

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিস প্রশাসন একাডেমি
শাহবাগ, ঢাকা-১০০০
www.bcsadminacademy.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

ভিশন ও মিশন:

ভিশন (Vision): দক্ষ, যোগ্য ও উদ্যোগী পেশাজীবী গণকর্মচারী গড়ে তোলার শ্রেষ্ঠ প্রশিক্ষণ কেন্দ্র হিসেবে বিবেচিত হওয়া।
মিশন (Mission): কার্যকর প্রশিক্ষণ ও গবেষণার মাধ্যমে দক্ষ, যোগ্য এবং বিচক্ষণ গণকর্মচারী গড়ে তোলা।

০১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ
১.১) নাগরিক সেবা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (হালনাগাদকৃত)						
ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	একাডেমির প্রশিক্ষণ বর্ষপঞ্জিভুক্ত দিবাকালীন কোর্সের তথ্য প্রদান	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর ৪ ও ৮ নম্বর ধারা অনুযায়ী প্রাপ্ত আবেদনের প্রেক্ষিতে।	কাগজপত্র: আবেদনপত্র: প্রাপ্তিস্থান: একাডেমির ওয়েবসাইট	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুসারে প্রতি পৃষ্ঠা ০২ (দুই) টাকা হার	২০ (বিশ) কার্যদিবসের মধ্যে	সহকারী পরিচালক (সেবা) ফোন: +৮৮-০২-৫৫২৬৫৯১৮ মোবাইল: ০১৭৩১৬১৬৮৭৭ ই-মেইল: adservice@bcsadminac ademy.gov.bd
২.	একাডেমির প্রশিক্ষণ বর্ষপঞ্জিভুক্ত সাক্ষ্যকালীন কোর্সের তথ্য প্রদান	আবেদনের প্রেক্ষিতে।				
৩.	অনুরোধ কোর্স বাস্তবায়ন বিষয়ক তথ্য প্রদান	চাহিদাপত্রের মাধ্যমে	প্রয়োজ্য নহে	প্রাক্কলিত বাজেট অনুযায়ী	০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে	
৪.	প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত তথ্য সরাসরি প্রদান	চাহিদাপত্রের মাধ্যমে	আবেদনপত্র প্রেরণ প্রশিক্ষণ সেল	বিনামূল্যে	০১ (এক) কার্যদিবসের মধ্যে	
৫.	প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত তথ্য পত্রের মাধ্যমে প্রদান	চাহিদাপত্রের মাধ্যমে			০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে	
৬.	ডুপ্লিকেট সনদ প্রদান	আবেদনপত্রের মাধ্যমে	(ক) সনদপত্রের/ফটোকপি/অবমুক্তকরণপত্র ও মানোন্নয়নপত্র (খ) অর্থ পরিশোধের বন্ড (গ) খানার সাধারণ আয়ের এর কপি	৩০০/- (তিনশত) নগদ টাকায়	০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে	

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (হালনাগাদপূর্ত)

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৭.	প্রশিক্ষণ বহির্ভূত বিভিন্ন তথ্য প্রদান	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর ৪ ও ৮ নম্বর ধারা অনুযায়ী প্রাপ্ত আবেদনের প্রেক্ষিতে	কাগজপত্র: আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: একাডেমির ওয়েবসাইট	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুসারে প্রাপ্তি পৃষ্ঠা ০২ (দুই) টাকা হারে	২০ (বিশ) কার্যদিবসের মধ্যে	
৮.	গবেষণা ফলাফল	ওয়েবসাইট লাইব্রেরি ব্যবহারের আবেদন পত্রের মাধ্যমে	কাগজপত্র: আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: একাডেমির ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	ওয়েবসাইট বাউজ তৎক্ষণিক লাইব্রেরি ব্যবহারের ০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে	
৯.	লাইব্রেরি সেবা	গবেষকগণ সকল সরকারি সরকারি কার্যদিবসে লাইব্রেরি সেবা গ্রহণ করতে পারবে।	আবেদনপত্র: একাডেমির ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে	
১০.	ই-লাইব্রেরি সেবা	গবেষকগণ সকল সরকারি কার্যদিবসে লাইব্রেরি সেবা গ্রহণ করতে পারবে।	আবেদনপত্র: সরাসরি অথবা একাডেমির ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	০২ (এক) কার্যদিবসের মধ্যে	
১১.	প্রকাশনা সমূহের সফট কপি	একাডেমি তার প্রকাশিত বই বা প্রকাশনা সমূহের সফট কপি তার নিজস্ব ওয়েবসাইটে প্রকাশ করে থাকে। ব্যবহারকারীগণ ওয়েবসাইট থেকে সেগুলো বিনামূল্যে সংগ্রহ করতে পারেন।	একাডেমির ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	
১২.	ক্যাফেটেরিয়া ভাতা/ভাইনিং	আবেদনপত্রের মাধ্যমে	আবেদনপত্রের ভিত্তিতে কক্ষ নম্বর -----	দৈনিক ভাতা: ২০,০০০/- নগদ/পে-অর্ডার/ভিডি	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে	
১৩.	ভরমিটির সিট ভাতা প্রদান	সরাসরি	আবেদনপত্রের ভিত্তিতে কক্ষ নম্বর -----	দৈনিক ভাতা----- নগদ/পে-অর্ডার/ভিডি	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে	
১৪.	দরপত্র জামানত ফেরত	আবেদনপত্র	সেবা শাখা, বিসিএস প্রশাসন একাডেমি	বাংক গ্যারান্টি/পে-অর্ডার/চেক	দিন: PPA-২০০৬ PPR-২০০৮	
১৫.	দরপত্র নিরাপত্তা জামানত	আবেদনপত্র	সেবা শাখা, বিসিএস প্রশাসন একাডেমি	বাংক গ্যারান্টি/পে-	দিন: PPA-২০০৬	

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (হালনাগাদকৃত)

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	ফেরত			অর্ডার/চেক	PPR-২০০৮	
১৬.	রক্ষণযোগ্য অর্থ বা ব্যাংক গ্যারান্টি ফেরত	আবেদনপত্র	সেবা শাখা, বিসিএস প্রশাসন একাডেমি	ব্যাংক গ্যারান্টি/পে-অর্ডার/চেক	দিন: PPA-২০০৬ PPR-২০০৮	
১৭.	অনলাইন নিবন্ধন	একাডেমির ওয়েবসাইট রাউজ করে অনলাইন নিবন্ধন সম্পন্ন করা	কম্পিউটার ক্যাব	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	
১৮.	মিলনায়তন ভাড়া প্রদান	আবেদনপত্র	আবেদনপত্রের ভিত্তিতে, বিসিএস প্রশাসন একাডেমির সেবা শাখা	দৈনিক ভাড়া ১০,০০০/- নগদ/পে-অর্ডার/ভিডি	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে	
১৯.	শ্রেণি কক্ষ ভাড়া প্রদান	আবেদনপত্র	একাডেমির ওয়েবসাইট	দৈনিক ভাড়া----- নগদ/পে-অর্ডার/ভিডি	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে	
২০.	কম্পিউটার জ্যাব/ইংলিশ/জ্যাংগুয়েজ জ্যাব ভাড়া প্রদান	আবেদনপত্র	গ্রন্থাগার শাখা	বিনামূল্যে	০২ (এক) কার্যদিবসের মধ্যে	
২১	গ্রন্থাগার ব্যবহার সেবা সংক্রান্ত	আবেদনপত্র	প্রশাসনিক ভবনের ৩য় তলা	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে	
২২	প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত তথ্য ওয়েবসাইট/ই-মেইলের মাধ্যমে প্রদান	ই-মেইল				

১.২) দাপ্তরিক সেবা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (হালনাগাদকৃত)						
ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	প্রশিক্ষণার্থী/ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদন ও তার নিষ্পত্তি (কোন পত্র মহত্বগালয়ে অগ্রায়ন করা)	আবেদন প্রাপ্তির পর রেজিস্ট্রার মহোদয় কর্তৃক অনুমোদনের পর অফিস স্মারকের মাধ্যমে বর্ণিত সেবা প্রদান করা হবে।	আবেদনপত্র প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (হালনাগাদপূর্ত)

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২.	চিকিৎসা সাহায্য মঞ্জুরী আবেদন অগ্রায়ণ ও চাকুরীর আবেদন অগ্রায়ণ	আবেদন প্রাপ্তির পর রেজ্টার মহোদয় কর্তৃক অনুমোদনের পর অফিস স্মারকের মাধ্যমে বর্ণিত সেবা প্রদান করা হবে।	আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	
৩.	একাডেমি অথবা প্রশিক্ষণ বিষয়ে যে কোন প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অনুরোধ ও জিজ্ঞাসা	পত্র/ইমেইল/এসএমএস/ ওয়েবসাইট-এ আবেদনের মাধ্যমে	আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কার্যদিবসের মধ্যে	
৪.	একাডেমির উন্নয়ন প্রকল্পের তথ্য হাটকরণ	আবেদন প্রাপ্তির পর রেজ্টার মহোদয় কর্তৃক অনুমোদনের পর অফিস স্মারকের মাধ্যমে বর্ণিত সেবা প্রদান করা হবে।	আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: উন্নয়ন ও পরিকল্পনা শাখা	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	
৫.	আন্তর্জাতিক ও দেশীয় প্রতিষ্ঠানে প্রকাশনা তথ্য বিনিময়	একাডেমি তার সম্পাদিত বিভিন্ন সমীক্ষার তথ্য/প্রতিবেদন আন্তর্জাতিক ও দেশীয় প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন গবেষকদের সাথে বিনিময় করে থাকে	একাডেমির ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে	
৬.	সেমিনার ও কনফারেন্সের মাধ্যমে তথ্য প্রদান	একাডেমির সমীক্ষার তথ্য বিভিন্ন গবেষক, সাংবাদিক, সুশীল সমাজ ও তথ্য আৱরণকারী বিভিন্ন গোষ্ঠীর জন্য সেমিনার ও কনফারেন্সের মাধ্যমে	বিসিএস প্রশাসন একাডেমি	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে	
৭.	সরকারের বিভিন্ন ক্ষতি নির্ধারণী পর্যায়ের কমিটিতে পরামর্শ প্রদান	একাডেমি চাহিদাপত্র/আমন্ত্রণপত্র প্রাপ্তির ভিত্তিতে সরকারের	চাহিদাপত্র/আমন্ত্রণপত্র অনুযায়ী	বিনামূল্যে	০২-০৫ কার্যদিবসের মধ্যে	

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (হালনাগাদকৃত)

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		বিতরণ নীতি নির্ধারিত পর্যায়ের কমিটিতে প্রতিনিধি প্রেরণ করে।				
৮.	Development Review-এ লেখা প্রবন্ধের প্রাপ্তি স্বীকারপত্র	পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে	বিসিএস প্রশাসন একাডেমি	বিনামূল্যে	০১ কার্যদিবসের মধ্যে	
৯.	পরামর্শ সেবা ও গবেষণা কর্মে সহায়তা	পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে	গবেষণা নীতিমালা, টিওআর, গবেষণা প্রস্তাব	ভাগোচনা সাপেক্ষে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে	
১০.	ক্রয় সংক্রান্ত বিল পরিশোধ	বিল দাখিল সাপেক্ষে	প্রশাসন শাখা/সেবা শাখা	বিল অনুযায়ী দাবিকৃত অর্থ চেকে প্রদান	০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে	
১১.	দেশে ও বিদেশে অবস্থিত প্রতিষ্ঠান কর্তৃক তথ্য ও সহযোগিতা প্রদানের আবেদন	আবেদনপত্র/সরাসরি	আবেদনপত্রের ভিত্তিতে/মৌখিক	প্রয়োজ্য নহে	০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে	
১২.	ইউটিলিটি সার্ভিসের বিল পরিশোধ	বিল প্রাপ্তি সাপেক্ষে	প্রশাসন শাখা/সেবা শাখা	বিল অনুযায়ী দাবিকৃত অর্থ চেকে প্রদান	০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে	
১৩	মোটিকেল সেবা	সরাসরি	মোটিকেল শাখা	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	
১৪	ই-মোটিকেল সেবা	অনলাইন	মোটিকেল শাখা	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	
১৫	অনলাইন স্টোর	অনলাইন অধিচালনপত্র	সেবা শাখা	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	
১৬	কম্পিউটার ল্যাব	অনুষদ সদস্যবৃন্দ অথবা প্রশিক্ষণার্থী কর্মকর্তাবৃন্দ	সেবা শাখা	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	
১৬	Smart Teaching Board এর মাধ্যমে ক্লাস পরিচালনা	প্রশিক্ষণার্থী কর্মকর্তা	কোর্স ম্যানেজমেন্ট	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	

১.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (হালনাগাদপূর্ত)

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পরিকল্পনা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(২)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	কর্মচারীদের যোগদান পত্রের পৃষ্ঠাঙ্কন	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর বদলি আদেশের জিও এর কপি সহ যোগদান পত্র জমা দেয়ার পর যোগদান পত্রের পৃষ্ঠাঙ্কন করা হবে।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০২ (এক) কার্যদিবসের মধ্যে	
২.	কর্মচারীদের ভ্রমণ ভাতা ও অন্যান্য সকল ভাতার বিল সংক্রান্ত সেবা	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর অনুমোদিত ভ্রমণ বিবরণী ও প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রাদি সহ আবেদনের ভিত্তিতে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	০২ (এক) কার্যদিবসের মধ্যে	
৩.	গ্রেড-৯ এর নীচের গ্রেডের কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ, গৃহ মেসামত, মোটরসাইকেল, মোটরকার, বাইসাইকেল, কন্সিপ্টকার অগ্রিম ঋণ।	মঞ্জুরিপত্র প্রদানের জন্য দরখাস্ত জনপ্রশাসন মহালায়ে প্রেরণ করা হয়।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর জিপিএফ এর প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	
৪.	গ্রেড-৯ এর নীচের গ্রেডের কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ, গৃহ মেসামত, মোটরসাইকেল, মোটরকার, বাইসাইকেল, কন্সিপ্টকার অগ্রিম ঋণ।	মঞ্জুরিপত্র প্রদানের মাধ্যমে	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর জিপিএফ এর প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে	
৫.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি ও চুক্তি উত্তোলন	মঞ্জুরিপত্র প্রদানের মাধ্যমে	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর জিপিএফ এর প্রত্যয়নসহ আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	
৬.	কর্মচারীদের অর্থ ও হিসাব সংশ্লিষ্ট যেকোনো তথ্য ও বিবরণী চাহিদা অনুযায়ী সরবরাহ করা।	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রাদি সহ আবেদনের ভিত্তিতে	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (হালনাগাদকৃত)

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		প্রত্যয়নপত্র প্রক্রিয়াকরণ/প্রদান করা হয়।				
৭.	কর্মচারীদের পাসপোর্ট গ্রহণের অনুমতি	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের আবেদনের আবেদনের পাসপোর্ট গ্রহণের অনুমতি প্রদান করা হয়।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	
৮.	কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	অর্জিত ছুটি প্রাপ্তির হিসাবসহ সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের তিথিতে অর্জিত ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	
৯.	কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশে অর্জিত ছুটি মঞ্জুরের আবেদন অগ্রায়ন	বহিঃবাংলাদেশ গমনের পূরণকৃত ফরম ও অর্জিত ছুটি প্রাপ্তির হিসাবসহ সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের তিথিতে বহিঃবাংলাদেশে অর্জিত ছুটি মঞ্জুরের আবেদন অগ্রায়ন করা হয়।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	
১০.	কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর	ছুটি প্রাপ্তির হিসাবসহ সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের তিথিতে শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুর করা হয়।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	
১১.	কর্মচারীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর	চিকিৎসকের সুপারিশকৃত সনদসহ সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের তিথিতে চিকিৎসা ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	
১২.	কর্মচারীদের চিকিৎসা ছুটি	চিকিৎসকের সুপারিশকৃত	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (হালনাগাদকৃত)

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	মঞ্জুর	সনদসহ কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে চিকিৎসা খুঁটি মঞ্জুর করা হয়।	প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা		মধ্যে	
১৩.	কর্মচারীদের অসাধারণ খুঁটি মঞ্জুর	খুঁটি প্রাপ্তির হিসাবসহ সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের অসাধারণ খুঁটি মঞ্জুর করা হয়।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	
১৪.	কর্মচারীদের চিকিৎসা সাহায্য সেবা	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে অগ্রবর্তীকরণ	কাগজপত্র: চিকিৎসা সাহায্যের নির্ধারিত ফরমপূরণ সাপেক্ষে প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	
১৫.	শিক্ষাবৃত্তির সেবা	শিক্ষাবৃত্তির ফরমপূরণ	কাগজপত্র: অফিস প্রাধিকারের আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	
১৬.	কর্মচারীদের বেতন সমতাকরণ	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদিসহ সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে বেতন সমতাকরণের আবেদন ত্রুটিয়ন করা হয়।	কাগজপত্র: অফিস প্রাধিকারের আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে	
১৭.	কর্মচারীদের বাসা বরাদ্দ সংক্রান্ত সেবা	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে না-দাবী সনদপত্র প্রদান করা হয়।	কাগজপত্র: অফিস প্রাধিকারের আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে	
১৮.	কর্মচারীদের পেনশন প্রদানের সুবিধার্থে তাদের অডিট আপত্তির না-দাবী সনদপত্র প্রদান	কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে না-দাবী সনদপত্র প্রদান	কাগজপত্র: অফিস প্রাধিকারের আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে	
১৯.	ক্রেড-৯ বা তদুর্ধ্ব ক্রেতের কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুর	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে পেনশন মঞ্জুরের জন্য	কাগজপত্র: ১. পিআরএল গমনের আবেদনের কপি ২. পেনশন আবেদনের পূরণকৃত নির্ধারিত	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে	

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (হালনাগাদকৃত)

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২০.	গ্রেড-৯ এর নীচে গ্রেডের কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুরি	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের আবেদনের পেনশন মঞ্জুরি করা হয়।	কাগজপত্র: ১. পিতারএল গমনের আদেশের কপি ২. পেনশন আবেদনের পূরণকৃত নির্ধারিত ফরম এবং প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রাদি প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট অফিস	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে	
২১.	গ্রেড-৯ বা তদুর্ধ্ব গ্রেডের কর্মচারীদের পারিবারিক পেনশন মঞ্জুরি	কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে পারিবারিক পেনশন মঞ্জুরির জন্য আবেদন জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে অগ্রবর্তীকরণ।	কাগজপত্র: পারিবারিক অবসর ভাতার নির্ধারিত ফরমে আবেদন এবং প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রাদি প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট অফিস	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে	
২২	গ্রেড-৯ এর নীচে গ্রেডের কর্মচারীদের পারিবারিক পেনশন মঞ্জুরি	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে পেনশন মঞ্জুরি করা হয়।	কাগজপত্র: পারিবারিক অবসর ভাতার নির্ধারিত ফরমে আবেদন এবং প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্রাদি প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট অফিস	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে	
২৩.	কর্মচারীদের ক্রেতানারী মালমাল সরবরাহ	অনলাইন অথবা সরাসরি অধিযাচনপত্র পূরণের মাধ্যমে	কাগজপত্র: অধিযাচনপত্র ফরম প্রাপ্তিস্থান: সেবা শাখা	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	
২৪.	কর্মচারীদের আবাসিক সংযোগ মঞ্জুরি	প্রাধিকার প্রাপ্ত সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে দাপ্তরিক/আবাসিক টেলিফোন সংযোগ মঞ্জুরি প্রদান করা হয়।	কাগজপত্র: সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট ও প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে	
২৫.	সরকারি কোন প্রতিষ্ঠানকে প্রেক্ষাক্ষ/অভিটোরিয়াম ভাড়া দেওয়া	অধিযাচনপত্র ফরম পূরণের মাধ্যমে আবেদনের প্রেক্ষিতে	কাগজপত্র: অধিযাচনপত্র ফরম প্রাপ্তিস্থান: সেবা শাখা	নির্ধারিত মূল্যে পরিশোধের মাধ্যমে	০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	
২৬.	সরকারের বিভিন্ন স্তরের কর্মকর্তাদের জন্য প্রশিক্ষণ	প্রশিক্ষণের মাধ্যমে	কাগজপত্র: আবেদনপত্র	নির্ধারিত বাজেটের ব্যয় নিবাহের নিশ্চয়তা	০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (হালনাগাদকৃত)

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সার্বিকপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	আয়োজন		প্রাপ্তিস্থান: প্রশিক্ষণ শাখা	প্রাপ্তির মাধ্যমে		
২৭.	ডুপ্লেকট সনদপত্র/লেখরপত্র প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির পর রেকর্ডর মহোদয় কর্তৃক অনুমোদনের পর অফিস স্মারকের মাধ্যমে সনদপত্র/লেখরপত্র	কাগজপত্র: আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: প্রশিক্ষণ শাখা	সংশ্লিষ্ট কোর্সের সনদপত্রের খরচের সমাপারিসংগে অর্থ।	০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	
২৮.	প্রশিক্ষণার্থী কর্তৃক প্রাপ্ত নম্বর পুন:মূল্যায়নের আবেদন	আবেদনের প্রেক্ষিতে	কাগজপত্র: আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: প্রশিক্ষণ শাখা	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	
২৯.	কর্মচারীদের দাপ্তরিক/আবাসিক টেলিফোন সংযোগ মঞ্জুরি	প্রাধিকার প্রাপ্ত সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে দাপ্তরিক/আবাসিক টেলিফোন সংযোগ মঞ্জুরি প্রদান করা হয়।	কাগজপত্র: আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে	
৩০.	যানবাহন ব্যবস্থাপনা	চাহিদাপত্র/আবেদনপত্র	কাগজপত্র: আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: সেবা শাখা	অধিযানপত্র	০২ (এক) কার্যদিবসের মধ্যে	
৩১.	অভিযোগ নিষ্পত্তি	সরাসরি	কাগজপত্র: আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	তদন্ত প্রতিবেদন পাওয়ার পর ১০ (দশ) দিন/সংশ্লিষ্ট বিধিমালা অনুসারে	

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থ/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা অত্র প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন কোনো প্রতিষ্ঠান নাই। এই প্রতিষ্ঠানটি জনপ্রশাসন মহলাগলয়ের আওতাধীন একটি প্রতিষ্ঠান।

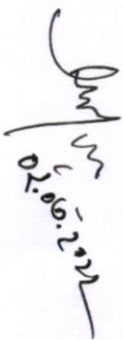
২.৫) আপনাদের কাছে আমাদের প্রত্যাশা
আপনাদের (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা:

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
০২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা

০৩	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের ওয়েবসাইট বাউজ/পরিদর্শন করা			
০৪	চাহিত অন্যান্য তথ্যাদি প্রেরণ করা			
০৫	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল সেন্সর/ই-সেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা			
০৬	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা			
০৭	অনাবশ্যিক ফোন/ভসরির না করা			

১.৬) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)
সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সসম্মা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা		৩০ কার্যদিবস
০২	GRS ফোকাস অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অপিল কর্মকর্তা		২০ কার্যদিবস
০৩	অপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেক		৬০ কার্যদিবস


০২.০৩.২০১৯

আবু আবসলান
উপপরিচালক (সেবা)
বিসিএস প্রশাসন একাডেমি
শাহবাগ, ঢাকা-১০০০