्डिंग, संसद मार्ग, नई दिल्ली।
2. <u>उच्च स्तरः</u> महानिदेशक, आकाशवाणी, आकाशवाणी भवन, नई दिल्ली/ और महानिदेशक (समाचार), नया प्रसारण भवन, आकाशवाणी, नई दिल्ली।
3. <u>मध्य स्तर</u>ः अभियांत्रिकीः दिल्ली, मुंबई, चेन्नै, कोलकता और गुवाहाटी में आकाशवाणी और दूरदर्शन के क्षेत्रीय मुख्य अभियंता / अपर महानिदेशक अभियांत्रिकी कार्यालय और

   कार्यक्रमः दिल्ली, चंडीगढ, चेन्नै, बेंगलूर, गुवाहाटी, आईजोल, कोलकाता, भुवनेश्वर, लखनऊ, भोपाल, मुंबई और अहमदाबाद में क्षेत्रीय अपर महानिदेशक कार्यक्रम कार्यालय
4. <u>मध्य निम्न स्तरः</u> पूरे देश के आकाशवाणी केन्द्रों के कार्यालय अध्यक्ष/केन्द्र निदेशक/कार्यक्रम अध्यक्ष, निदेशक अभियांत्रिकी/केन्द्र अभियंता/अभियांत्रिकी अध्यक्ष और समाचार अध्यक्ष।
5. <u>निम्नतर स्तर</u>ः पूरे देश के आकाशवाणी केन्द्रों (वर्तमान में 261 प्रसारण स्टूडियो केन्द्र और 406 स्थलीय ट्रांसमीटर) (मीडियम वेव, एफ एम और शार्ट वेव) में तैनात परिचालन स्टाफ (कार्यक्रम निष्पादक/सहायक अभियंता/सहायक समाचार सम्पादक/प्रशासनिक अधिकारी और कार्यक्रम, अभियांत्रिकी, समाचार और प्रशासन के अन्य अधीनस्थ स्टाफ)

<u>आकाशवाणी के पांच स्कंध हैं, जिनका नेतृत्व नीचे दिए अनुसार जिम्मेदारियों के तहत किया जाता हैः</u>

i. कार्यक्रमः महानिदेशक और अपर महानिदेशक (कार्यक्रम),
ii. अभियांत्रिकीः प्रमुख अभियंता
iii. समाचारः महानिदेशक (समाचार)
iv. प्रशासनः महानिदेशक और,
v. सिविल निर्माण स्कंध (सी सी डब्ल्यू): मुख्य अभियंता/अपर महानिदेशक (अभि.)

10. <u>आकाशवाणी सेवा प्राप्त करने वालों से हमारी अपेक्षाएं:</u>
लोगों के लिए आकाशवाणी सेवाओं के लगातार सुधार की मदद के लिए शामिल कर्मचारियों के साथ बातचीत करना और याद दिलाना/प्रतिक्रिया भेजना।

11. <u>आकाशवाणी सेवा देने वालों से हमारी अपेक्षाएं:</u>

- इमानदारी और विवेकपूर्वक, शिष्टाचार और समझदारी, वस्तुनिष्ठता और पारदर्शिता, तत्परता और दक्षता के साथ काम करना।
- कार्यालय समय के दौरान सभी अधिकारी/स्टाफ उपलब्ध होने चाहिएं।
- शिकायत के निवारण संबंधी काम का शीघ्रता/समय से निपटान।
- विभिन्न कल्याण योजनाओं के तहत हिताधिकारियों के लिए प्रणाली का सरलीकरण और युक्तिकरण और, नेमी रिपोर्टों और विवरणियों की प्रक्रिया का सरलीकरण।
- दक्ष और सूचना और संचार तकनीक उपस्करों के प्रभावी प्रयोग द्वारा कार्य प्रणाली में पारदर्शिता और जिम्मेदारी बढ़ाना।
- आकाशवाणी के कार्य में कार्यकुशलता और प्रभावकारिता में सुधार की कार्रवाई के लिए ई-गवर्नेस (e-Governance) सिद्वान्तों के प्रयोग में प्रगतिशील वृद्धि।

12. <u>आकाशवाणी का महत्व और उपयोगिता/आकाशवाणी सेवा का प्रयोग क्यों?</u>

- महात्मा गांधी के अनुसार, आकाशवाणी के पास बड़े जनसमूह को सशक्त करने और राष्ट्रीय विकास प्रक्रिया की तरफ तुरंत उपयुक्त कार्रवाई करने के लिए उन्हें जाग्रत करने और उत्तेजित करने की अद्‍भुत शक्ति है।
- राष्ट्रीय लोक सेवा प्रसारक के तौर पर आकाशवाणी की मुख्य भूमिका है। यह कम लागत पर बड़े जनसमूह तक विभिन्न मानव विकास कार्यक्रमों के माध्यम से ज्यादा लोगों तक पहुंच और सूचना/संदेश देने में एक महत्वपूर्ण इलेक्ट्रॉनिक मीडियम है। यह जनसंचार का सबसे तेज साधन है क्योंकि यह कवरेज, निर्माण से प्रसारण और अभिग्रहण तक कम समय लेता है। यह आंकड़ों और विषय प्रसारण सहित संगीत, वार्ता, समाचार और अन्य आडियो कार्यक्रमों के लिए उपयुक्त है।
- यह ग्राहकों के लिए सरल, सस्ता, बहुत सुविधाजनक और अनुकूल है। किसी दूसरे मीडिया की बजाय रेडियो सेट सस्ते और कम लागत के मीडिया हैं।
- आकाशवाणी विशेषकर दुखी, अंधे, बूढे, गरीब, अनपढ़, पिछडे, पददलित, बीमार लोगों, ग्रामीणों, समाज के असुरक्षित वर्ग, एकाकी लोगों, दीन-हीन आदि को मदद और प्रेरणा प्रदान करता है। यह महाविपदा, लड़ाई और संकट के दौरन निर्णायक भूमिका अदा करती है।

13. चार्टर की अगली समीक्षा के लिए महीना और वर्षः

- हम आपके सहयोग से चार्टर के तहत दी जा रही सेवाओं में सुधार और संशोधन के लिए वचनबद्ध हैं। तथापि, प्रतिवर्ष इसकी समीक्षा की जा सकती है, अगली दिसंबर 2012 या बाद में की जा सकती है।
- इस नागरिक चार्टर के लिए किसी से भी यदि कोई सुझाव/टिप्पणियां है उनका shyamlal@air.org.in या rbram@air.org.in पर स्वागत है।