

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল (বিএসি)
বিএসি অফিস কমপ্লেক্স-০২ (তৃতীয় তলা)
১ মিন্টো রোড, রমনা, ঢাকা-১০০০

www.bac.gov.bd

হালনাগাদকৃত সিটিজেনস চার্টার (তারিখ ২৫/০৯/২০২৪খ্রি.)

১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৪)

রূপকল্প(vision): উচ্চ শিক্ষায় কোয়ালিটি অ্যাসুরেন্স ও অ্যাক্রেডিটেশনের মাধ্যমে একাডেমিক উৎকর্ষ অর্জনের লক্ষ্যে একটি বিশ্বাসযোগ্য ও আন্তর্জাতিকভাবে স্বীকৃত সংস্থা হিসেবে পরিণত হওয়া।

অভিলক্ষ্য (Mission):

- আন্তর্জাতিকভাবে গ্রহণযোগ্য কোয়ালিটি অ্যাসুরেন্স সংক্রান্ত রীতি অনুযায়ী শুদ্ধাচার, স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও বিশ্বাসযোগ্যতার সাথে উচ্চ শিক্ষা প্রতিষ্ঠানগুলোতে উত্তমচর্চা নিশ্চিত করিয়া বাংলাদেশের উচ্চ শিক্ষার গুণগতমান সর্বোচ্চ অংশীজনদের আস্থা বৃদ্ধি সাধন;
- উচ্চ শিক্ষা প্রতিষ্ঠানসমূহে অ্যাক্রেডিটেশন মানদণ্ড, স্ব-নিরূপণ প্রক্রিয়ায় বাস্তবায়ন এবং প্রতিপালন পরিবীক্ষণ এর মাধ্যমে অংশীজনদের আস্থা অর্জন;
- দেশের টেকসই আর্থসামাজিক উন্নয়নের বৃহত্তর অবদান রাখার নিমিত্ত উচ্চ শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের কোয়ালিটি অ্যাসুরেন্স ও অ্যাক্রেডিটেশন মানদণ্ড বাস্তবায়নের সক্ষমতা অর্জনের সহযোগিতা প্রদান।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	অংশীজনদের (পাবলিক ও বেসরকারি বিশ্ববিদ্যালয়/সরকারি ও বেসরকারি কলেজের শিক্ষক) অ্যাক্রেডিটেশন বিষয়ক সক্ষমতা বৃদ্ধি	সভা/প্রশিক্ষণ/উদ্ধৃতিকরণকর্মশালা/সেমিনার	কাউন্সিল ওয়েবসাইট (www.bac.gov.bd) ও সংশ্লিষ্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০৩ কর্মদিবস	প্রফেসর নাসির উদ্দীন আহাম্মেদ পরিচালক (অ্যাক্রেডিটেশন) ফোন: ০২-২২২২২৪১৭২ ই-মেইল: nasiratul@gmail.com

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২.	অংশীজনদের (পাবলিক ও বেসরকারি বিশ্ববিদ্যালয়/সরকারি ও বেসরকারি কলেজের শিক্ষক) বাংলাদেশ ন্যাশনাল কোয়ালিফিকেশন ফ্রেসওয়ার্ক বিষয়ক সক্ষমতা বৃদ্ধি	সভা/প্রশিক্ষণ/বুনিয়াদ প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/জাতীয় ও আন্তর্জাতিক সেমিনার	কাউন্সিল ওয়েবসাইট (www.bac.gov.bd) ও সংশ্লিষ্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১২ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মাদ তাজিব উদ্দিন পরিচালক (কিউইএ ও এনকিউএফ) ফোন-০২-২২২২২৪১৬৯ ই-মেইল: mtazibu@gmail.com
৩.	অংশীজনদের নিকট থেকে দেশের উচ্চশিক্ষা প্রতিষ্ঠানসমূহ (পাবলিক ও বেসরকারি বিশ্ববিদ্যালয়) ও প্রতিষ্ঠানসমূহে পরিচালিত বিভিন্ন প্রোগ্রামের জন্য অ্যাক্রেডিটেশনের আবেদন গ্রহণ, পর্যালোচনা ও প্রক্রিয়াকরণ	কাউন্সিলের ওয়েব সাইটে সংযুক্ত আবেদন ফর্ম এর মাধ্যমে, সভার মাধ্যমে	কাউন্সিল ওয়েবসাইট (www.bac.gov.bd) ও সংশ্লিষ্ট বিভাগ	২,০০,০০০.০০ কাউন্সিলের ব্যাংক হিসাবে পে-অর্ডার এর মাধ্যমে জমা		প্রফেসর নাসির উদ্দীন আহাম্মেদ পরিচালক (অ্যাক্রেডিটেশন) ফোন: ০২-২২২২২৪১৭২ ই-মেইল: nasiratul@gmail.com
৪.	অংশীজনদের অ্যাক্রেডিটেশন ম্যানুয়াল বিতরণ	ইমেইল/সরাসরি/ওয়েব সাইটে/ ডাকযোগে	অ্যাক্রেডিটেশন বিভাগ	বিনামূল্যে	মজুদ থাকা সাপেক্ষে	প্রফেসর নাসির উদ্দীন আহাম্মেদ পরিচালক (অ্যাক্রেডিটেশন) ফোন: ০২-২২২২২৪১৭২ ই-মেইল: nasiratul@gmail.com
৫.	গবেষকগণের নিকট থেকে গবেষণা প্রস্তাব আহ্বান (পাবলিক ও বেসরকারি বিশ্ববিদ্যালয়/সরকারি ও বেসরকারি কলেজ	জাতীয় দৈনিক পত্রিকা (বাংলা ও ইংরেজি, কাউন্সিলে ওয়েবসাইট, Facebook, অংশীজনদের মাধ্যমে	জাতীয় দৈনিক পত্রিকা (বাংলা ও ইংরেজি, কাউন্সিলে ওয়েবসাইট, Facebook, সংশ্লিষ্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	৪৫ কর্মদিবস	জনাব ফারজানা শারমিন উপপরিচালক (বহিঃসম্পর্ক, গবেষণা, মানদণ্ড ও প্রকাশনা) ফোন: ০২-২২২২২৯৩১৯ ই-মেইল: farzana1205@yahoo.com
৬.	গবেষকগণকে সার্বিক সহায়তা প্রদানের লক্ষ্যে গবেষণা প্রকল্প পরিচালনা	প্রতিবেদন পর্যালোচনা, কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন; ই-মেইল/পত্র মারফত গবেষণা নীতিমালা, সংশ্লিষ্ট ছক/ কাগজাদি/পরিপত্র	কাউন্সিলের ওয়েবসাইট ও সংশ্লিষ্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	জনাব ফারজানা শারমিন উপপরিচালক (বহিঃসম্পর্ক, গবেষণা, মানদণ্ড ও প্রকাশনা) ফোন: ০২-২২২২২৯৩১৯ ই-মেইল: farzana1205@yahoo.com

৭.	আন্তর্জাতিকভাবে স্বীকৃত ও গ্রহণযোগ্য কোয়ালিটি অ্যাসুরেন্স এজেন্সিসমূহের অংশীজনদের সাথে যোগাযোগ	কাউন্সিল নীতিমালা/বিধি/সভা; ই- মেইল/পত্র মারফত/সমঝোতা/ স্মারক/টেলিফোন	কাউন্সিলের ওয়েবসাইট ও সংশ্লিষ্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	জনাব ফারজানা শারমিন উপপরিচালক (বহিঃসম্পর্ক, গবেষণা, মানদণ্ড ও প্রকাশনা) ফোন: ০২-২২২২২৯৩১৯ ই-মেইল: farzana1205@yahoo.com
৮.	অংশীজনদের প্রকাশনা সামগ্রী প্রেরণের মাধ্যমে কোয়ালিটি অ্যাসুরেন্স ও অ্যাক্রেডিটেশন বিষয়ে অবহিতকরণ	কুরিয়ার বা ডাকযোগে বা হাতে হাতে	কাউন্সিল ওয়েবসাইট সফট কপি (www.bac.gov.bd) কাউন্সিল গ্রন্থাগার হার্ড কপি	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	কাউন্সিলের সংশ্লিষ্ট কমিটি

বি.দ্র নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসেবে অন্তর্ভুক্ত হবে।

২.২) প্রতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	উচ্চ শিক্ষা প্রতিষ্ঠানসমূহে অ্যাক্রেডিটেশন বিষয়ক সক্ষমতা বৃদ্ধি	সভা/প্রশিক্ষণ/উদ্ভুদ্ধকরণ কর্মশালা/সেমিনার	কাউন্সিল ওয়েবসাইট (www.bac.gov.bd) ও সংশ্লিষ্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০৩ কর্মদিবস	প্রফেসর নাসির উদ্দীন আহাম্মেদ পরিচালক (অ্যাক্রেডিটেশন) ফোন: ০২-২২২২২৪১৭২ ই-মেইল: nasiratul@gmail.com
২.	উচ্চ শিক্ষা প্রতিষ্ঠানসমূহে বাংলাদেশ ন্যাশনাল কোয়ালিটিফিকেশন ফ্রেমওয়ার্ক বাস্তবায়নে সহযোগিতা প্রদান	সভা/প্রশিক্ষণ/বুনিয়াদ প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ জাতীয় ও আন্তর্জাতিক সেমিনারের মাধ্যমে	কাউন্সিল ওয়েবসাইট (www.bac.gov.bd)	বিনামূল্যে	১২ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মাদ তাজিব উদ্দিন পরিচালক (কিউইএ ও এনকিউএফ) ফোন-০২-২২২২২৪১৬৯ ই-মেইল: mtazibu@gmail.com
৩.	উচ্চ শিক্ষা প্রতিষ্ঠানসমূহের Institutional Quality Assurance Cell (IQAC) হালনাগাদকৃত তথ্যাবলি সংরক্ষণ ও সরবারহ করা	ই-মেইল/সরাসরি/ওয়েবসাইট /ফোন	কাউন্সিল ওয়েবসাইট (www.bac.gov.bd) ও সংশ্লিষ্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবস	প্রফেসর নাসির উদ্দীন আহাম্মেদ পরিচালক (অ্যাক্রেডিটেশন) ফোন: ০২-২২২২২৪১৭২ ই-মেইল: nasiratul@gmail.com
৪.	উচ্চ শিক্ষা প্রতিষ্ঠানসমূহ ও প্রতিষ্ঠানসমূহে পরিচালিত বিভিন্ন প্রোগ্রামগুলো অ্যাক্রেডিটেশনের আওতায় আনতে আবেদন গ্রহণ, পর্যালোচনা ও প্রক্রিয়াকরণ	কাউন্সিলের ওয়েবসাইটে সংযুক্ত আবেদন ফর্ম এর মাধ্যমে, সভার মাধ্যমে	কাউন্সিল ওয়েবসাইট (www.bac.gov.bd)	২,০০,০০০.০০ কাউন্সিলের ব্যাংক হিসাবে পে-অর্ডার এর মাধ্যমে জমা	০৫ কর্মদিবস	প্রফেসর নাসির উদ্দীন আহাম্মেদ পরিচালক (অ্যাক্রেডিটেশন) ফোন: ০২-২২২২২৪১৭২ ই-মেইল: nasiratul@gmail.com
৫.	উচ্চ শিক্ষা প্রতিষ্ঠানসমূহে অ্যাক্রেডিটেশন ম্যানুয়াল বিতরণ	ই-মেইল /সরাসরি/ওয়েবসাইট/ডাকযোগে প্রেরণ	অ্যাক্রেডিটেশন বিভাগ	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	প্রফেসর নাসির উদ্দীন আহাম্মেদ পরিচালক (অ্যাক্রেডিটেশন) ফোন: ০২-২২২২২৪১৭২ ই-মেইল: nasiratul@gmail.com

৬.	আন্তর্জাতিকভাবে স্বীকৃত ও গ্রহণযোগ্য কোয়ালিটি অ্যাসুরেন্স এজেন্সিসমূহের সাথে যোগাযোগ	কাউন্সিলের নীতিমালা/বিধি/সভা; ই-মেইল/পত্র মারফত/সমঝোতা স্মারক/টেলিফোন	কাউন্সিল ওয়েবসাইট ও সংশ্লিষ্ট বিভাগ	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	জনাব ফারজানা শারমিন উপপরিচালক (বহি:সম্পর্ক, গবেষণা, মানদণ্ড ও প্রকাশনা) ফোন: ০২-২২২২২৯৩১৯ ই-মেইল: farzana1205@yahoo.com
৭.	দেশের উচ্চশিক্ষা প্রতিষ্ঠানসমূহে প্রকাশনা সামগ্রী প্রেরণের মাধ্যমে কোয়ালিটি অ্যাসুরেন্স ও অ্যাক্রেডিটেশন বিষয়ে অবহিতকরণ	কুরিয়ার বা ডাকযোগে বা হাতে হাতে	কাউন্সিল ওয়েবসাইট, কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	কাউন্সিলের সংশ্লিষ্ট কমিটি

বি.দ্র.

- ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতায় অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশী বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা।
- ২। সেবাপ্রদানকারী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান end user না থাকলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অর্ন্তভুক্ত হবে। উদাহরণ: বিটিআরস- এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইডথ ক্রয়।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	Procurement Rules, ২০০৬, ২০০৮ অনুসারে RFO/OTM Method -এ কাউন্সিলের বিভিন্ন বিভাগ/শাখার মালামাল ও ভৌত সেবা সংক্রান্ত কার্যাবলি	নথির মাধ্যমে দরপত্র উন্মুক্তকরণ কমিটি এবং মূল্যায়ন কমিটির সভা আহ্বানের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ ও কর্তৃপক্ষের অনমোদনক্রমে কমিটির সদস্যদের বৈঠকভিত্তিক প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ।	প্রশাসন ও কাউন্সিল বিভাগ; অর্থ, পরিকল্পনা ও আইসিটি বিভাগ	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	প্রফেসর এ.কে.এম মুনিরুল ইসলাম সচিব বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল ফোন: ০২-২২২২২৪১৭১ ই-মেইল: secretary@bac.gov.bd
২.	কাউন্সিলের দাপ্তরিক কাজ ব্যবহৃত যানবাহনের জন্য প্রয়োজনীয় বাৎসরিক ট্যাক্স টোকেন, ফিটনেস ও ইন্সুরেন্স গ্রহণের ব্যবস্থা করা	কাউন্সিলের গাড়ির জন্য প্রয়োজনীয় বাৎসরিক ট্যাক্স, ফিটনেস ও ইন্সুরেন্স এর মেয়াদ শেষ হওয়ার পূর্বে কমিশন কর্তৃপক্ষের অনমোদনক্রমে প্রয়োজনীয় টাকা অগ্রিম গ্রহণ করে ট্যাক্স টোকেন, ফিটনেস ও ইন্সুরেন্স নবায়নের ব্যবস্থা করা।	প্রশাসন ও কাউন্সিল বিভাগ; অর্থ, পরিকল্পনা ও আইসিটি বিভাগ	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	প্রফেসর এ.কে.এম মুনিরুল ইসলাম সচিব বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল ফোন: ০২-২২২২২৪১৭১ ই-মেইল: secretary@bac.gov.bd জনাব গৌতম চন্দ্র রায় পরিচালক (অর্থ, পরিকল্পনা ও আইসিটি) ফোন: ০২-২২২২২৪৩০৯ ই-মেইল: dcr.nep.jk@gmail.com
৩.	কাউন্সিলের সকল প্রকার বিল বিধি মোতাবেক যাচাই, ভাউচার তৈরি, রেজিস্টারের রেকর্ড ও অনমোদনের ব্যবস্থাকরণ	যাচাই সাপেক্ষে ব্যাংকের চেক তৈরি, পরিশোধ ও প্ররণের ব্যবস্থা করা	অর্থ, পরিকল্পনা ও আইসিটি বিভাগ	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	জনাব গৌতম চন্দ্র রায় পরিচালক (অর্থ, পরিকল্পনা ও আইসিটি) ফোন: ০২-২২২২২৪৩০৯ ই-মেইল: dcr.nep.jk@gmail.com

৪.	কাউন্সিলের ওয়েবসাইট পরিচালনা/সংরক্ষণ/রক্ষণাবেক্ষণ	কাউন্সিলের অভ্যন্তরীণ আইসিটি সেবা অব্যাহত রাখার লক্ষ্যে কম্পিউটার যন্ত্রপাতি ক্রয় ও সংগ্রহ	অর্থ, পরিকল্পনা ও আইসিটি বিভাগ	বিনামূল্যে	০৩কর্মদিবস	জনাব এ.বি. এম. শরীফ-উদ-দৌলা প্রোগ্রামার ফোন:০১৩১-২২৫৬-৭১৫ ই-মেইল: programmer@bac.gov.bd
		কাউন্সিলের সার্বক্ষণিক ইন্টারনেট সেবা, কাউন্সিলের ই-মেইল সেবা প্রদান	অর্থ, পরিকল্পনা ও আইসিটি বিভাগ	বিনামূল্যে	১০কর্মদিবস	
		কাউন্সিল কর্তৃক প্রদত্ত তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশ। অভ্যন্তরীণ অধিযাচন পত্র পাওয়ার পর অনুমোদন সাপেক্ষে কার্য সম্পাদন	অর্থ, পরিকল্পনা ও আইসিটি বিভাগ	বিনামূল্যে	০৩কর্মদিবস	
৫.	কাউন্সিলের বিভিন্ন বিভাগ থেকে প্রাপ্ত চাহিদা অনুসারে সেবা প্রদান	সরাসরি	প্রশাসন ও কাউন্সিল বিভাগ,	বিনামূল্যে	০৩কর্মদিবস	প্রফেসর এ.কে.এম মুনিরুল ইসলাম সচিব বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল ফোন:০২-২২২২২৪১৭১ ই-মেইল: secretary@bac.gov.bd

৬.	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/উচ্চ শিক্ষা প্রতিষ্ঠান থেকে প্রাপ্ত বিভিন্ন পত্র/জারিকৃত প্রজ্ঞাপন ভিত্তিতে জবাব/তথ্য প্রদান/মতামত প্রদান/প্রতিনিধি মনোনয়ন	<ul style="list-style-type: none"> সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/প্রতিষ্ঠানের চাহিদা প্রাপ্তির পর নথির মাধ্যমে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন অনুযায়ী পত্র/অফিস আদেশ জারি ব্যক্তিগত আবেদনপত্রের ভিত্তিতে কর্তৃপক্ষের নথির মাধ্যমে সুপারিশ /অনুমোদন পত্র/জবাব/ আদেশ জারি 	প্রশাসন ও কাউন্সিল বিভাগ	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	সকল বিভাগের সংশ্লিষ্ট সহকারী পরিচালক, উপপরিচালক, পরিচালক ও সচিব
৭.	কাউন্সিলের নিরীক্ষায় সহায়তাকরণ	কাউন্সিলের আর্থিক এবং পারফরমেন্স নিরীক্ষায় স্থানীয় ও রাজস্ব অডিট অধিদপ্তর হতে আগত সদস্যগণকে চাহিত তথ্য উপাও দিয়ে সহায়তা	কাউন্সিলের নথিপত্র	বিনামূল্যে	২০ কর্মদিবস	জনাব আবদুল আলীম উপ পরিচালক (অর্থ) ফোন:০২-২২২২২৯৩১৫ ই-মেইল: alimaddul200@gmail.com

বি. দ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সহ) এবং প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদও সেবা। উদাহারণ: লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ, অগ্রিম।

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র. নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

বি.দ্র. সাধারণত যে সকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তির অসন্তুষ্টি হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কখন কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক)	প্রফেসর নাসির উদ্দীন আহাম্মেদ পরিচালক (অ্যাক্রেডিটেশন) ফোন: ০২-২২২২২২৪১৭২ ই-মেইল: nasiratul@gmail.com	৩০ কর্মদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	ড. মোর্শেদা আক্তার যুগ্মসচিব মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয় ফোন: ০২-৫৫১০১০৬১ মোবা: ০১৭১২৫৫৬৮৩২ ই-মেইল: policy.reform@moeedu.gov.bd	২০ কর্মদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তার নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস