

বাংলাদেশ ইনস্টিটিউট অব ম্যানেজমেন্ট (বিআইএম)
সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ

১ম কোয়ার্টার / ২য় কোয়ার্টার / ৩য় কোয়ার্টার / ৪র্থ কোয়ার্টার

তারিখঃ জুলাই - সেপ্টেম্বর, ২০২৩ পর্যন্ত

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : ব্যবস্থাপনার উৎকর্ষে বাংলাদেশ।

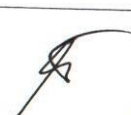
মিশন: ব্যবস্থাপনা বিষয়ক শিক্ষা, প্রশিক্ষণ, গবেষণা ও পরামর্শ সেবার মাধ্যমে দক্ষ মানব সম্পদ সৃষ্টি ও প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতার উন্নয়ন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	শাখার নাম	সেবার নাম	মোট আবেদনের সংখ্যা	সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে নিষ্পত্তির সংখ্যা	সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে নিষ্পত্তি না করার সংখ্যা	অনিষ্পন্ন আবেদনের সংখ্যা	অনিষ্পন্নের কারণ/মন্তব্য
	(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১		অভিযোগ নিষ্পত্তি	০০	০০	০০	০০	০০
০২		তথ্য অধিকার আইনের আওতায় তথ্য প্রদান	০০	০০	০০	০০	০০
০৩		পোস্ট গ্রাজুয়েট ডিপ্লোমা কোর্স	০০	০০	০০	০০	০০
০৪		নিয়মিত প্রশিক্ষণ কোর্স	৯২	৯২	০০	০০	০০
০৫		বিশেষ কোর্স	২৬১	২৬১	০০	০০	০০




ড. উত্তম হোসেন
চরম নবাবুল ইসলাম
সিটিজেন চার্টার অফিস
বাংলাদেশ ইনস্টিটিউট অব ম্যানেজমেন্ট

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রমিক নং	শাখার নাম	সেবার নাম	মোট আবেদনের সংখ্যা	সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে নিষ্পত্তির সংখ্যা	সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে নিষ্পত্তি না করার সংখ্যা	অনিষ্পন্ন আবেদনের সংখ্যা	অনিষ্পন্নের কারণ/মন্তব্য
(১)	(২)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১		অনুরোধকৃত প্রশিক্ষণ সেবা	৪৮	৪৮	০০	০০	০০
০২		গবেষণা	০০	০০	০০	০০	০০
০৩		পরামর্শ সেবা	০০	০০	০০	০০	০০

২.৩ আভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রমিক নং	শাখার নাম	সেবার নাম	মোট আবেদনের সংখ্যা	সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে নিষ্পত্তির সংখ্যা-০৯৮৭৬৫৩২;	সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে নিষ্পত্তি না করার সংখ্যা	অনিষ্পন্ন আবেদনের সংখ্যা	অনিষ্পন্নের কারণ/মন্তব্য
	(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১		কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরি	১১	১১	০০	০০	০০
০২		কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের পিআরএল ও ১৮ মাসের ল্যাম্পগ্রান্ট মঞ্জুরি	০০	০০	০০	০০	০০
০৩		কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের আনুতোষিক মঞ্জুরি	০১	০১	০০	০০	০০
০৪		কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের আনুতোষিক (চাকুরীরত অবস্থায় মৃত্যুবরণ করলে)	০০	০০	০০	০০	০০

(Signature)

ড. উত্তম কুমার
উপসচিব (অতিরিক্ত)
মহানগর পৌরসভা
বাহাদুর ইউনিয়ন

০৫	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ভবিষ্যত তহবিলের অগ্রিম মঞ্জুরি	০৫	০০	০০	০০	০০
০৬	বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরি	০১	০১	০০	০০	০০
০৭	লিয়েন মঞ্জুর	০০	০০	০০	০০	০০
০৮	বৈদেশিক প্রশিক্ষণ মনোনয়ন	০১	০১	০০	০০	০০
০৯	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ভ্রমণ ভাতা বিল প্রদান	০৪ কর্মকর্তা ০২ কর্মচারী	০০	০০	০০	০০
১০	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ ফি/কোর্স ফি প্রদান	০১	০২	০০	০০	০০
১১	বাসা বরাদ্দ প্রদান	০০	০০	০০	০০	০০
১২	বিআইএম-এর অনুযায়ী সদস্য ও কর্মকর্তাদের পরিবহন সেবা	২৪০	১৯৫	৪৫	০০	গাড়ীর অপ্রতুলতা
১৩	না-দাবী প্রত্যনপত্র প্রদান	০০	০০	০০	০০	০০
১৪	অনুষদ সদস্য, কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের চাকুরীরত অবস্থায় স্বেচ্ছায় অবসরগ্রহণ	০০	০০	০০	০০	০০
১৫	অনুষদ সদস্য, কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের চাকুরীরত অবস্থায় পদত্যাগ	০০	০০	০০	০০	০০

(Signature)

ড. উত্তম কুমার দত্ত
উপসচিব (অতিরিক্ত)
আইসিটি ম্যানেজমেন্ট বিভাগ
আইসিটি ইনসিটিউট অব গভর্নেন্স

১৭	অনুষদ সদস্য, কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুরি	০০	০০	০০	০০	০০
১৮	অনুষদ সদস্য, কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের প্রসূতি ছুটি মঞ্জুর	০২	০২	০০	০০	০০
১৯	অনুষদ সদস্য, কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের গনের পদোন্নতি	০০	০০	০০	০০	পরিচালকের ০২ (দুই)টি পদ শূণ্য। এ সংক্রান্ত নথি মন্ত্রণালয়ে চলমান।

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: mahbub.alam@bim.gov.bd	০৩ দিন
০২	(GRS) ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	পরিচালক (প্রশিক্ষণ), মোবাইল: ০১৯১১-৪২১৬৪৪ e-mail: bimgm@yahoo.com	০৩ দিন

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র. নং	প্রতিশ্রুত/ কাক্ষিত 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।

(Signature)

ড. উত্তম কুমার দত্ত
উর্ধ্বতন ব্যবস্থাপনা উপদেষ্টা
মার্কিট মানেজমেন্ট বিভাগ
ফলাদেপ ইনস্টিটিউট অব ম্যানেজমেন্ট