

৩

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিস প্রশাসন একাডেমি
শাহবাগ, ঢাকা-১০০০
www.bcsadminacademy.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

১.০ ভিশন ও মিশন:

রূপকল্প (Vision): দক্ষ, যোগ্য ও উদ্যোগী পেশাজীবী গণকর্মচারী গড়ে তোলার শ্রেষ্ঠ প্রশিক্ষণ কেন্দ্র হিসেবে বিবেচিত হওয়া।

অভিলক্ষ (Mission): কার্যকর প্রশিক্ষণ ও গবেষণার মাধ্যমে দক্ষ, যোগ্য এবং বিচক্ষণ গণকর্মচারী গড়ে তোলা।

২.০ প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রম	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)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	তথ্য প্রদান	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর ৪ ও ৮ নং ধারা অনুযায়ী প্রাপ্ত আবেদনের প্রেক্ষিতে।	কাগজপত্র: আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: একাডেমির ওয়েবসাইট	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুসারে প্রাপ্তি পূর্ণ। দুই টাকা হারে	২০ কার্য দিবসের মধ্যে।	সহকারী পরিচালক (সেবা) ফোন-+৮৮-০২-৫৫১৬৫৯১৮ মোবাইল-০১৭১৮০৩০৬৮৭ ই-মেইল: adservice@bcsadminacademy.gov.bd

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	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)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	প্রশিক্ষণার্থী/কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ব্যক্তিগত আবেদন ও তার নিষ্পত্তি (কোনো পত্র মন্ত্রণালয়ে অত্রায়ন করা)	আবেদন প্রাপ্তির পর রেকর্ড কর্তৃক অনুমোদনের পর অফিস স্মারকের মাধ্যমে বর্ণিত সেবা প্রদান করা হয়।	কাগজপত্র: আবেদন পত্র প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবসের মধ্যে	সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন-+৮৮-০২-৫৫১৬৫৯২১ মোবাইল-০১৭১৬৫৮৯৩৯ ই-মেইল: adadmin@bcsadminacademy.gov.bd
২.	চিকিৎসা সাহায্য মঞ্জুরী আবেদন অত্রায়ন ও চাকুরীর দরমাস্ব অত্রায়ন	আবেদন প্রাপ্তির পর রেকর্ড কর্তৃক অনুমোদনের পর অফিস স্মারকের মাধ্যমে বর্ণিত সেবা প্রদান করা হয়।	কাগজপত্র: আবেদন পত্র প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবসের মধ্যে	সহকারী পরিচালক (সেবা) ফোন-+৮৮-০২-৫৫১৬৫৯২৮ মোবাইল-০১৭১৬০০০৬৮৭ ই-মেইল: adservice@bcsadminacademy.gov.bd
৩.	একাডেমি অথবা প্রশিক্ষণ বিষয়ে যে কোন প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অনুমোদন ও জিজ্ঞাসা	পত্র/ইমেইল/এসএমএস/ওয়েবসাইট-এ আবেদনের মাধ্যমে	কাগজপত্র: আবেদন পত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও সেবা শাখা	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবসের মধ্যে	উপ পরিচালক (পারিকল্পনা ও উন্নয়ন) ফোন-+৮৮-০২-৫৫১৬৫৯২৫ মোবাইল-০১৭১২৫৫৬৮৬৪ ই-মেইল: ddpd@bcsadminacademy.gov.bd
৪.	একাডেমির উন্নয়ন প্রকল্পের অর্থ ছাড়করণ	আবেদন প্রাপ্তির পর রেকর্ড কর্তৃক অনুমোদনের পর অফিস স্মারকের মাধ্যমে বর্ণিত সেবা প্রদান করা হয়।	কাগজপত্র: আবেদন পত্র প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন ও পারিকল্পনা শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবসের মধ্যে	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	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)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	কর্মচারীদের যোগদান পত্রের পৃষ্ঠাঙ্কন	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর বদলী আদেশের জিও এর কপিসহ যোগদান পত্র জমা দেয়ার পর যোগদান পত্রের পৃষ্ঠাঙ্কন করা হয়।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০১ কার্যদিবসের মধ্যে	সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন-+৮৮-০২-৫৫১৬৫৯২১ মোবাইল-০১৭১৬৫৮৯৪৩৯ ই-মেইল: adadmin@ besadminacademy.gov.bd
২.	কর্মচারীদের ভ্রমণ ভাতা ও অন্যান্য সকল ভাতার বিল সংক্রান্ত সেবা	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর অনুমোদিত ভ্রমণ বিবরণী ও প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রাদিসহ আবেদনের ভিত্তিতে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবসের মধ্যে	হ্র
৩.	গ্রেড-৯ বা তদুর্ধ্ব গ্রেডের কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ, গৃহ মেরামত, মোটরসাইকেল, মোটরকার, বাইসাইকেল, কম্পিউটার অগ্রিম ঋণ।	মঞ্জুরিপত্র প্রদানের জন্য দরখাস্ত জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর জিপিএফ এর প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবসের মধ্যে	হ্র
৪.	গ্রেড-৯ এর নীচের গ্রেডের কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ, গৃহ মেরামত, মোটরসাইকেল, মোটরকার, বাইসাইকেল, কম্পিউটার অগ্রিম ঋণ।	মঞ্জুরিপত্র প্রদানের মাধ্যমে।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর জিপিএফ এর প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	০৫ কার্যদিবসের মধ্যে	হ্র
৫.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি ও চূড়ান্ত উত্তোলন।	মঞ্জুরিপত্র প্রদানের মাধ্যমে।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র, একউন্ট স্লিপ প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	০৫ কার্যদিবসের মধ্যে	হ্র
৬.	কর্মচারীদের অর্থ ও হিসাব সংশ্লিষ্ট যেকোনো তথ্য ও বিবরণী চাহিদা মাফিক সরবরাহ করা	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রাদিসহ আবেদনের ভিত্তিতে প্রত্যয়ন পত্র প্রক্রিয়াকরণ/প্রদান করা হয়।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবসের মধ্যে	হ্র
৭.	কর্মচারীদের পাসপোর্ট গ্রহণের অনুমতি	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে পাসপোর্ট গ্রহণের অনুমতি প্রদান করা হয়।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবসের মধ্যে	সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন-+৮৮-০২-৫৫১৬৫৯২১ মোবাইল-০১৭১৬৫৮৯৪৩৯

৮.	কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	অর্জিত ছুটি প্রাপ্তির হিসাবসহ সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে অর্জিত ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবসের মাধ্যম	ই-মেইল: adadmin@ bcsadminacademy.gov.bd
৯.	কর্মচারীদের বহি: বাংলাদেশ অর্জিত ছুটি মঞ্জুরের দরখাস্ত অগ্রায়ণ	বহি: বাংলাদেশ গমনের পূর্বকৃত ফরম ও অর্জিত ছুটি প্রাপ্তির হিসাবসহ সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে বহি: বাংলাদেশ অর্জিত ছুটি মঞ্জুরের দরখাস্ত অগ্রায়ণ করা হয়।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবসের মাধ্যম	ই
১০.	কর্মচারীদের শ্রাতি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর	ছুটি প্রাপ্তির হিসাবসহ সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে শ্রাতি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর করা হয়।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবসের মাধ্যম	ই
১১.	কর্মচারীদের মাতৃৎকালীন ছুটি মঞ্জুর	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে মাতৃৎকালীন ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবসের মাধ্যম	ই
১২.	কর্মচারীদের চিকিৎসা ছুটি মঞ্জুর	চিকিৎসকের সুপারিশকৃত সনদসহ সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে চিকিৎসা ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবসের মাধ্যম	ই
১৩.	কর্মচারীদের অসাধারণ ছুটি মঞ্জুর	ছুটি প্রাপ্তির হিসাবসহ সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে অসাধারণ ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবসের মাধ্যম	সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন-৮৮৮-০২-৫৫২৬৫৯২১ মোবাইল-০১৭১৬৫৮৯৪৩৯ ই-মেইল: adadmin@ bcsadminacademy.gov.bd
১৪.	কর্মচারীদের চিকিৎসা সাহায্য সেবা	কর্মচারীদের চিকিৎসা সাহায্যের আবেদন অগ্রবর্তীকরণ	কাগজপত্র: চিকিৎসা সাহায্যের নির্ধারিত ফরমপূরণ সাপেক্ষে প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবসের মাধ্যম	
১৫.	শিক্ষাবৃত্তির সেবা	শিক্ষাবৃত্তির ফরম পূরণ	কাগজপত্র: অফিস প্রাধান্যের স্বাক্ষরকরণ প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবসের মাধ্যম	



১৬.	কর্মচারীদের বেতন সমতাকরণ	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি সহ সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে বেতন সমতাকরণের আবেদন অগ্রায়ণ করা হয়।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৫ কার্যদিবসের মধ্যে	সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন:- ৮৮-০২-৫৫২৬৫৯২১ মোবাইল:- ০১৭১৬৫৮৯৪৩৯ ই-মেইল: adadmin@bcsadminiacademy.gov.bd
১৭.	কর্মচারীদের বাসা বরাদ্দ সংক্রান্ত সেবা	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে খালি থাকলে বাসা বরাদ্দ করা হয়	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৫ কার্যদিবসের মধ্যে	সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন:- ৮৮-০২-৫৫২৬৫৯২১ মোবাইল:- ০১৭১৬৫৮৯৪৩৯ ই-মেইল: adadmin@bcsadminiacademy.gov.bd
১৮.	কর্মচারীদের পেনশন প্রদানের সুবিধার্থে তাদের অডিট অর্পণের না-দাবী সনদপত্র প্রদান	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে না-দাবী সনদপত্র প্রদান করা হয়	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবসের মধ্যে	
১৯.	গ্রোড-৯ বা তদুর্ধ্ব গ্রোডের কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুরি	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে পেনশন মঞ্জুরির জন্য আবেদন জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে অগ্রবর্তীকরণ	কাগজপত্র: ১. পিআরএল গমনের আদেশের কপি ২. পেনশন আবেদনের পূরণকৃত নির্ধারিত ফরম এবং প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রাদি প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট অফিস	বিনামূল্যে	০৫ কার্যদিবসের মধ্যে	
২০.	গ্রোড-৯ এর নীচের গ্রোডের কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুরি	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে পেনশন মঞ্জুর করা হয়	কাগজপত্র: ১. পিআরএল গমনের আদেশের কপি ২. পেনশন আবেদনের পূরণকৃত নির্ধারিত ফরম এবং প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রাদি প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট অফিস	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	ই
২১.	গ্রোড-৯ বা তদুর্ধ্ব গ্রোডের কর্মচারীদের পারিবারিক পেনশন মঞ্জুরি	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে পারিবারিক পেনশন মঞ্জুরির জন্য আবেদন জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে অগ্রবর্তীকরণ	কাগজপত্র: পারিবারিক অবসর ভাতার নির্ধারিত ফরমে আবেদন এবং প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রাদি প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট অফিস	বিনামূল্যে	০৫ কার্যদিবসের মধ্যে	সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন:- ৮৮-০২-৫৫২৬৫৯২১ মোবাইল:- ০১৭১৬৫৮৯৪৩৯ ই-মেইল: adadmin@bcsadminiacademy.gov.bd
২২.	গ্রোড-৯ এর নীচের গ্রোডের কর্মচারীদের পারিবারিক পেনশন মঞ্জুরি	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে পারিবারিক পেনশন মঞ্জুর করা হয়	কাগজপত্র: পারিবারিক অবসর ভাতার নির্ধারিত ফরমে আবেদন এবং প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রাদি প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট অফিস	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	

২৩.	কর্মচারীদের চেষ্টানারি মান্যমান সরবরাহ	অনলাইন অথবা সরাসরি রিকুইজিশন ফরম পূরণের মাধ্যমে	কাগজপত্র: রিকুইজিশন ফরম প্রাপ্তি স্থান: সেবা শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবসের মাধ্যম	সহকারী পরিচালক (সেবা) ফোন: +৮৮-০২-৫৫২৬৫৯১৮ মোবাইল: ০১৭১৮০৩০৬৮৭ ই-মেইল: adservice@ bcsadminacademy.gov.bd
২৪.	কর্মচারীদের দাপ্তরিক/আবাসিক টেলিফোন সংযোগ মঞ্জুরি	প্রাধিকার প্রাপ্ত সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে দাপ্তরিক/আবাসিক টেলিফোন সংযোগ মঞ্জুরি প্রদান করা হয়	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট আবেদনপত্র প্রাপ্তি স্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবসের মাধ্যম	হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা ফোন: +৮৮-০২-৫৫২৬৫৯১৯ মোবাইল: ০১৭৪০-৬৩৪৯৫৯ ই-মেইল: accountant@ bcs adminacademy.gov.bd
২৫.	সরকারি কোন প্রতিষ্ঠানকে শ্রেণীকর্ম/অডিটোরিয়াম ভাড়া দেওয়া	রিকুইজিশন ফরম পূরণের মাধ্যমে আবেদনের প্রেক্ষিতে	কাগজপত্র: রিকুইজিশন ফরম প্রাপ্তি স্থান: সেবা শাখা	নিম্নবর্ণিত মূল্য পরিশোধের মাধ্যমে	০৩ কর্মদিবসের মাধ্যম	ই
২৬.	সরকারের বিভিন্ন স্থানের কর্মকর্তাদের জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণের মাধ্যমে	কাগজপত্র: আবেদন পত্র প্রাপ্তি স্থান: প্রশিক্ষণ শাখা	নিম্নবর্ণিত বাজেটের ব্যয় নির্বাহের নিশ্চয়তা প্রাপ্তির মাধ্যমে	০৩ কর্মদিবসের মাধ্যম	সহকারী পরিচালক (প্রশিক্ষণ) ফোন: ০২-৫৫২৬৫৯১৯ মোবাইল: ০১৭১৫-৫৯৮৮৭৭
২৭.	ডুপ্লিকেট সনদপত্র/নথিরপত্র প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির পর রেজিস্ট্রার কর্তৃক অনুমোদনের পর অফিস স্মারকের মাধ্যমে সনদপত্র/নথিরপত্র প্রদান	কাগজপত্র: সনদপত্র/নথিরপত্র প্রাপ্তি স্থান: প্রশিক্ষণ শাখা	সংশ্লিষ্ট কোর্সের সনদপত্রের খরচের সমপরিমাণ অর্থ	০৩ কর্মদিবসের মাধ্যম	ই-মেইল: adtraining@bcs adminacademy.gov.bd
২৮.	প্রশিক্ষণার্থী কর্তৃক প্রাপ্ত নথির পুনঃমূল্যায়নের আবেদন	আবেদনের প্রেক্ষিতে	কাগজপত্র: আবেদন পত্র প্রাপ্তি স্থান: প্রশিক্ষণ শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবসের মাধ্যম	



৩) আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

অত্র প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন কোনো প্রতিষ্ঠান নাই। এই প্রতিষ্ঠানটি জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন একটি প্রতিষ্ঠান।

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১.	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩.	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের ওয়েবসাইট রাউজ/পরিদর্শন করা
৪.	চাহিত অন্যান্য তথ্যাদি প্রেরণ করা
৫.	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৬.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৭.	অনারশ্যক ফোন/ভদবির না করা

৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

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

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কর সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	নাম ও পদবিঃ পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫১৬৫৯০৮ ই-মেইলঃ directoradmin@bcsadminacademy.gov.bd ওয়েবঃ www.bcsadminacademy.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২.	GRS ফোনকাল অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	যুগ্মসচিব, শৃঙ্খলা-২, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ফোনঃ +৮৮-০২-৯৫৭৯৩০৫ ই-মেইলঃ disbr2@mopa.gov.bd ওয়েবঃ www.mopa.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেন	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা	৩০ কার্যদিবস

০৭.০৭.২০২৩
জনপ্রশাসন একাডেমি
বিসিএস প্রশাসন একাডেমি
নাথবাং, ঢাকা-১০০০