

বাংলাদেশ ইনস্টিটিউট অব ম্যানেজমেন্ট (বিআইএম)

সিটিজেন চার্টার

[হালনাগাদ ১৮-০৯-২০১৯]

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : ব্যবস্থাপনার উৎকর্ষে বাংলাদেশ।

মিশন: ব্যবস্থাপনা বিষয়ক শিক্ষা, প্রশিক্ষণ, গবেষণা ও পরামর্শ সেবার মাধ্যমে দক্ষ মানব সম্পদ সৃষ্টি ও প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতার উন্নয়ন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

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)
০১	অভিযোগ নিষ্পত্তি	পত্র জারির মাধ্যমে/ই- মেইলে	অভিযোগ সংক্রান্ত আবেদন দাখিল করতে হবে	বিনা মূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	মো: মাহবুব উল আলম, উর্ধ্বতন ব্যবস্থাপনা উপদেষ্টা ও অনিক মোবাইলঃ ০১৮১৯-১১৩৪০৬ e-mail: maahabubb@gmail.com
০২	তথ্য অধিকার আইনের আওতায় তথ্য প্রদান	পত্র জারির মাধ্যমে/ ই- মেইলে	নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে ওয়েবসাইট ও দায়িত্বপ্রাপ্ত তথ্য কর্মকর্তা	তথ্য অধিকার আইনে নির্ধারিত ফিস	২০/৩০ (বিশ/ত্রিশ) কর্মদিবস	ড. উত্তম কুমার দত্ত দায়িত্ব প্রাপ্ত তথ্য কর্মকর্তা মোবাইলঃ ০১৭১৫৭৮২০৫৪ e-mail: ukdatta1969@gmail.com

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক 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)
০১	অনুরোধকৃত প্রশিক্ষণ সেবা	কোর্স মডিউল তৈরী, প্রশিক্ষণ ও সনদপত্র বিতরণ	১. নির্ধারিত ফরমে প্রাতিষ্ঠানিক নমিনেশন পত্র ২. চাকুরির অভিজ্ঞতার সনদপত্র ৩. কোর্স ফি প্রদানের প্রমানপত্র ৪. ট্রেনিং ক্যালেন্ডার, ও বার্ষিক কর্মসূচি প্রাপ্তিস্থান: বিআইএম ওয়েবসাইট	সেবার মূল্য তালিকা: ৫০০০.০০-১০০,০০০.০০ (অনুরোধকারী প্রতিষ্ঠানের সাথে সম্পাদিত চুক্তি ও কোর্সের ধরণ মোতাবেক) মহাপরিচালক, বিআইএম বরাবরে পে-অর্ডার/ব্যাংক ড্রাফট/ক্রস চেক	১. ১-১৫ দিন	সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ কোর্সের সমন্বয়কারীবৃন্দ, কোর্স সেক্রেটারী। রিসার্চ অফিসার রিসার্চ ডিভিশন মোবাইলঃ ০১৮১৬১-৬৫৯১৮৮৪ e-mail: zamanaklima@gmail.com

২.৩ আভ্যন্তরীণ 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)
০১	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের শান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরি	মঞ্জুরিপত্র ই-মেইল /ডাক যোগে আবেদনকারীর নিকট প্রেরণ	১. আবেদনপত্র ২. বিআইএম কর্তৃক ছুটি প্রাপ্যতার প্রমানপত্র	বিনা মূল্যে	০৩ (তিন) কার্য দিবস	উর্ধ্বতন বাজেট ও হিসাব কর্মকর্তা, বিআইএম মোবাইলঃ ০১৯১১৫০২৫৬০ e-mail: humayunk1980@gmail.com
০২	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের পিআরএল ও ১৮ মাসের ল্যাম্পগ্রান্ট মঞ্জুর	মঞ্জুরিপত্র ই-মেইল /ডাক যোগে আবেদনকারীর নিকট প্রেরণ	১. আবেদনপত্র ২. এস এস সি সার্টিফিকেটের সত্যায়িত ফটোকপি ৩. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয় থেকে ছুটি প্রাপ্যতার সনদের মূলকপি	বিনা মূল্যে	০৩(তিন) কার্য দিবস	উর্ধ্বতন বাজেট ও হিসাব কর্মকর্তা, বিআইএম মোবাইলঃ ০১৯১১৫০২৫৬০ e-mail: humayunk1980@gmail.com
০৩	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের আনুতোষিক মঞ্জুরি	মঞ্জুরিপত্র ই-মেইল /ডাক যোগে আবেদনকারীর নিকট প্রেরণ	১. চাকুরীর বিবরণী ০১ কপি ২.পিআরএল গমনের মঞ্জুরিপত্র ০১ কপি ৩. প্রত্যাশিত শেষ বেতনপত্র/প্রযোজ্যক্ষেত্রে ০১ কপি ৪. আনুতোষিক ফরম ০১ কপি ৫. সত্যায়িত ছবি ০৪ কপি ৬. বৈধ উত্তরাধিকার (ঘোষণাপত্র) ০৪ কপি	বিনা মূল্যে	০৩(তিন) কার্য দিবস	উর্ধ্বতন বাজেট ও হিসাব কর্মকর্তা, বিআইএম মোবাইলঃ ০১৯১১৫০২৫৬০ e-mail: humayunk1980@gmail.com
০৪	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের আনুতোষিক (চাকুরীরত অবস্থায় মৃত্যুবরণ করলে)	মঞ্জুরিপত্র ই-মেইল /ডাক যোগে আবেদনকারীর নিকট প্রেরণ	১. চাকুরীর বিবরণী ০১ কপি ২. পিআরএল গমনের মঞ্জুরিপত্রের ০১ কপি ৩.প্রত্যাশিত শেষ বেতনপত্র/শেষ বেতনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ০১ কপি	বিনা মূল্যে	০৫(পাঁচ) কার্য দিবস	পরিচালক (প্রশাসন) বিআইএম মোবাইলঃ ০১৫৫২৩৮৬৬৭১ e-mail: director.admin@bim.gov.bd

			৪. পারিবারিক পেনশনের আবেদন পত্র ফরম ২.১ (সংযোজনী-৫) ০১ কপি ৫. সত্যায়িত ছবি ০৪ কপি ৬. উত্তরাধিকার সনদপত্র ও নন ম্যারিজ সার্টিফিকেট (সংযোজনী-৩) ০৩ কপি ৭. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পঁচ আঙ্গুলের ছাপ (সংযোজনী ০৬) ০৩ কপি ৮. অভিভাবক মনোনয়ন এবং অবসর ভাতা ও অনুতোষিক উত্তোলন করার জন্য ক্ষমতা অর্পণ সনদ (সংযোজনী-৭) ০৩ কপি ৯. চিকিৎসক/পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান/কাউন্সিলর কর্তৃক মৃত্যু সনদ পত্র-০১ কপি ১০. পেনশন মঞ্জুরির আদেশ -০১ কপি			
০৫	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ভবিষ্য তহবিলের অগ্রিম মঞ্জুরি	মঞ্জুরিপত্র ই-মেইল /ডাক যোগে আবেদনকারীর নিকট প্রেরণ	১. নির্ধারিত ফরমে দাখিলকৃত আবেদন ২. বিআইএম কর্তৃক ইস্যুকৃত ভবিষ্য তহবিলের সংশ্লিষ্ট অর্থ বছরের জমা স্লিপ	বিনা মূল্যে	০৩(তিন) কার্য দিবস	উর্ধ্বতন বাজেট ও হিসাব কর্মকর্তা, বিআইএম মোবাইলঃ ০১৯১১৫০২৫৬০ e-mail: humayunk1980@gmail.com
০৬	বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরি	মঞ্জুরিপত্র ই-মেইল /ডাক যোগে আবেদনকারীর নিকট প্রেরণ	১. নির্ধারিত ফরমে দাখিলকৃত আবেদন ২. যথাযথ কর্তৃপক্ষে প্রদত্ত ছুটির প্রাপ্যতা সনদ প্রাপ্তিস্থান: ১. বিআইএম প্রশাসন শাখা	বিনা মূল্যে	০৩(তিন) কার্য দিবস	পরিচালক (প্রশাসন) বিআইএম মোবাইলঃ ০১৫৫২৩৮৬৬৭১ e-mail: director.admin@bim.gov.bd

০৭	লিয়েন মঞ্জুর	মঞ্জুরিপত্র ই-মেইল /ডাক যোগে আবেদনকারীর নিকট প্রেরণ	১. নিয়োগপত্র ২. যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ ৩. মুচলেকা আবেদনের প্রাপ্তিস্থান: শিল্প মন্ত্রণালয়/দপ্তর/ সংস্থার ওয়েব-সাইট	বিনা মূল্যে	০৩(তিন) কার্য দিবস	পরিচালক (প্রশাসন) বিআইএম মোবাইলঃ ০১৫৫২৩৮৬৬৭১ e-mail: director.admin@bim.gov.bd
০৮	বৈদেশিক প্রশিক্ষণ মনোনয়ন	১. স্টিয়ারিং কমিটির সুপারিশ গ্রহণ: ২. কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ ৩. মনোনয়নপত্র ই- মেইল/ডাকযোগে স্টিয়ারিং কমিটির নিকট প্রেরণ	১. বিগত ০১ (এক) বছরে ভ্রমণের বিবরণী ২. ২ নং বাছাই কমিটির ফরম (যথাযথভাবে পূরণকৃত) ৩. স্ব স্ব সংস্থা কর্তৃক সুপারিশ প্রস্তাব	বিনা মূল্যে	০৫(পাঁচ) কার্য দিবস	পরিচালক (প্রশাসন) বিআইএম মোবাইলঃ ০১৫৫২৩৮৬৬৭১ e-mail: director.admin@bim.gov.bd
০৯	কর্মকর্তা/কর্মচা রীদের ভ্রমণ ভাতা বিল/ প্রশিক্ষণ ফি/কোর্স ফি প্রদান	১. নির্ধারিত ফরমে ভ্রমণ বিবরণী/বিল প্রদানের চাহিদাপত্র গ্রহণ ও অনুমোদন	১. সংশ্লিষ্ট বিল উপস্থাপন ২. হিসাব শাখার হিসাব বিবরণী। প্রাপ্তিস্থান: বাজেট ও হিসাব বিভাগ, বিআইএম	বিনামূল্যে	০২ দিন	উর্ধ্বতন বাজেট ও হিসাব কর্মকর্তা, বিআইএম মোবাইলঃ ০১৯১১৫০২৫৬০ e-mail: humayunk1980@gmail.com
১০	কর্মকর্তা/কর্মচা রীদের প্রশিক্ষণ ফি/কোর্স ফি প্রদান	১. নির্ধারিত ফরমে প্রশিক্ষণ ফি/ কোর্স ফি প্রদানের চাহিদাপত্র গ্রহণ ও অনুমোদন	১. সংশ্লিষ্ট বিল উপস্থাপন ২. হিসাব শাখার হিসাব বিবরণী। প্রাপ্তিস্থান: বাজেট ও হিসাব বিভাগ, বিআইএম	বিনামূল্যে	০২ দিন	উর্ধ্বতন বাজেট ও হিসাব কর্মকর্তা, বিআইএম মোবাইলঃ ০১৯১১৫০২৫৬০ e-mail: humayunk1980@gmail.com
১১	বাসা বরাদ্দ	১. বিআইএম আবাসিক এলাকায় বাসা শূণ্য হওয়া সাপেক্ষে আবেদনপত্র আহবান ও সংশ্লিষ্ট কমিটি কর্তৃক বাসা বরাদ্দ	১. সাদা কাগজে মহাপরিচালক বরাবর আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	১৫ দিন	উর্ধ্বতন প্রশাসনিক কর্মকর্তা বিআইএম মোবাইলঃ ০১৫১১১১১২২২ e-mail: mazumdernirjhar_bim@yahoo.com
১২	বিআইএম-এর অনুষদ সদস্য ও	১. দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট ই-নথিতে আবেদনপত্র ও পূর্ব	১. নির্ধারিত ছকে ই-নথিতে মহাপরিচালকের নিকট আবেদনপত্র	সার্বক্ষণিক ব্যবহার (প্রাধিকার প্রাপ্ত কর্মকর্তা),	০১ দিন	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বিআইএম

	কর্মকর্তাদের পরিবহন সেবা	অনুমতি গ্রহণ, বিআইএম-এর নিজস্ব গাড়ি ও ড্রাইভার কর্তৃক প্রদত্ত মিনিবাস সেবা	উপস্থাপন	মাসিক: ৬০০ টাকা সরকারি: বিনামূল্যে ব্যক্তিগত: প্রতি কিলোমিটার ২.০০ টাকা এবং অপেক্ষামান সময় ঘন্টা প্রতি ১৫.০০ টাকা		মোবাইলঃ ০১৫১১১১১২২২ e-mail: ashrafbim@gmail.com
১৩	না-দাবী প্রত্যয়ন প্রদান	১. বিআইএম হতে পিআরএল শুরুর সময়/ বদলীজনিত কারণে অথবা পাসপোর্ট অথবা প্রাসঙ্গিক কারণে না-দাবী প্রত্যয়ন প্রদান	১. সংস্থা স্বপ্রণোদিত হয়ে অথবা নির্দিষ্ট ফরম/সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	০৩ দিন	উর্ধ্বতন প্রশাসনিক কর্মকর্তা বিআইএম মোবাইলঃ ০১৫১১১১১২২২ e-mail: mazumdernirjhar_bim@yahoo.com
১৪	অনুষদ সদস্য, কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের চাকুরীরত অবস্থায় স্বেচ্ছায় অবসরগ্রহণ	১. আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষ প্রচলিত বিধিবিধানের আলোকে অবসরের আদেশ জারি	১. স্বহস্তে/ ই-নথিতে মহাপরিচালকের নিকট আবেদনপত্র উপস্থাপন	বিনামূল্যে	০৫ দিন	উর্ধ্বতন প্রশাসনিক কর্মকর্তা বিআইএম মোবাইলঃ ০১৫১১১১১২২২ e-mail: mazumdernirjhar_bim@yahoo.com
১৫	অনুষদ সদস্য, কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের চাকুরীরত অবস্থায় পদত্যাগ	১. আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষ প্রচলিত বিধিবিধানের আলোকে অবসরের আদেশ জারি	১. স্বহস্তে/ ই-নথিতে মহাপরিচালকের নিকট আবেদনপত্র উপস্থাপন	বিনামূল্যে	০৫ দিন	উর্ধ্বতন প্রশাসনিক কর্মকর্তা বিআইএম মোবাইলঃ ০১৫১১১১১২২২ e-mail: mazumdernirjhar_bim@yahoo.com
১৬	অনুষদ সদস্য, কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের চিত্ত্বিনোদন ভাতাসহ ছুটি মঞ্জুরি	১. আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষ প্রচলিত বিধিবিধানের আলোকে আদেশ জারি	১. স্বহস্তে/ ই-নথিতে মহাপরিচালকের নিকট আবেদনপত্র উপস্থাপন ২. নির্ধারিত ফরমে অর্জিত ছুটি	বিনামূল্যে	০৩ দিন	উর্ধ্বতন প্রশাসনিক কর্মকর্তা বিআইএম মোবাইলঃ ০১৫১১১১১২২২ e-mail: mazumdernirjhar_bim@yahoo.com

১৭	অনুষদ সদস্য, কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুরি	১. আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষ প্রচলিত বিধিবিধানের আলোকে আদেশ জারি	১. স্বহস্তে/ ই-নথিতে মহাপরিচালকের নিকট আবেদনপত্র উপস্থাপন ২. নির্ধারিত ফরমে অর্জিত ছুটি	বিনামূল্যে	০৩ দিন	উর্ধ্বতন প্রশাসনিক কর্মকর্তা বিআইএম মোবাইলঃ০১৫১১১১১২২২ e-mail: mazumdernirjhar_bim@yahoo.com
১৮	অনুষদ সদস্য, কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের প্রসূতি ছুটি মঞ্জুরি	১. আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষ প্রচলিত বিধিবিধানের আলোকে আদেশ জারি	১. সাদা কাগজে/ ই-নথিতে মহাপরিচালকের নিকট আবেদনপত্র উপস্থাপন	বিনামূল্যে	০৩ দিন	উর্ধ্বতন প্রশাসনিক কর্মকর্তা বিআইএম মোবাইলঃ০১৫১১১১১২২২ e-mail: mazumdernirjhar_bim@yahoo.com

২.৪ আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবাঃ আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা না থাকায় প্রযোজ্য নয়।

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	(GRS) ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবি : মো: মাহবুব উল আলম উর্ধ্বতন ব্যবস্থাপনা উপদেষ্টা, ফোন: ০১৮১৯১১৩৪০৬ Email: maahabubb@gmail.com	১০ দিন
০২	(GRS) ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	শিল্প মন্ত্রণালয় অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	১০ দিন

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র. নং	প্রতিশ্রুত/ কাম্পিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১	নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে সম্পূর্ণ তথ্য সম্বলিত/সংযুক্ত পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
০২	সঠিক ব্যাংক হিসাব এবং মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
০৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।