

আঞ্চলিক লোক-প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র
রাজশাহী।
www.patc.rajshahidiv.gov.bd

স্মারক নম্বর: ০৫.০১.৮১০০.০০১.১৬.০৮৮.২৪.৪৪৩

তারিখ: ০২ আশ্বিন ১৪৩৩
১৭ সেপ্টেম্বর ২০২৬

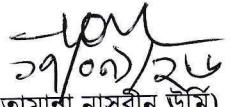
বিষয়: আরপিএটিসি, রাজশাহীর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) হালনাগাদপূর্বক প্রতিবেদন প্রেরণ

সূত্র: বিপিএটিসির ০৫ সেপ্টেম্বর ২০২৬ খ্রি. তারিখের ০৫.০১.২৬৭২.০০০.১৬৮.৯৯.০০০২.২৬.১৬

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোক্ত স্মারকের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, এ কেন্দ্রের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) ১ম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন ২০২৬-২০২৭ হালনাগাদপূর্বক পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নিমিত্ত এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে: ০৮ (আট) পাতা।

জনাব মো: মোতাহের হোসাইন
উপপরিচালক
বিপিএটিসি, সাভার, ঢাকা।


(তামান্না নাসরীন উমি)

উপপরিচালক

ফোনঃ ০২৫৮৮৮০০৭০০

ই-মেইলঃ rpatcraj@gmail.com

অনুলিপি: সদয় অবগতির জন্য

- ১। এম ডি এস (এম অ্যান্ড ডি), বিপিএটিসি, সাভার, ঢাকা।
- ২। পরিচালক (প্রশাসন / এসটি এন্ড আরসি), বিপিএটিসি, সাভার, ঢাকা।
- ৩। অফিস কপি।

আঞ্চলিক লোক-প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র (আরপিএটিসি)

রাজশাহী।

www.patc.rajshahidiv.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

১। ভিশন ও মিশনঃ

রূপকল্প (*Vision*): উত্তম ও যুগোপযোগী মানব সম্পদ উন্নয়ন কেন্দ্র হিসেবে আঞ্চলিক লোক-প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র (RPATC), রাজশাহীকে গড়ে তোলা।

অভিলক্ষ্য (*Mission*): গুণগুণগত প্রশিক্ষণ ও উন্নয়ন কর্মসূচির মাধ্যমে জনস্বার্থ সুরক্ষায় নিবেদিত দক্ষ এবং স্মার্ট বাংলাদেশ গঠনের উপযোগী যোগ্য ও পেশাদার মানবসম্পদ উন্নয়ন কেন্দ্র হিসেবে আঞ্চলিক লোক- প্রশিক্ষণ কেন্দ্র (RPATC), রাজশাহীকে গড়ে তোলা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	প্রশিক্ষণ কোর্স সম্পর্কে অবহিতকরণ	পত্র যোগে /ই মেইল/ টেলিফোনের মাধ্যমে	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	০১ কর্মদিবস	জনাব মোছা: নাজমুন নহার সহকারী পরিচালক (প্রশিক্ষণ) ফোন-০২৫৮৮৮০০৭০ ই মেইল rpatcraj@gmail.com
২.	প্রশিক্ষণার্থীদের সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ ও সুপারিশ বাস্তবায়ন।	মৌখিকভাবে অথবা রেজিস্টারে লিখিত আকারে	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	০১ কর্মদিবস	জনাব মোছা: নাজমুন নহার সহকারী পরিচালক (প্রশিক্ষণ) ফোন-০২৫৮৮৮০০৭০ ই মেইল rpatcraj@gmail.com



ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৩.	পণ্য/সেবা ক্রয়ের পর বিল পরিশোধ	ক) কার্যাদেশের কপি খ) বিল গ) বিলে ক্রয় কমিটির প্রত্যয়ন	প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	জনাব ফয়সাল রায়হান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন-০২৫৮৮৮০০৭০১ ই মেইল rpatcraj@gmail.com
৪.	রক্ষণযোগ্য অর্থ বা ব্যাংক গ্যারান্টি ফেরত প্রদান (পণ্য/সেবা সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠান)	পিপিআর ২০০৮ মোতাবেক	প্রশাসন ও অর্থ শাখা	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস (চুক্তির মেয়াদ পূরণের পর)	জনাব ফয়সাল রায়হান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন-০২৫৮৮৮০০৭০১ ই মেইল rpatcraj@gmail.com
৫.	লাইব্রেরিতে অধ্যয়ন/ ব্যবহারের সুযোগ প্রদান	কেন্দ্রের নীতিমালা মোতাবেক	লাইব্রেরী	বিনামূল্যে	০১ কর্মদিবস	জনাব মো: আমিরুল ইসলাম ক্যাটালগার মোবাঃ ০১৯৪২ ৪৭৬৬৪৭ ই মেইল rpatcraj@gmail.com
৬.	ডুপ্লিকেট সনদপত্র প্রদান	আবেদনের প্রেক্ষিতে এবং আবেদনকারীর উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অগ্রায়ণপত্র	প্রশিক্ষণ শাখা	বিনামূল্যে	০৩ কর্মদিবস	জনাব মোহা: নাজমুন নাহার সহকারী পরিচালক (প্রশিক্ষণ) ফোন-০২৫৮৮৮০০৭০ ই মেইল rpatcraj@gmail.com
৭.	ডরমিটরির সিট ভাড়া প্রদান (আগ্রহী ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান)	বিপিএটিসির নীতিমালা মোতাবেক	প্রশাসন ও অর্থ শাখা	ক) নিজস্ব কর্মকর্তা ও কর্মচারী – এসি ৯৮/- ক) নিজস্ব কর্মকর্তা ও কর্মচারী – নন এসি - ৪২/-	০১ কর্মদিবস	জনাব ফয়সাল রায়হান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন-০২৫৮৮৮০০৭০১ ই মেইল rpatcraj@gmail.com

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
				নগদ (রশিদের বিনিময়ে)		জনাব ফয়সাল রায়হান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন-০২৫৮৮৮০০৭০১ ই মেইল rpatcraj@gmail.com
				ক) অন্যান্য সরকারি কর্মকর্তা ও কর্মচারীর - এসি ২৮০/- খ) অন্যান্য সরকারি কর্মকর্তা ও কর্মচারীর নন এসি - ১৪০/- নগদ (রশিদের বিনিময়ে)		
				ক) বাণিজ্যিক এসি - ১,৪০০/- খ) বাণিজ্যিক নন এসি -৭০০/- নগদ (রশিদের বিনিময়ে)		
				ক) পূর্ণ দিবস (এসি) - ১১,২০০/- খ) অর্ধ দিবস (এসি) - ৫,৬০০/- গ) পূর্ণ দিবস (নন এসি) - ৫,৬০০/- ঘ) অর্ধ দিবস (নন এসি) - ৩,৫০০/-	০১ কর্মদিবস	
৮.	অডিটরিয়াম ভাড়া প্রদান (সকল প্রতিষ্ঠান)	বিপিএটিসির নীতিমালা মোতাবেক	প্রযোজ্য নয়			

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
				নগদ (রশিদের বিনিময়ে)		
০৯.	শ্রেণিকক্ষ ভাড়া প্রদান (সকল প্রতিষ্ঠান)	বিপিএটিসির নীতিমালা মোতাবেক	প্রযোজ্য নয়	ক) পূর্ণ দিবস (এসি) - ৩,৫০০/- খ) অর্ধ দিবস (এসি) - ২,৮০০/- গ) পূর্ণ দিবস (নন এসি) - ২,১০০/- ঘ) অর্ধ দিবস (নন এসি) - ১,৮০০/- নগদ (রশিদের বিনিময়ে)	০১ কর্মদিবস	জনাব ফয়সাল রায়হান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন-০২৫৮৮৮০০৭০১ ই মেইল rpacraj@gmail.com
১০.	কম্পিউটার ল্যাব ভাড়া প্রদান (সকল প্রতিষ্ঠান)	বিপিএটিসির নীতিমালা মোতাবেক	প্রযোজ্য নয়	ক) পূর্ণ দিবস (এসি) - ৭,০০০/- খ) অর্ধ দিবস (এসি) - ৪,২০০/- গ) পূর্ণ দিবস (নন এসি) - ৪২০০/- ঘ) অর্ধ দিবস (নন এসি)- ২,৮০০/- নগদ (রশিদের বিনিময়ে)	০২ কর্মদিবস	
১১.	ডাইনিং রুম ভাড়া প্রদান (সকল প্রতিষ্ঠান)	বিপিএটিসির নীতিমালা মোতাবেক	প্রযোজ্য নয়	ক) পূর্ণ দিবস (নন এসি) - ১,৮০০/- খ) অর্ধ দিবস (নন এসি) - ১,১২০/-	০২ কর্মদিবস	

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১২.	কনফারেন্স রুম ভাড়া প্রদান (সকল প্রতিষ্ঠান)	বিপিএটিসির নীতিমালা মোতাবেক	প্রযোজ্য নয়	নগদ (রশিদের বিনিময়ে) ক) পূর্ণ দিবস (এসি)- ৭,০০০/- খ) অর্ধ দিবস (এসি) - ৪,২০০/- গ) পূর্ণ দিবস (নন এসি) - ৪,২০০/- ঘ) অর্ধ দিবস (নন এসি) - ২,৮০০/- নগদ (রশিদের বিনিময়ে)	০২ কর্মদিবস	জনাব ফয়সাল রায়হান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন-০২৫৮৮৮০০৭০১ ই মেইল rpatcraj@gmail.com

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	প্রশিক্ষণ প্রদান	সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণার্থী মনোনয়ন পত্র	প্রশিক্ষণ শাখা	বিনামূল্যে	১/৫/১২/১৯ /২৬ দিন (কোর্সের মেয়াদ অনুযায়ী)	জনাব মোছা: নাজমুন নাহার সহকারী পরিচালক (প্রশিক্ষণ) ফোন-০২৫৮৮৮০০৭০ ই মেইল rpatcraj@gmail.com

Signature

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২.	ডরমিটরির সিট ভাড়া প্রদান	বিপিএটিসির নীতিমালা মোতাবেক	প্রশাসন ও অর্থ শাখা	নগদ (রশিদের বিনিময়ে)	০১ কর্মদিবস	জনাব ফয়সাল রায়হান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন-০২৫৮৮৮০০৭০১ ই মেইল rpatcraj@gmail.com
৩.	অডিটরিয়াম ভাড়া প্রদান	বিপিএটিসির নীতিমালা মোতাবেক	প্রশাসন ও অর্থ শাখা	নগদ (রশিদের বিনিময়ে)	০১ কর্মদিবস	জনাব ফয়সাল রায়হান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন-০২৫৮৮৮০০৭০১ ই মেইল rpatcraj@gmail.com
৪.	শ্রেণিকক্ষ ভাড়া প্রদান	বিপিএটিসির নীতিমালা মোতাবেক	প্রশাসন ও অর্থ শাখা	নগদ (রশিদের বিনিময়ে)	০১ কর্মদিবস	জনাব ফয়সাল রায়হান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন-০২৫৮৮৮০০৭০১ ই মেইল rpatcraj@gmail.com
৫.	কম্পিউটার ল্যাব ভাড়া প্রদান (সকল প্রতিষ্ঠান)	বিপিএটিসির নীতিমালা মোতাবেক	প্রশাসন ও অর্থ শাখা	নগদ (রশিদের বিনিময়ে)	০২ কর্মদিবস	
৬.	ডাইনিং রুম ভাড়া প্রদান (সকল প্রতিষ্ঠান)	বিপিএটিসির নীতিমালা মোতাবেক	প্রশাসন ও অর্থ শাখা	নগদ (রশিদের বিনিময়ে)	০২ কর্মদিবস	জনাব ফয়সাল রায়হান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন-০২৫৮৮৮০০৭০১ ই মেইল rpatcraj@gmail.com
৭.	কনফারেন্স রুম ভাড়া প্রদান (সকল প্রতিষ্ঠান)	বিপিএটিসির নীতিমালা মোতাবেক	প্রশাসন ও অর্থ শাখা	নগদ (রশিদের বিনিময়ে)	০২ কর্মদিবস	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর)
১.	উচ্চতর গ্রেড, চাকুরি স্থায়ীকরণ, চিত্ত বিনোদন, গৃহ নির্মাণ ও অন্যান্য ঋণ, কল্যাণ তহবিল থেকে মঞ্জুরী, বিভিন্ন ধরনের ছুটি	আবেদনের মাধ্যমে মঞ্জুরের নিমিত্তে বিপিএটিসিতে অগ্রায়ণপত্র প্রেরণ	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	জনাব ফয়সাল রায়হান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন-০২৫৮৮৮০০৭০১ ই মেইল rpatcraj@gmail.com
২.	আবাসন বরাদ্দ	নীতিমালার আলোকে	প্রশাসন শাখা, আরপিএটিসি, রাজশাহী	ক) কেন্দ্রের কর্মকর্তা / কর্মচারী - ৫৬/- খ) অন্যান্য সরকারি কর্মকর্তা / কর্মচারী - ১০৫/- গ) অন্যান্য / ব্যক্তিগত- ১৭৫/-	০৭ কর্মদিবস	জনাব ফয়সাল রায়হান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন-০২৫৮৮৮০০৭০১ ই মেইল rpatcraj@gmail.com
৩.	গ্রেড ১৭-২০তম কর্মচারীদের সাজ- পোশাক প্রদান	প্রাপ্তিতা সাপেক্ষে	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) দিন	জনাব ফয়সাল রায়হান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন-০২৫৮৮৮০০৭০১ ই মেইল rpatcraj@gmail.com
৪.	প্রাথমিক চিকিৎসা সেবা	সরাসরি তাৎক্ষণিক	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	সরাসরি তাৎক্ষণিক	ডা. কল্যানাশীষ মজুমদার মোবাঃ ০১৭১৭-১৩৪৪৪৪

lon

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

ক্রমিক নম্বর	প্রতিশ্রুত / কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান (ভাড়ার ক্ষেত্রে)
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা (ভাড়ার)
৩.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের পত্র
৪.	শিষ্টাচার

৪। 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।

ক্রমিক ন.	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব ফয়সাল রায়হান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন-০২৫৮৮৮০০৭০১ ই মেইল rpatcraj@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবসের মধ্যে
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপীল কর্মকর্তা	জনাব মোহাঃ রফিকুল ইসলাম পরিচালক (প্রশাসন) বিপিএটিসি, সাভার, ঢাকা ফোনঃ ০২২২৪৪৪৫০২৩ ই-মেইল: uzal7040@yahoo.com ওয়েব: www.bpatc.gov.bd	২০ (বিশ) কর্মদিবসের মধ্যে
৩.	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ওয়েবসাইট: www.cabinet.gov.bd	৬০ (ষাট) কর্মদিবসের মধ্যে

২৭/০২/২০২৬
তামান্না হাসরীন উম্মি
উপপরিচালক
আরপিএটিসি, রাজশাহী।