

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন'স চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: বিশ্ব মানের মেরিটাইম নেতৃত্ব তৈরী করণ।

মিশন: উন্নত প্রশিক্ষণ ও গবেষণার মাধ্যমে মেরিটাইম সেক্টরে দক্ষ, মেধাবী এবং ভবিষ্যত নেতৃত্ব প্রদানে সক্ষম বিশ্বমানের মানবসম্পদ গড়ে তোলা।

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুসারে তথ্য প্রদান	আবেদন দাখিলের পর প্রতিবেদন প্রস্তুত করে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে তথ্য প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন	তথ্য অধিকার (তথ্য প্রাপ্তি সংক্রান্ত) বিধিমালা, ২০০৯ এর বিধি-৮ অনুযায়ী তথ্যের মূল্য পরিশোধযোগ্য	এক শাখা সংশ্লিষ্ট: ২০ কার্যদিবস একাধিক শাখা সংশ্লিষ্ট: ৩০ কার্যদিবস	জনাব হিমু বড়ুয়া উর্ধ্বতন যান্ত্রিক প্রকৌশলী প্রশিক্ষক ফোন: ০২-৩৩৩৩১৪১৫১-৬ বর্ধিত: ২৫৯ ই-মেইল: himume_ruet@yahoo.com
২.	প্রি-সী ক্যাডেট ভর্তি সংক্রান্ত	অনলাইন ভিত্তিক	অনলাইন ভিত্তিক/ শিক্ষা বিভাগ	৯৯, ৯২০/- এবং পে-অর্ডার/ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে	প্রতি বছর জুলাই- ডিসেম্বর	জনাব খালিদ মাহমুদ, প্রধান শিক্ষা কর্মকর্তা ফোন: ০২৩৩৩৩১৪১৫১-৬ বর্ধিত-২৬০ ইমেইল-khalid251@gmail.com

৩.	এনসিলারী কোর্স (নটিক্যাল)	কোর্সের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত	সরাসরি/ অন লাইন ভিত্তিক	কোর্স অনুযায়ী এবং পে-অর্ডার/ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে	সিডিউল ভিত্তিক	নাম: ক্যাপ্টেন ফিরোজ মোস্তফা পদবি: নৌ-শিক্ষা প্রধান (অ:দা:) ফোনঃ ০২৩৩৩৩১৪১৫১-৬ বর্ধিত-২৪৫ ইমেইল: f.mostafa27@gmail.com
৪.	এনসিলারী কোর্স (ইঞ্জিনিয়ারিং)	কোর্সের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত	সরাসরি/ অন লাইন ভিত্তিক	কোর্স অনুযায়ী এবং পে-অর্ডার/ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে	সিডিউল ভিত্তিক	জনাব মোঃ আতিকুর রহমান প্রধান প্রকৌশলী (অ: দা:) ফোনঃ ০২৩৩৩৩১৪১৫১-৬ বর্ধিত-২৪৫ ইমেইল-atik32nd@gmail.com
৫.	প্রিপারেটরী কোর্স (নটিক্যাল)	কোর্সের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত	সরাসরি/ অন লাইন ভিত্তিক	কোর্স অনুযায়ী এবং পে-অর্ডার/ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে	সিডিউল ভিত্তিক	নাম: ক্যাপ্টেন ফিরোজ মোস্তফা পদবি: নৌ-শিক্ষা প্রধান (অ:দা:) ফোনঃ ০২৩৩৩৩১৪১৫১-৬ বর্ধিত-২৪৫ ইমেইল: f.mostafa27@gmail.com
৬.	প্রিপারেটরী কোর্স (ইঞ্জিনিয়ারিং)	কোর্সের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত	সরাসরি/ অন লাইন ভিত্তিক	কোর্স অনুযায়ী এবং পে-অর্ডার/ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে	সিডিউল ভিত্তিক	জনাব মোঃ আতিকুর রহমান প্রধান প্রকৌশলী (অ: দা:) ফোনঃ ০২৩৩৩৩১৪১৫১-৬ বর্ধিত-২৪৫ ইমেইল-atik32nd@gmail.com

বি.দ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।



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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	পরীক্ষা সংক্রান্ত সেবা (বিএসএমআরএ মইউ)	সেমিস্টার ভিত্তিক	পরীক্ষা সংশ্লিষ্ট নির্দিষ্ট কাগজপত্র এবং শিক্ষা বিভাগ	কোর্স অনুযায়ী এবং পে-অর্ডার/ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে	সেবা ভিত্তিক (পরীক্ষক, ইনভিজিলেশন, নিরীক্ষক, প্রশ্নপত্র প্রণয়ন ও মডারেশন ইত্যাদি)	জনাব খালিদ মাহমুদ প্রধান শিক্ষা কর্মকর্তা ফোনঃ ০২৩৩৩৩১৪১৫১-৬ বর্ষিত-২৬০ ইমেইল-khalid251@gmail.com

বি.দ্র.

১। সরকারী যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/ বিদেশি বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা।

উদাহরণ: বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থছাড়, মতামত গ্রহণ।

২। সেবাহরণকারী বেসরকারী প্রতিষ্ঠান না হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: বিটিআরসি-এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইথ।



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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	প্রি-সী ক্যাডেট প্রশিক্ষণ (আবাসিক)	লেকচার এবং মাল্টিমিডিয়া ভিত্তিক	প্রশিক্ষণ সংশ্লিষ্ট নির্দিষ্ট কাগজপত্র এবং প্রধান শিক্ষা কর্মকর্তার দপ্তর	৯৯, ৯২০/- পে-অর্ডার/ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে	২ বছর	জনাব খালিদ মাহমুদ, প্রধান শিক্ষা কর্মকর্তা ফোনঃ ০২৩৩৩৩১৪১৫১-৬ বর্ধিত-২৬০ ইমেইল-khalid251@gmail.com
২.	ক্যাডেট শৃঙ্খলা ও নিরাপত্তা	একাডেমির প্রচলিত বিধি অনুযায়ী	-	-	সার্বক্ষণিক	জনাব গোলাম মোস্তফা, গ্র্যাডজুটেন্ট ফোনঃ ০২৩৩৩৩১৪১৫১-৬ বর্ধিত-২০৬ ইমেইল-golam.mostafa71@yahoo.com
৩.	একাডেমির সরকারী স্থাপনাদির আবাসন মেরামত, গ্যাস সরবরাহ এবং টেলিফোন ও পানি সরবরাহ	মেরিন একাডেমীর উন্নয়ন অফিস, গণপূর্ত বিভাগ, চট্টগ্রাম, কর্ণফুলী গ্যাস ডিস্ট্রিবিউশন কোং লিঃ এবং বিটিসিএ, চট্টগ্রাম	উন্নয়ন শাখা	বিল ভিত্তিক পরিশোধেয়	সার্বক্ষণিক	জনাব মুহাম্মদ সাকিব আলম চৌধুরী উন্নয়ন কর্মকর্তা (অ: দা:) ফোনঃ ০২৩৩৩৩১৪১৫১-৬ বর্ধিত-২১৬ ইমেইল-mrnc07@yahoo.com
৪.	অভ্যন্তরীণ জনবলের পদ সৃজন, নিয়োগ সংক্রান্ত, স্থায়ী করণ, ইনক্রিমেন্ট, ছুটি, জিপিএফ এবং পেনশন সংক্রান্ত সেবা	বিধি মোতাবেক	প্রশাসনিক কর্মকর্তার অফিস, মেরিন একাডেমী, চট্টগ্রাম	-	অফিস সময়ে	জনাব মোঃ আজিজুল হক, প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোনঃ ০২৩৩৩৩১৪১৫১-৬ বর্ধিত-২১০ ইমেইল-mdazizulhaque901@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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৫.	জনবল/সরঞ্জামাদি টিওএন্ডই ভুক্তকরণ	বিদ্যমান বিধি-বিধান অনুসরণে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ	প্রশাসনিক কর্মকর্তার অফিস, মেরিন একাডেমী, চট্টগ্রাম	-	-	জনাব মোঃ আজিজুল হক, প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোনঃ ০২৩৩৩৩১৪১৫১-৬ বর্ধিত-২১০ ইমেইল-mdazizulhaque901@gmail.com
৬.	সাংগঠনিক কাঠামো/নিয়োগ বিধি সংশোধন ও হালনাগাদকরণ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারী আদেশ জারীর মাধ্যমে	প্রশাসনিক কর্মকর্তার অফিস, মেরিন একাডেমী, চট্টগ্রাম	-	-	জনাব মোঃ আজিজুল হক, প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোনঃ ০২৩৩৩৩১৪১৫১-৬ বর্ধিত-২১০ ইমেইল-mdazizulhaque901@gmail.com
৭.	অডিট নিষ্পত্তি করণ	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারী আদেশ জারীর মাধ্যমে	হিসাব রক্ষণকর্মকর্তার অফিস, মেরিন একাডেমী চট্টগ্রাম	-	-	জনাব মোঃ নিজাম উদ্দিন, হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, ফোনঃ ০২৩৩৩৩১৪১৫১-৬ বর্ধিত-২১২ ইমেইল- nizamuddin371@yahoo.com
৮.	ক্রয় সংক্রান্ত সেবা	টেন্ডার ডকুমেন্ট অনুযায়ী	অফিসার ইন-চার্জ, ভান্ডার, মেরিন একাডেমী চট্টগ্রাম	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারী ক্রয় ও সরবরাহ	-	জনাব মোহাম্মদ মাহমুদ মিয়া উর্ধ্বতন নৌ-স্থপতি ও অফিসার ইন-চার্জ, ভান্ডার (অ:দা:) ফোনঃ ০২৩৩৩৩১৪১৫১-৬ বর্ধিত-২১৮ ইমেইল-m505700@yahoo.com



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

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরম/অনলাইন ভিত্তিক সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদনপত্র জমা প্রদান;
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা;
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা;
৪)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৫)	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা;
৬)	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা;
৭)	প্রশিক্ষণের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত হওয়া;



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: জনাব মোঃ আসাদুজ্জামান পদবি: উর্ধ্বতন শিক্ষা কর্মকর্তা ফোন: ০২-৩৩৩৩১৪১৫১-৬ ই-মেইল: asad_mathdu@yahoo.com	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	কাজী আবু তাহের, যুগ্মসচিব নৌপরিবহন মন্ত্রণালয় ফোন: ০১৭১২২০৪৭০৪ ই-মেইল: js.admin@mos.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.mos.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.mos.gov.bd	৬০ কার্যদিবস


ক্যাপ্টেন মোঃ ইবনে কায়সার তৈমুর
কমান্ড্যান্ট (ভারপ্রাপ্ত)
বাংলাদেশ মেরিন একাডেমি, চট্টগ্রাম