

# বাংলাদেশ ইনস্টিটিউট অব এ্যাডমিনিস্ট্রেশন এ্যান্ড ম্যানেজমেন্ট (বিয়াম) ফাউন্ডেশন

৬৩, নিউ ইস্কাটন, ঢাকা-১০০০

www.biam.org.bd

## সিটিজেনস চার্টার

১. **ভিশনঃ** দক্ষ, সৃজনশীল, স্বপ্রনোদিত ও কর্মদ্যোগী মানব সম্পদ সৃষ্টির লক্ষ্যে মানসম্মত প্রশিক্ষণ পরিচালনা।

**মিশনঃ** বাংলাদেশ সিভিল সার্ভিস (প্রশাসন) ক্যাডারের সদস্যদের পেশাভিত্তিক উৎকর্ষ সাধন এবং উন্নয়ন ও ব্যবস্থাপনায় নিয়োজিত সরকারের সর্বস্তরের কর্মকর্তাদের পেশাগত মানোন্নয়ন ও দক্ষতা বৃদ্ধিকল্পে প্রশিক্ষণ পরিচালনা।

২. **সেবা প্রদান ও প্রতিশ্রুতি**

২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	বিভিন্ন প্রত্যাশী সংস্থার অনুরোধের প্রেক্ষিতে অডিটরিয়াম, মাল্টিপারপাস হলসহ অন্যান্য হল বরাদ্দ প্রদান।	মহাপরিচালক বরাবর প্রত্যাশী সংস্থার আবেদনের প্রেক্ষিতে যাচাই-বাছাই করে সংশ্লিষ্ট নথিতে অনুমোদন সাপেক্ষে বরাদ্দ প্রদান করা হয়	প্রত্যাশী সংস্থার নিজস্ব লেটার হেড প্যাডে আবেদন পত্র	সেবারমূল্য প্রতিটি হলের ক্ষেত্রে সময়সীমা সকাল ৯ টা –বিকাল ৫ টা। অডিটরিয়াম- ৮৫,০০০/- মাল্টিপারপাস- ৩৪,৩২০/- মাহবুব কবির হল-৯,৬০০/- মেঘনা হল- ৯,৬০০/- নূরুল আমিন হল- ৯,৬০০/- ল্যাঞ্জুয়েজ ল্যাব- ৯,৬০০/- সাইফ মিজান হল- ৭,২০০/- আব্দুল আজিজ হল- ৭,২০০/- শহিদুল জহির হল-১২,০০০/- কুদরত-এ-ইলাহী হল- ৯,৬০০/- সামসুদ্দিন কম্পিউটার ল্যাব- ১২,০০০/- গোলাপ কম্পিউটার ল্যাব-৮,৪০০/- রজনীগন্ধা কম্পিউটার ল্যাব-৭,২০০/- <b>এবং পরিশোধ পদ্ধতি:</b> ক্যাশিয়ার অথবা অর্থ শাখা এর নিকট পরিশোধপূর্বক আদায় রশিদ গ্রহণ।	৩ কর্মদিবস	সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন : +৮৮০২৯৩৪৯০৩৯ adadmin@biam.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
২।	বিসিএস (প্রশাসন) ক্যাডারের কর্মকর্তাদের চাহিদার প্রেক্ষিতে বিয়াম হোস্টেলের সিট বরাদ্দ প্রদান	কর্মকর্তাদের চাহিদার প্রেক্ষিতে বিয়াম হোস্টেলের সিট বরাদ্দ প্রদান করা হয়	অনলাইনে	ডিআইপি- ৬৫০/- (প্রতি সিট) এসি- ৩০০/- (প্রতি সিট) নন-এসি- ১৫০/- (প্রতি সিট) <b>পরিশোধ পদ্ধতি:</b> রিসেপশনে সরাসরি মানিরিসিট এর মাধ্যমে অথবা অনলাইন পে-মেন্ট পদ্ধতিতে	তাৎক্ষণিক	পরিচালক (প্রশাসন) ফোন : +৮৮০২৯৩৪৮৩৫৪ diradmin@biam.org.bd
৩।	চাহিদা ভিত্তিক বিভিন্ন প্রশিক্ষণ কার্যক্রম পরিচালনা।	প্রত্যাশী সংস্থার অনুরোধপত্র/ সম্মতিপত্রের প্রেক্ষিতে নির্ধারিত অংশগ্রহণকারীদের রেজিস্ট্রেশন, কোর্স ব্যবস্থাপনা কমিটির মাধ্যমে পরিচালন	অনুরোধপত্র, মনোনয়নপত্র, ছবি নির্ধারিত ফরমে তথ্য সরবরাহ, প্রশিক্ষণ শাখা এবং www.biam.org.bd	সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত ফি/ বাজেট অনুসারে চেক/নগদ পরিশোধ	সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ কোর্সের মেয়াদ অনুসারে	পরিচালক (প্রশিক্ষণ) ফোন- +৮৮০২৯৩৪৮৩১৩৩৩৫ dirtrg@biam.org.bd
৪।	বিসিএস (স্বাস্থ্য) ক্যাডারের কর্মকর্তাদের বিশেষ বুনিয়াদি প্রশিক্ষণ পরিচালনা।	প্রত্যাশী সংস্থার অনুরোধপত্র/ সম্মতিপত্রের প্রেক্ষিতে নির্ধারিত অংশগ্রহণকারীদের রেজিস্ট্রেশন, কোর্স ব্যবস্থাপনা কমিটির মাধ্যমে পরিচালনা	যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক মনোনয়ন পত্র, ছাড়পত্র, ছবি, নির্ধারিত অংশগ্রহণকারীদের রেজিস্ট্রেশন, প্রশিক্ষণ শাখা এবং www.biam.org.bd	অনুমোদিত বাজেট অনুসারে চেক/নগদ পরিশোধ	২ মাস	পরিচালক (প্রশিক্ষণ) ফোন- +৮৮০২৯৩৪৮৩৫৪ dirtrg@biam.org.bd
৫।	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/ দপ্তর/ সংস্থার অনুরোধে বিভিন্ন মেয়াদী প্রশিক্ষণ পরিচালনা	প্রত্যাশী সংস্থার অনুরোধপত্র, কোর্স ব্যবস্থাপনা কমিটির মাধ্যমে পরিচালনা	যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক মনোনয়ন পত্র, ছাড়পত্র, ছবি, নির্ধারিত অংশগ্রহণকারীদের রেজিস্ট্রেশন, প্রশিক্ষণ শাখা এবং www.biam.org.bd	অনুমোদিত বাজেট অনুসারে চেক/নগদ পরিশোধ	নির্ধারিত সময় অনুযায়ী প্রশিক্ষণ পরিচালনা করা হয়	পরিচালক (প্রশিক্ষণ) ফোন- +৮৮০২৯৩৪৮৩৫৪ dirtrg@biam.org.bd
৬।	বিদ্যুৎ বিভাগের আওতাধীন কর্মকর্তাদের বিভাগীয় বুনিয়াদি প্রশিক্ষণ কোর্স/দক্ষতা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ কোর্স পরিচালনা।	প্রত্যাশী সংস্থার অনুরোধপত্র, কোর্স ব্যবস্থাপনা কমিটির মাধ্যমে পরিচালনা	যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক মনোনয়ন পত্র, ছাড়পত্র, ছবি, রেজিস্ট্রেশন, প্রশিক্ষণ শাখা এবং www.biam.org.bd	অনুমোদিত বাজেট অনুসারে চেক/নগদ পরিশোধ	৪৫/৫০ দিন	পরিচালক (প্রশিক্ষণ) ফোন- +৮৮০২৯৩৪৮৩৫৪ dirtrg@biam.org.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৭।	নিজস্ব উদ্যোগে, আন্তর্জাতিক সংস্থার সাথে যৌথ উদ্যোগে এবং বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান/দপ্তরের অনুরোধে ওয়ার্কশপ/সেমিনার আয়োজন।	ব্যবস্থাপনা কমিটির মাধ্যমে তত্ত্বাবধান ও পরিচালনা	যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অংশগ্রহণকারী মনোনয়ন, নির্ধারিত অংশগ্রহণকারীদের রেজিস্ট্রেশন, প্রশিক্ষণ শাখা এবং www.biam.org.bd	অনুমোদিত বাজেট অনুসারে চেক/নগদ পরিশোধ	১ দিন/ ৩ দিন	পরিচালক (প্রশিক্ষণ) ফোন- +৮৮০২৯৩৪৮৩৫৪ dirtrg@biam.org.bd

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	বহিঃবাংলাদেশ ছুটি, মাতৃত্বজনিত ছুটি, নৈমিত্তিক ছুটি, অর্জিত ছুটি, কর্মস্থল ত্যাগ ইত্যাদি অনুমোদন।	মহাপরিচালক বরাবর আবেদনের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	ক) সর্বোচ্চ ০১ কর্মদিবস খ) সর্বোচ্চ ০৭-১০ কর্মদিবস	মহাপরিচালক ফোন : +৮৮০২৯৩৪৮৩৯৪ dg@biam.org.bd
২।	কর্মচারির নৈমিত্তিক ছুটি, কর্মস্থল ত্যাগ ইত্যাদি অনুমোদন।	পরিচালক (প্রশাসন) বরাবর আবেদনের মাধ্যমে	ছুটির নির্ধারিত আবেদন পিএবিএক্স কক্ষ	বিনামূল্যে	ক) সর্বোচ্চ ০১ কর্মদিবস খ) সর্বোচ্চ ০৩ কর্মদিবস	পরিচালক(প্রশাসন) ফোন : +৮৮০২৯৩৪৮৩৫৪ diradmin@biam.org.bd
৩।	শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানের জনবল নিয়োগ	ক) সংশ্লিষ্ট শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানের পরিচালনা কমিটির সভাপতি কর্তৃক চাহিদাপত্র বিয়াম ফাউন্ডেশনে প্রেরণ করা। খ) নথিতে মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদন প্রাপ্তির পর নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি ০২টি দৈনিক পত্রিকায় প্রকাশ করা। গ) নির্ধারিত সময়সীমা পর্যন্ত প্রার্থী কর্তৃক দাখিলকৃত আবেদনপত্র গ্রহণ। ঘ) প্রাপ্ত আবেদনসমূহ যাচাই বাছাইয়ের মাধ্যমে পরীক্ষা প্রদানের অনুমতি প্রদান। ঙ) নিয়োগ কমিটির প্রস্তুতিমূলক সভার মাধ্যমে নিয়োগ পরীক্ষার দিন ও আনুষঙ্গিক বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ। চ) নির্ধারিত তারিখে নিয়োগ পরীক্ষা (লিখিত ও মৌখিক) গ্রহণ ও ফলাফল প্রকাশ। ছ) নিয়োগপত্র প্রদান।	আবেদনপত্রের সাথে ০২ কপি ছবি, ৩০০/- টাকার পে-অর্ডার, এনআইডি কার্ডের ফটোকপি এবং শিক্ষাগত যোগ্যতার সকল সনদের সত্যায়িত কপি।		৩ মাস	মহাপরিচালক মহোদয়

৪।	শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানের জন্য বই, ডায়েরি ও খাতা মুদ্রণ	ক) বিয়াম ফাউন্ডেশন কর্তৃক বিয়াম পরিচালিত সকল শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানে চাহিদাপত্র প্রেরণ করা। খ) সকল শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানের পূরণকৃত চাহিদা অনুযায়ী চাহিদাপত্র বিয়াম ফাউন্ডেশনে প্রেরণ করা। গ) প্রাপ্ত চাহিদার আলোকে বিদ্যমান মজুদ পরীক্ষান্তে প্রয়োজনীয় সামগ্রী মুদ্রণ। ঘ) চাহিদাভিত্তিক প্রতিষ্ঠানওয়ারী মূল্য নির্ধারণ। ঙ) চাহিদা অনুযায়ী সামগ্রী সরবরাহ করা। চ) সরবরাহকৃত প্রতিষ্ঠান হতে নির্ধারিত মূল্য গ্রহণ করা।	বিয়াম পরিচালিত বিভিন্ন স্কুল ও কলেজ হতে চাহিদাপত্র।		২ মাস	মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে পরিচালক (শিক্ষা) diredu@biam.org.bd
৫।	শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানের শিক্ষকগণের পদোন্নতি প্রদান	ক) পদোন্নতির মাধ্যমে নিয়োগের ক্ষেত্রে নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষ (বিয়াম) সংশ্লিষ্ট শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানের বাছাই কমিটি কর্তৃক বাছাইকৃত প্রার্থীদের তালিকা বিবেচনাক্রমে পদোন্নতি প্রদান করা হয়। খ) বিগত ৫ (পাঁচ) বৎসরের মধ্যে কোন শিক্ষক বা কর্মচারীর বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদনে বিরূপ মন্তব্য থাকিলে তাকে পরবর্তী ১ (এক) বৎসর পদোন্নতির জন্য বিবেচিত করা হবে না। গ) কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত জ্যেষ্ঠতা অনুসরণ করে পদোন্নতি প্রদান করা হয়। ঘ) ঢাকাস্থ শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে নিয়োগ বাছাই কমিটি এবং ঢাকার বাহিরে শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে স্থানীয় নিয়োগ বাছাই কমিটির সুপারিশের প্রেক্ষিতে মহাপরিচালক, বিয়াম ফাউন্ডেশন স্থায়ী শিক্ষক কর্মচারীর পদোন্নতি প্রস্তাবের অনুমোদন করেন। ঙ) মহাপরিচালক কর্তৃক নথিতে অনুমোদন গ্রহণ সাপেক্ষে পদোন্নতির অফিস আদেশ জারী করা হয়।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের গভর্নিং বডির সভাপতির সুপারিশপত্র।		২ মাস	মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে পরিচালক (শিক্ষা) diredu@biam.org.bd
৬।	শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন কমিটি গঠনের অনুমোদন	ক) সংশ্লিষ্ট শিক্ষাপ্রতিষ্ঠান শিক্ষাবোর্ডের রেজিস্ট্রেশনভুক্ত হলে কমিটি গঠনের অনুমোদনের জন্য পত্র বিয়াম ফাউন্ডেশন কর্তৃক তা সংশ্লিষ্ট শিক্ষাবোর্ডে প্রেরণ করা হয়। খ) সংশ্লিষ্ট শিক্ষাপ্রতিষ্ঠান শিক্ষাবোর্ডের রেজিস্ট্রেশনভুক্ত না হলে কমিটি গঠনের সুপারিশ সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের সভাপতি ও অধ্যক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের গভর্নিং বডির সভাপতির কমিটি গঠনের সুপারিশপত্র।		১৫ দিন	মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে পরিচালক (শিক্ষা) diredu@biam.org.bd
৭।	বিদ্যালয়ে পাঠদানের অনুমতি প্রদান	ক) মহাপরিচালক মহোদয় নথিতে অনুমোদন গ্রহণক্রমে খ) সংশ্লিষ্ট শিক্ষাপ্রতিষ্ঠান শিক্ষাবোর্ডের রেজিস্ট্রেশনভুক্ত হলে আবেদনটি অনুমোদনের জন্য সংশ্লিষ্ট শিক্ষাবোর্ডে প্রেরণ। গ) শিক্ষাবোর্ডের রেজিস্ট্রেশন নয় এমন শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে অনুমোদিত আবেদন সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের সভাপতি ও অধ্যক্ষ বরাবর প্রেরণ।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের গভর্নিং বডির সভাপতির সুপারিশ।		১৫ দিন	মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে পরিচালক (শিক্ষা) diredu@biam.org.bd

৮।	নতুন করে শ্রেণি খোলার অনুমোদন	সভাপতি ও অধ্যক্ষের আবেদনের সুপারিশের পরিপ্রেক্ষিতে বিয়াম ফাউন্ডেশন কর্তৃক অনুমোদনক্রমে পাঠদানের অনুমতি দেয়া হয়।	সংশ্লিষ্ট শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানের গভর্নিং বডির সভাপতির সুপারিশ।		১৫ দিন	মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে পরিচালক (শিক্ষা) diredu@biam.org.bd
৯।	ওয়েব সাইটে তথ্য হালনাগাদকরণ	সরাসরি	চাহিদা প্রদান, প্রকৌশল শাখা	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০১ কর্মদিবস	সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন : +৮৮০২৯৩৪৯০৩৯ diradmin@biam.org.bd
১০।	হার্ডওয়্যার, সফটওয়্যার ও নেটওয়ার্ক সমস্যা	সরাসরি	চাহিদা প্রদান, পিএবিএক্স কক্ষ	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০৩ কর্মদিবস	উপসহকারী প্রকৌশলী মোবাইল: +৮৮০১৯১৩১০০৪০২

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	বহিঃবাংলাদেশ ছুটি, মাতৃত্বজনিত ছুটি, নৈমিত্তিক ছুটি, অর্জিত ছুটি, কর্মস্থল ত্যাগ ইত্যাদি অনুমোদন।	মহাপরিচালক বরাবর আবেদনের মাধ্যমে	সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	ক) সর্বোচ্চ ০১ কর্মদিবস খ) সর্বোচ্চ ০৭-১০ কর্মদিবস	মহাপরিচালক ফোন : +৮৮০২৯৩৪৮৩৯৪ dg@biam.org.bd
২।	কর্মচারির নৈমিত্তিক ছুটি, কর্মস্থল ত্যাগ ইত্যাদি অনুমোদন।	পরিচালক (প্রশাসন) বরাবর আবেদনের মাধ্যমে	ছুটির নির্ধারিত আবেদন পিএবিএক্স কক্ষ	বিনামূল্যে	ক) সর্বোচ্চ ০১ কর্মদিবস খ) সর্বোচ্চ ০৭-১০ কর্মদিবস	পরিচালক(প্রশাসন) ফোন : +৮৮০২৯৩৪৮৩৫৪ diradmin@biam.org.bd
৩।	শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানের শিক্ষক ও কর্মচারীগণের চাকুরী স্থায়ীকরণ	ক) নিম্নবর্ণিত বিষয় বিবেচনা করে স্থায়ীকরণের উদ্দেশ্যে গঠিত বাছাই কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট গভর্নিং বডি/পরিচালনা কমিটি কোন শিক্ষক/ কর্মচারীর স্থায়ীকরণের আদেশ প্রদান করেন: ১। শিক্ষানবীশকালের শর্ত পূরণ হইয়াছে কি না; ২। চাকুরি সন্তোষজনক কি না মর্মে শিক্ষাপ্রতিষ্ঠান প্রধানের প্রত্যয়ন গ্রহণ করা হয়।	সংশ্লিষ্ট শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানের গভর্নিং বডির সভাপতির সুপারিশ।	-	৩০ দিন	মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে পরিচালক (শিক্ষা) diredu@biam.org.bd
৪।	সংশ্লিষ্ট শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানের অভিযোগ নিষ্পত্তি	ক) সভাপতি অধ্যক্ষ কর্তৃক অভিযোগ বিয়াম ফাউন্ডেশনে প্রেরণ করেন। খ) বিয়াম ফাউন্ডেশন কর্তৃক সংশ্লিষ্ট শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানের সভাপতির পূর্ণাঙ্গ প্রতিবেদন গ্রহণ করা হয়। গ) প্রাপ্ত অভিযোগপত্র ও মন্তব্য প্রতিবেদন পর্যালোচনাপূর্বক বিধি অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণের বিষয়ে মহাপরিচালক মহোদয় হতে নথিতে সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও তা বাস্তবায়ন করা হয়।	-	-	৩০ দিন	পরিচালক (শিক্ষা) মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে সহকারী পরিচালক (শিক্ষা) adedu@biam.org.bd
৫।	স্টেশনারী মালামাল সরবরাহ	সরাসরি	চাহিদাপত্র প্রদান	বিনা মূল্যে	সর্বোচ্চ ০১ কর্মদিবস	সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন : +৮৮০২৯৩৪৯০৩৯ diradmin@biam.org.bd
৬।	এন্ড্রিভাইরাস, ইন্টারনেট ওয়াইফাই সমস্যা	সরাসরি	চাহিদাপত্র প্রদান, পিএবিএক্স কক্ষ	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০১ কর্মদিবস	মোঃ মকবুল হোসেন কম্পিউটার অপারেটর মোবাইল: +৮৮০১৯১৭৮৩৫৯৮০

## ২.৪) তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা:

তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তার পদবী:	সহকারী পরিচালক (প্রশিক্ষণ) বিয়াম ফাউন্ডেশন, ঢাকা।
ফোন নম্বর:	+৮৮০২৯৩৩৬১১০
ই-মেইল:	adtrg@biam.org.bd

## ৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ ই-মেইলের মাধ্যমে নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	অনাবশ্যিক ফোন /তদবির না করা

## ৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক (শিক্ষা) ফোনঃ +৮৮০২৯৩৫২৪০৬	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মহাপরিচালক, বিয়াম ফাউন্ডেশন ফোনঃ +৮৮০২৯৩৪৮৩৯৪	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে		মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	তিন মাস