

সিটিজেনস চার্টার

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

মিশনঃ বাংলাদেশ (স্বাস্থ্য) ক্যাডারের সদস্যদের ও অন্যান্য সরকারি কর্মকর্তাদের পেশাভিত্তিক উৎকর্ষ সাধন এবং উন্নয়ন ও ব্যবস্থাপনায় নিয়োজিত সরকারের সর্বস্তরের কর্মকর্তাদের পেশাগত মানোন্নয়ন ও দক্ষতা বৃদ্ধিকল্পে প্রশিক্ষণ পরিচালনা।

২.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, নাগরিক সেবা:

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা
১.	বিভিন্ন প্রত্যাশী সংস্থার অনুরোধের প্রেক্ষিতে অডিটরিয়াম, মাল্টিপারপাস হলসহ অন্যান্য হল বরাদ্দ প্রদান।	পরিচালক বরাবর প্রত্যাশী সংস্থার আবেদনের প্রেক্ষিতে যাচাই-বাছাই করে সংশ্লিষ্ট নথিতে অনুমোদন সাপেক্ষে বরাদ্দ প্রদান করা হয়	প্রত্যাশী সংস্থার নিজস্ব আবেদনপত্র অথবা ই-মেইলে আবেদন	সেবার মূল্য- ইনানী মাল্টিপারপাস হল ক্ষেত্রে সময়সীমা (সকাল ৯ টা – বিকাল ৫ টা) ২৫,০০০/- প্রতিটি ক্লাসরুম- ১১,০০০/- কম্পিউটার ল্যাবরুম – ১৫,০০০/- পরিশোধ পদ্ধতি: রিসিপশনে টাকা পরিশোধপূর্বক রশিদ গ্রহণ।	৩ কর্ম দিবস	মোহাম্মদ আজিজুর রহমান প্রশাসনিক কর্মকর্তা (ভারপ্রাপ্ত) মোবা: ০১৯১৪-৯৬৬৭৮২ ই: aziz220076@gmail.com	মোঃ লুৎফুর রহমান পরিচালক বিয়াম ফাউন্ডেশন আঞ্চলিক কেন্দ্র, কক্সবাজার মোবা: ০১৫৫২-৩০৫৫৭৪
২.	বিসিএস (প্রশাসন) ক্যাডারের কর্মকর্তাদের চাহিদার প্রেক্ষিতে বিয়াম হোস্টেলের সিট বরাদ্দ প্রদান	কর্মকর্তাদের চাহিদার প্রেক্ষিতে বিয়াম হোস্টেলের সিট বরাদ্দ প্রদান করা হয়	১। রিসিপশনে রেজিস্ট্রেশন করে ২। টেলিফোন যোগাযোগ ফোন: ০২৩৩৩৩৪৬৬৮০ মোবা: ০১৮৬৬৩৫২৯৫১	ডিআইপি- ২০০০/- (প্রতি সিট) এসি- ৬০০/- (প্রতি সিট) পরিশোধ পদ্ধতি: রিসিপশনে সরাসরি মানি রিসিপ্ট এর মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	মোঃ তৈমুর রহমান মিরাজ হোস্টেল সুপারভাইজার মোবা: ০১৯১১৭৩০২৬৭	
৩.	চাহিদা ভিত্তিক বিভিন্ন প্রশিক্ষণ কার্যক্রম পরিচালনা (বিশেষ বুনিয়াদি/বিভাগীয় বুনিয়াদি)	প্রত্যাশী সংস্থার অনুরোধপত্র/ সম্মতিপত্রের প্রেক্ষিতে নির্ধারিত অংশগ্রহণকারীদের রেজিস্ট্রেশন, কোর্স ব্যবস্থাপনা কমিটির মাধ্যমে পরিচালনা	প্রত্যাশী সংস্থা কর্তৃক অনুরোধপত্র, মনোনয়নপত্র, নির্ধারিত ফরমে তথ্য সরবরাহ ই:biamfoundationcoxsazar@gmail.com	প্রত্যাশী সংস্থা ও বিয়াম কর্তৃক নির্ধারিত ফি/ বাজেট অনুসারে চেক/নগদ পরিশোধ	যোগাযোগের ভিত্তিতে স্বল্পতম সময়ে	মোঃ নাসির উদ্দিন কোর্স সমন্বয়ক বিয়াম ফাউন্ডেশন আঞ্চলিক কেন্দ্র, কক্সবাজার মোবা: ০১৯১৭-৮৯০৫২৬	
৪.	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/ দপ্তর/ সংস্থার অনুরোধে সঞ্জীবনী প্রশিক্ষণ পরিচালনা	প্রত্যাশী সংস্থার অনুরোধপত্র, কোর্স ব্যবস্থাপনা কমিটির মাধ্যমে পরিচালনা	যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক মনোনয়ন পত্র, ছবি, নির্ধারিত অংশগ্রহণকারীদের রেজিস্ট্রেশন, ই:biamfoundationcoxsazar@gmail.com	অনুমোদিত বাজেট অনুসারে চেক/নগদ পরিশোধ	নির্ধারিত সময় অনুযায়ী প্রশিক্ষণ পরিচালনা করা হয়	মোহাম্মদ আজিজুর রহমান প্রশাসনিক কর্মকর্তা (ভারপ্রাপ্ত) মোবা: ০১৯১৪-৯৬৬৭৮২ ই: aziz220076@gmail.com	
	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	অনুমোদিত বাজেট অনুসারে চেক/নগদ পরিশোধ	১ দিন/ ৩ দিন	মোহাম্মদ আজিজুর রহমান প্রশাসনিক কর্মকর্তা (ভারপ্রাপ্ত) মোবা: ০১৯১৪-৯৬৬৭৮২ ই: aziz220076@gmail.com	

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা
১.	ওয়েব সাইটে তথ্য হালনাগাদকরণ	সার্বক্ষণিক হালনাগাদকরণ	চাহিদা প্রদান	-	-	মোঃ নাসির উদ্দিন কোর্স সমন্বয়ক বিয়াম ফাউন্ডেশন আঞ্চলিক কেন্দ্র, কক্সবাজার মোবা: ০১৭১৭-৮৯০৫২৬	মোঃ লুৎফুর রহমান পরিচালক বিয়াম ফাউন্ডেশন আঞ্চলিক কেন্দ্র, কক্সবাজার মোবা: ০১৫৫২-৩০৫৫৭৪
২.	হার্ডওয়্যার, সফটওয়্যার ও নেটওয়ার্ক সমস্যা	চাহিদা প্রদান	আবেদনের ভিত্তিতে	-	-	মোঃ মানিক আইটি টেকনিশিয়ান বিয়াম ফাউন্ডেশন আঞ্চলিক কেন্দ্র, কক্সবাজার মোবা: ০১৮১২৯৪৪৮১২	

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা
১.	বহিঃবাংলাদেশ ছুটি, মাতৃভূজনিত 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 গ) সর্বোচ্চ ০৬ মাস	মোহাম্মদ আজিজুর রহমান প্রশাসনিক কর্মকর্তা (ভারপ্রাপ্ত) মোবা: ০১৯১৪-৯৬৬৭৮২ ই: aziz220076@gmail.com	মোঃ লুৎফুর রহমান পরিচালক বিয়াম ফাউন্ডেশন আঞ্চলিক কেন্দ্র, কক্সবাজার মোবা: ০১৫৫২-৩০৫৫৭৪
২.	কর্মচারির নৈমিত্তিক ছুটি, কর্মস্থল ত্যাগ ইত্যাদি অনুমোদন।	পরিচালক বরাবর আবেদনের মাধ্যমে	ছুটির নির্ধারিত আবেদন ফরম	বিনামূল্যে	ক) সর্বোচ্চ ০১ কর্মদিবস খ) সর্বোচ্চ ০৩ কর্মদিবস	মোহাম্মদ আজিজুর রহমান প্রশাসনিক কর্মকর্তা (ভারপ্রাপ্ত) মোবা: ০১৯১৪-৯৬৬৭৮২ ই: aziz220076@gmail.com	
৩.	স্টেশনারী মালামাল সরবরাহ	সরাসরি	চাহিদাপত্র প্রদান	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০১ কর্মদিবস	মোঃ মাছুম ইসলাম কেয়ারটেকার মোবা: ০১৬২৩০৬০৭০৬	
৪.	এন্টিভাইরাস, ইন্টারনেট ওয়াইফাই সমস্যা	সরাসরি	চাহিদাপত্র প্রদান	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০১ কর্মদিবস	মোঃ মিরাজ হোসেন ইলেক্ট্রিশিয়ান কাম ক্লাসরুম এ্যাটেন্ডেন্ট মোবা: ০১৮১৪২৪২৬৯১	

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	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ ই-মেইলের মাধ্যমে নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	অনাবশ্যিক ফোন /তদবির না করা

8) 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	মোঃ লুৎফুর রহমান পরিচালক বিয়াম ফাউন্ডেশন আঞ্চলিক কেন্দ্র, কক্সবাজার মোবা: ০১৫৫২-৩০৫৫৭৪	মোঃ লুৎফুর রহমান পরিচালক বিয়াম ফাউন্ডেশন আঞ্চলিক কেন্দ্র, কক্সবাজার মোবা: ০১৫৫২-৩০৫৫৭৪ ই-মেইল: biamfoundationcoxsbazar@gmail.com	১০ (দশ) দিন