

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)

বাংলাদেশ ইনস্টিটিউট অব অ্যাডমিনিস্ট্রেশন অ্যান্ড ম্যানেজমেন্ট (বিয়াম) ফাউন্ডেশন

আঞ্চলিক কেন্দ্র, বগুড়া

[www.biam-bogura.gov.bd](http://www.biam-bogura.gov.bd)

### সিটিজেন্স চার্টার

১. **ভিশনঃ** দক্ষ, সৃজনশীল, স্বপ্রনোদিত ও কর্মদ্যোগী মানব সম্পদ সৃষ্টির লক্ষ্যে মানসম্মত প্রশিক্ষণ পরিচালনা।

**মিশনঃ** বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিস (প্রশাসন) ক্যাডারের সদস্যদের পেশাভিত্তিক উৎকর্ষ সাধন এবং উন্নয়ন ও ব্যবস্থাপনায় নিয়োজিত সরকারের সর্বস্তরের কর্মকর্তাদের পেশাগত মানোন্নয়ন ও দক্ষতা বৃদ্ধিকল্পে প্রশিক্ষণ পরিচালনা।

### ২. সেবা প্রদান ও প্রতিশ্রুতি

#### ২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	বিসিএস (প্রশাসন) ক্যাডারের কর্মকর্তাদের চাহিদার প্রেক্ষিতে বিয়াম হোস্টেলের সিট বরাদ্দ প্রদান করা হয়	কর্মকর্তাদের চাহিদার প্রেক্ষিতে বিয়াম হোস্টেলের সিট বরাদ্দ প্রদান করা হয়	সরাসরি	ভিআইপি- ৬০০/- (প্রতি কক্ষ) এসি- ৩০০/- (প্রতি সিট) <b>পরিশোধ পদ্ধতি:</b> সরাসরি অর্থ শাখা এর নিকট পরিশোধপূর্বক আদায় রশিদ গ্রহণ।	তাৎক্ষণিক	মোঃ সুমন আলী প্রশাসনিক কর্মকর্তা মোবাইল:০১৯৫৮১৫১৮৭৪ biambogura@gmail.com.
২।	বিসিএস (স্বাস্থ্য) ক্যাডারের কর্মকর্তাদের বিশেষ বিনিয়াদি প্রশিক্ষণ পরিচালনা।	প্রত্যাশী সংস্থার অনুরোধপত্র/ সম্মতিপত্রের প্রেক্ষিতে নির্ধারিত অংশগ্রহণকারীদের রেজিস্ট্রেশন, কোর্স ব্যবস্থাপনা কমিটির মাধ্যমে পরিচালনা	যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক মনোনয়ন পত্র, ছাড়পত্র, ছবি, নির্ধারিত অংশগ্রহণকারীদের রেজিস্ট্রেশন <a href="http://www.biam-bogura.gov.bd">www.biam-bogura.gov.bd</a>	অনুমোদিত বাজেট অনুসারে চেক/নগদ পরিশোধ	২ মাস	আবুল বাশার মোঃ আরিফ বিল্লাহ কোর্স সমন্বয়ক মোবাইল:০১৯৫৮১৫১৮৭৩ মোবাইল:০১৯৫৮১৫১৮ biambogura@gmail.com.
৩।	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/ দপ্তর/ সংস্থার অনুরোধে বিভিন্ন মেয়াদী প্রশিক্ষণ পরিচালনা	প্রত্যাশী সংস্থার অনুরোধপত্র, কোর্স ব্যবস্থাপনা কমিটির মাধ্যমে পরিচালনা	যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক মনোনয়ন পত্র, ছাড়পত্র, ছবি, নির্ধারিত অংশগ্রহণকারীদের রেজিস্ট্রেশন <a href="http://www.biam-bogura.gov.bd">www.biam-bogura.gov.bd</a>	অনুমোদিত বাজেট অনুসারে চেক/নগদ পরিশোধ	নির্ধারিত সময় অনুযায়ী প্রশিক্ষণ পরিচালনা করা হয়	আবুল বাশার মোঃ আরিফ বিল্লাহ কোর্স সমন্বয়ক মোবাইল:০১৯৫৮১৫১৮৭৩ মোবাইল:০১৯৫৮১৫১৮ biambogura@gmail.com.
৪।	চাহিদা ভিত্তিক বিভিন্ন প্রশিক্ষণ কার্যক্রম পরিচালনা।	প্রত্যাশী সংস্থার অনুরোধপত্র/ সম্মতিপত্রের প্রেক্ষিতে নির্ধারিত অংশগ্রহণকারীদের রেজিস্ট্রেশন, কোর্স ব্যবস্থাপনা কমিটির মাধ্যমে পরিচালনা	অনুরোধপত্র, মনোনয়নপত্র, ছবি নির্ধারিত ফরমে তথ্য সরবরাহ এবং <a href="http://www.biam-bogura.gov.bd">www.biam-bogura.gov.bd</a>	সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত ফি/ বাজেট অনুসারে চেক/নগদ পরিশোধ	সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ কোর্সের মেয়াদ অনুসারে	আবুল বাশার মোঃ আরিফ বিল্লাহ কোর্স সমন্বয়ক মোবাইল:০১৯৫৮১৫১৮৭৩ biambogura@gmail.com.

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৫।	নিজস্ব উদ্যোগে, আন্তর্জাতিক সংস্থার সাথে যৌথ উদ্যোগে এবং বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান/দপ্তরের অনুরোধে ওয়ার্কশপ/সেমিনার আয়োজন।	ব্যবস্থাপনা কমিটির মাধ্যমে তত্ত্বাবধান ও পরিচালনা	যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অংশগ্রহণকারী মনোনয়ন, নির্ধারিত অংশগ্রহণকারীদের রেজিস্ট্রেশন, প্রশিক্ষণ শাখা এবং <a href="http://www.biam-bogura.gov.bd">www.biam-bogura.gov.bd</a>	অনুমোদিত বাজেট অনুসারে চেক/নগদ পরিশোধ	১ দিন/ ৩ দিন	মোঃ সুমন আলী প্রশাসনিক কর্মকর্তা মোবাইল:০১৯৫৮১৫১৮৭৪ biambogura@gmail.com.
৬।	বিভিন্ন প্রত্যাশী সংস্থার অনুরোধের প্রেক্ষিতে অডিটরিয়াম, মাল্টিপারপাস হলসহ অন্যান্য হল বরাদ্দ প্রদান।	পরিচালক বরাবর প্রত্যাশী সংস্থার আবেদনের প্রেক্ষিতে যাচাই-বাছাই করে সংশ্লিষ্ট নথিতে অনুমোদন সাপেক্ষে বরাদ্দ প্রদান করা হয়	প্রত্যাশী সংস্থার নিজস্ব লেটার হেড প্যাডে আবেদন পত্র	সেবারমূল্য প্রতিটি হলের ক্ষেত্রে সময়সীমা সকাল ৯ টা -বিকাল ৫ টা। অডিটরিয়াম- ২৫,০০০/- মাল্টিপারপাস হল- ২০,০০০/- কম্পিউটার ল্যাব- ১৫,০০০/- ক্লাস রুম-১ ৫,০০০/- ক্লাস রুম-২ ৬,০০০/- কনফারেন্স হল/ ক্লাস রুম-৩ ১০,০০০/- ডাইনিং হল-১ ১০,০০০/- ডাইনিং হল-২- ৬,০০০/- রান্নাঘর খড়ির চুলা- ৪,০০০/- রান্নাঘর (৪টি বড় গ্যাসের চুলা)- ৫,০০০/- এবং পরিশোধ পদ্ধতি: সরাসরি অর্থ শাখা এর নিকট পরিশোধপূর্বক আদায় রশিদ গ্রহণ।	৩ কর্মদিবস	মোঃ সুমন আলী প্রশাসনিক কর্মকর্তা মোবাইল:০১৯৫৮১৫১৮৭৪ biambogura@gmail.com.

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	প্রাতিষ্ঠানিক কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আর্থিক নিরাপত্তা নিশ্চিত প্রতীক্ষার আয় বৃদ্ধি	বাৎসরিক বাজেট অনুসারে	চাহিদা প্রদান	বিনামূল্যে	অর্থ বছর অনুযায়ী	মোঃ কামরুল হাসান হিসাব রক্ষক মোবাইল:০১৯৫৮১৫১৮৭৪ biambogura@gmail.com.

২।	প্রতিষ্ঠানের আয় বৃদ্ধির লক্ষ্যে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি	প্রশিক্ষণের মাধ্যমে	চাহিদা প্রদান	বিনামূল্যে	তিন মাস	মোঃ সুমন আলী প্রশাসনিক কর্মকর্তা মোবাইল:০১৯৫৮১৫১৮৭৪ biambogura@gmail.com.
৩।	বহিঃবাংলাদেশ ছুটি, মাতৃত্বজনিত ছুটি, অর্জিত ছুটি ইত্যাদি অনুমোদন।	মহাপরিচালক বরাবর আবেদন মাধ্যম পরিচালক	সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০৭-১০ কর্মদিবস	মহাপরিচালক বিয়াম ফাউন্ডেশন, ঢাকা +৮৮০২২২২২০৩২৮ dg@biam.gov.bd
৪।	কর্মচারির নৈমিত্তিক ছুটি, কর্মস্থল ত্যাগ ইত্যাদি অনুমোদন।	পরিচালক বরাবর আবেদনের মাধ্যমে	ছুটির নির্ধারিত আবেদন প্রশাসনিক কক্ষ এবং অনলাইন ফরম	বিনামূল্যে	ক) সর্বোচ্চ ০১ কর্মদিবস খ) সর্বোচ্চ ০৩ কর্মদিবস	পরিচালক মোবাইল:01958151871 biambogura@gmail.com.
৫।	স্টেশনারী মালামাল সরবরাহ	সরাসরি	চাহিদাপত্র প্রদান	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০১ কর্মদিবস	মোঃ সুমন আলী প্রশাসনিক কর্মকর্তা মোবাইল:০১৯৫৮১৫১৮৭৪ biambogura@gmail.com.
	ওয়েব সাইটে তথ্য হালনাগাদকরণ	সরাসরি	চাহিদা প্রদান	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০১ কর্মদিবস	মোঃ ফেরদৌস হোসেন কম্পিউটার অপারেটর মোবাইল:০১৯৫৮১৫১৮৭৫ biambogura@gmail.com.
৬।	হার্ডওয়্যার, সফটওয়্যার ও নেটওয়ার্ক সমস্যা	সরাসরি	চাহিদা প্রদান	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০৩ কর্মদিবস	মোঃ ফেরদৌস হোসেন কম্পিউটার অপারেটর মোবাইল:০১৯৫৮১৫১৮৭৫ biambogura@gmail.com.

২.৪) তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা:

ক্র.নং	তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তার নাম, পদবী, ইমেইল, মোবাইল নম্বর	বিকল্প কর্মকর্তার নাম ও পদবী, ইমেইল, মোবাইল নম্বর	আপীলকারী কর্মকর্তার নাম ও পদবী, ইমেইল, মোবাইল নম্বর
১	মোঃ সুমন আলী প্রশাসনিক কর্মকর্তা ও আবুল বাশার মোঃ আরিফ বিল্লাহ কোর্স সমন্বয়ক বিয়াম ফাউন্ডেশন আঞ্চলিক কেন্দ্র, বগুড়া। মোবাইল-০১৯৫৮১৫১৮৭৩ ও ০১৯৫৮১৫১৮৭৪ biambogura@gmail.com.	সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) বিয়াম ফাউন্ডেশন আঞ্চলিক কেন্দ্র, বগুড়া। মোবাইল- ০১৯৫৮১৫১৮৭২ biambogura@gmail.com.	মোহাঃ আব্দুর রফিক (উপসচিব) পরিচালক বিয়াম ফাউন্ডেশন আঞ্চলিক কেন্দ্র, বগুড়া। মোবাইল- ০১৯৫৮১৫১৮৭১ biambogura@gmail.com

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ ই-মেইলের মাধ্যমে নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	অনাবশ্যিক ফোন /তদবির না করা

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মোহাঃ আব্দুর রফিক (উপসচিব) পরিচালক বিয়াম ফাউন্ডেশন আঞ্চলিক কেন্দ্র, বগুড়া। মোবাইল- ০১৯৫৮১৫১৮৭১ biambogura@gmail.com	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	আরিফ আহমদ যুগ্মসচিব পরিচালক (প্রশাসন) বিয়াম ফাউন্ডেশন, ঢাকা। মোবাইলঃ ০১৬৭৮০৫৫৫৫৩ ই-মেইলঃ- diradmin@biam.gov.bd	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে		মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	তিন মাস