



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অধ্যক্ষের কার্যালয়
বাংলাদেশ সার্ভে ইনস্টিটিউট
রামমালা, কুমিল্লা
E-mail: bsi65056@gmail.com
Web: www.bsiedu.gov.bd



সিটিজেন চার্টার

১.১ ভূমিকা (Introduction):

বাংলাদেশ সার্ভে ইনস্টিটিউট কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তরের আওতাধীন একটি কারিগরি ও বৃত্তিমূলক শিক্ষা প্রতিষ্ঠান। এখানে ডিপ্লোমা ইন- ইঞ্জিনিয়ারিং (সার্ভেয়িং) ডিগ্রী প্রদান করা হয়।

১.২ লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য (Aims & Objectives):

- বাংলাদেশের অনন্য আধুনিক কারিগরি ও বৃত্তিমূলক শিক্ষা প্রতিষ্ঠান হিসাবে কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ এবং কারিগরি শিক্ষা অধিদপ্তর কর্তৃক নির্দেশিত রূপরেখা বাস্তবায়নের মাধ্যমে যুগোপযোগী শিক্ষা ও মানব সম্পদ উন্নয়ন, অর্থনৈতিক সমৃদ্ধি অর্জন এবং জীবন- যাত্রার মানউন্নয়ন তাৎপর্যপূর্ণ অবদান রাখা।
- সেবা গ্রহণকারীগণের সঙ্গে নিবিড় যোগাযোগ স্থাপন এবং তাদের পরামর্শ গ্রহণের মাধ্যমে প্রচলিত সেবা প্রদানের প্রক্রিয়াকে আরো গতিশীল ও মানসম্মত করে গড়ে তোলা।

২.০ নাগরিক সেবা:

২.১. সেবা সমূহ:

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা (কর্মদিবস)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী (নাম, পদবী, ফোন নাম্বার ও ই-মেইল।
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ভর্তি/ পুনঃভর্তি/বদলীতে ভর্তি/ছাড়পত্র সংক্রান্ত কার্যক্রম	কাশিঅ ও বাকশিবো বিধি অনুযায়ী	কাশিঅ ও বাকশিবো নির্দেশনা অনুযায়ী	কাশিঅ ও বাকশিবো নির্ধারিত	কাশিঅ ও বাকশিবো নির্ধারিত	১. অধ্যক্ষ/উপাধ্যক্ষ ২. বিভাগীয় প্রধান ৩। প্রধান সহকারী
২	সেমিস্টার প্লান/ বর্ষপঞ্জি প্রস্তুত ও বিতরণ	হার্ড কপি ও সফট কপি	সংশ্লিষ্ট শিক্ষক	-	ক্লাস শুরুর ১ম সপ্তাহের মধ্যে	শিক্ষকবৃন্দ
৩	স্টুডেন্ট আইডিকার্ড প্রস্তুত ও বিতরণ	ভর্তিকৃত ছাত্র-ছাত্রীদের তথ্যের ভিত্তিতে	প্রধান অফিস	কাশিঅ ও বাকশিবো নির্ধারিত	ক্লাস শুরুর ১ম সপ্তাহের মধ্যে	১. বিভাগীয় প্রধান ২. প্রধান সহকারী

৪	রেজিস্ট্রেশন সম্পাদন ও বিতরণ	ভর্তিকৃত ছাত্র-ছাত্রীদের তথ্যের ভিত্তিতে	প্রধান সহকারী	কাশিঅ ও বাকাশিবো নির্ধারিত	বাকাশিবো হতে প্রাপ্তির ১ম সপ্তাহের মধ্যে	১. বিভাগীয় প্রধান ২. প্রধান সহকারী মোবাইল: ০১৭১৫৩০৭৮৪১
৫	বৃত্তি/ উপবৃত্তি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	সকল ধরনের বৃত্তি সংক্রান্ত	মোবাইল ব্যাংকিং	বিনামূল্যে	তালিকা প্রাপ্তির পরবর্তী ১৫ দিনের মধ্যে	১. বিভাগীয় প্রধান ২. প্রধান সহকারী মোবাইল: ০১৭১৫৩০৭৮৪১
৬	পরীক্ষার বিজ্ঞপ্তি, ফলাফল প্রকাশ ও সংরক্ষণ	নোটিশ/ ওয়েব সাইট	বাকাশিবো তথ্য অনুযায়ী	বিনামূল্যে	বাকাশিবো নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	১. অধ্যক্ষ/ উপাধ্যক্ষ ২. বিভাগীয় প্রধান ৩. প্রধান সহকারী
৭	সকল ধরনের নম্বরপত্র ও ডিপ্লোমা সনদ বিতরণ	হার্ডকপি	সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান	বাকাশিবো নির্দেশনা অনুযায়ী	ফলাফল প্রকাশের ১৫ দিনের মধ্যে	১. অধ্যক্ষ/উপাধ্যক্ষ ২. বিভাগীয় প্রধান ৩. প্রধান সহকারী
৮	প্রশংসাপত্র, প্রত্যয়নপত্র ও অন্যান্য সনদ বিতরণ	লিখিত আবেদন ও ফি জমা প্রদান	টাকা জমা দানের রশিদ, রেজিস্ট্রার সেকশন	মন্ত্রনালয়, কাশিঅ, বাকাশিবো নির্ধারিত ব্যাংক/ হিসাব শাখায়	জমা রশিদ প্রাপ্তির ০৩ কার্যদিবসের মধ্যে	প্রধান সহকারী মোবাইল: ০১৭১৫৩০৭৮৪১
৯	মন্ত্রনালয়, কাশিঅ, বাকাশিবো, ব্যানবেইস বা চাহিত তথ্য প্রদান	হার্ডকপি ও সফট কপি	-	বিনামূল্যে	নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে	১. অধ্যক্ষ / উপাধ্যক্ষ ২. বিভাগীয় প্রধান ৩. প্রধান সহকারী ৪. তথ্য কর্মকর্তা
১০	বার্ষিক হিসাব বিবরণী প্রস্তুত বিতরণ	হার্ডকপি ও সফট কপি	সংশ্লিষ্ট টেকনোলজি	বিনামূল্যে	অর্থ বৎসর শেষ হওয়ার ১ মাসের মধ্যে	প্রধান সহকারী
১১	দরপত্র দলিল প্রস্তুত, বিতরণ ও সংরক্ষণ	হার্ডকপি	পিপিআর- ২০০৮ অনুযায়ী	কমিটি কর্তৃক নির্ধারিত ব্যাংক/ হিসাব শাখা	বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী	১. ক্রয় কমিটি ২. স্টোর অফিসার ৩. স্টোর কিপার
১২	সরবরাহকারীর বিল প্রদান/ জামানত ফেরত	লিখিত আবেদন	বিজ্ঞপ্তি/ কার্যা দেশ এর শর্ত অনুযায়ী/ হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	পত্র প্রাপ্তির ০৭ দিনের মধ্যে	১. স্টোর অফিসার ২. স্টোর কিপার ৩. প্রধান সহকারী
১৩	অডিট আপত্তি বিষয়ক কার্যাবলী	হার্ডকপি ও সফট কপি	মন্ত্রনালয়/ অডিট অধিদপ্তর কর্তৃক নির্ধারিত	বিনামূল্যে	পত্র প্রাপ্তির ০৭ দিনের মধ্যে	১. অধ্যক্ষ / উপাধ্যক্ষ ২. প্রধান সহকারী
১৪	জামানত ফেরত/ সম্মানী/ বিল/ অগ্রীম প্রদান ও সমন্বয়	লিখিত আবেদন	-	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়	প্রধান সহকারী মোবাইল: ০১৭১৫৩০৭৮৪১

১৫	ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ও চাকুরী সংক্রান্ত যাবতীয় কার্যাবলী	লিখিত আবেদন	-	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়	১. অধ্যক্ষ / উপাধ্যক্ষ ২. বিভাগীয় প্রধান ৩. প্রধান সহকারী
১৬	প্রশিক্ষণ (ইন-হাউজ, আভ্যন্তরীণ ও বৈদেশিক)	অফিস আদেশ	-	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়	১. কাশিঅ ২. অধ্যক্ষ / উপাধ্যক্ষ ৩. প্রধান সহকারী
১৭	অত্যাবশ্যকীয় জনবল নিয়োজিতকরণ	বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ, নিয়োজিতকরণ কমিটির সুপারিশের আলোকে যোগ্য প্রার্থীদের বাছাই ও মনোনয়ন	-	বিনামূল্যে	গঠিত নিয়োজিতকরণ কমিটির সুপারিশের আলোকে	১. নিয়োগ কমিটি ২. প্রধান সহকারী
১৮	ইন্ডাস্ট্রিকে প্রযুক্তিগত সহায়তা প্রদান	চুক্তিপত্র	সংশ্লিষ্ট টেকনোলজি/ সংশ্লিষ্ট শিক্ষক	বিনামূল্যে		১. অধ্যক্ষ / উপাধ্যক্ষ ২. বিভাগীয় প্রধান
১৯	চাকুরীপ্রাপ্তি সংক্রান্ত সহায়তা	নোটিশ বোর্ড ও ওয়েব সাইট	জব প্লেসমেন্ট সেল	বিনামূল্যে	অফিস চলাকালীন সময়	জনাব মেহেদী হাসান রুবেল মোবাইল: ০১৭২৫৫১৯৪০৯
২০	TVET সপ্তাহ, অভিভাবক সপ্তাহ পালন, সন্ত্রাস জঙ্গিবাদ, ইভটিজিং ও মাদক বিরোধী সচেতনামূলক সভা আয়োজন, ও বিভিন্ন জাতীয় দিবস উদযাপন	অফিস আদেশ নোটিশ বোর্ড ও ওয়েবসাইটে প্রেরণ	কাশিঅ, বাকাশিবো, মন্ত্রনালয় হতে প্রাপ্ত নির্দেশনা ও বাসাই এর অফিস আদেশ	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়	আয়োজক কমিটি/ উপ-কমিটি
২১	বাংলাদেশ সার্ভে ইনস্টিটিউট সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য সহায়তা	লিফলেট, বুকলেট	তথ্য সেবা কেন্দ্র	বিনামূল্যে	অফিস চলাকালীন সময়	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা তথ্য কেন্দ্র মেহেদী হাসান রুবেল মোবাইল: ০১৭২৫৫১৯৪০৯
২২	ইন্ডাস্ট্রিয়াল ট্যুর/ এটাচমেন্ট	লিখিত আবেদন	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও শিল্প-কারখানা	বোর্ড নির্ধারিত ফি	১২ সপ্তাহ শিল্পপ্রতিষ্ঠান ও ৪ সপ্তাহ শিক্ষা প্রতিষ্ঠান	সংশ্লিষ্ট শিক্ষক ও কর্মকর্তাবৃন্দ

২.২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি : সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন।
তিনি সমাধান দিতে বিফল হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুনঃ

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
(১)	(২)	(৩)	(৪)
	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ফোকাস পার্সন	০১
	ফোকাস পার্সন ব্যর্থ হলে	অধ্যক্ষ / উপাধ্যক্ষ	০২

২.৩ সেবা গ্রহীতার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

- নির্ধারিত ও সঠিক সময়ে সঠিকভাবে আবেদন সমূহ পূরণ পূর্বক জমাদান।
- সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত হওয়া।
- প্রয়োজনীয় ক্ষেত্র সমূহে নির্ধারিত ফি পরিশোধ করা এবং রশিদ গ্রহণ।
- দায়িত্বশীল আচরণ ও সহনশীলতা

(মোঃ মোবারক হোসেন)
অধ্যক্ষ
বাংলাদেশ সার্ভে ইনস্টিটিউট
রামমালা, কুমিল্লা।