

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
শিক্ষা মন্ত্রণালয়  
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ  
বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল  
১ বিটো রোড, রমনা, ঢাকা-১০০০  
www.bac.gov.bd

সিটিজেনস চার্টার

## ১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: উচ্চ শিক্ষায় কোয়ালিটি অ্যাসুরেন্স ও অ্যাক্রেডিটেশনের মাধ্যমে একাডেমিক উৎকর্ষ অর্জনের লক্ষ্যে একটি বিশ্বাসযোগ্য ও আন্তর্জাতিকভাবে স্বীকৃত সংস্থা হিসেবে পরিণত হওয়া।

- মিশন: ১. আন্তর্জাতিকভাবে গ্রহণযোগ্য কোয়ালিটি অ্যাসুরেন্স সংক্রান্ত রীতি অনুযায়ী শূদ্ধাচার, স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও বিশ্বাসযোগ্যতার সাথে উচ্চ শিক্ষা প্রতিষ্ঠানগুলোতে উৎসর্ঘর্ষা নিশ্চিত করিয়া  
বাংলাদেশের উচ্চ শিক্ষার গুণগতমান সম্পর্কে অংশীজনদের আস্থা বৃদ্ধি সাধন।  
২. উচ্চ শিক্ষা প্রতিষ্ঠানসমূহে অ্যাক্রেডিটেশন মানদণ্ড, স্ব-নিরূপণ প্রক্রিয়ায় বাস্তবায়ন এবং প্রতিপালন পরিবীক্ষণ এর মাধ্যমে অংশীজনদের আস্থা অর্জন।  
৩. দেশের টেকসই আর্থসামাজিক উন্নয়নে বৃহত্তর অবদান রাখার নিমিত্ত উচ্চ শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের কোয়ালিটি অ্যাসুরেন্স ও অ্যাক্রেডিটেশন মানদণ্ড বাস্তবায়নে সক্ষমতা অর্জনে সহযোগিতা প্রদান।

## ২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	
১.	(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	তথ্য অধিকার আইনের আওতায় আবেদনকারীকে তথ্য প্রদান তথ্য অধিকার আইনের আওতায় অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থাকরণ	পত্রের মাধ্যমে, ই-মেইল, ওয়েবসাইটের মাধ্যমে • আবেদন/পত্রের ভিত্তিতে কর্তৃপক্ষের সুপারিশ/ অনুমোদন, পত্রিকায়	কাউন্সিলের বিভিন্ন বিভাগ হতে প্রাপ্ত এবং নথিপত্র থেকে সংগৃহীত	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারণ করা হয়েছে এবং নগদ, চেক ও পে-অর্ডারের মাধ্যমে মূল্য পরিশোধিত হয়।	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ এর ধারা ৯ এর উপ-ধারা ১ ও ২ মোতাবেক অনুরোধকৃত তথ্য ২০ ও কোনো কোনো ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে সরবরাহ করা হয়ে থাকে	জনাব মোহাম্মদ আজিজ উদ্দিন পরিচালক (কিউএ ও এনকিউএফ বিভাগ), বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল ফোন: ০২-২২২২২৪১৬৯ ই-মেইল: <a href="mailto:mtazib@gmail.com">mtazib@gmail.com</a> জনাব মোহাম্মদ আবদুল আলীম উপপরিচালক (অর্থ ও হিসাব), বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল	

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের জন্য

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২.	কাউন্সিলের অর্গানোগ্রাম অনুযায়ী জনবল নিয়োগকরণ	<ul style="list-style-type: none"> <li>বিজ্ঞাপন প্রকাশ, আবেদনের আলিকা প্রস্তুতকরণ, বাছাই, পরীক্ষা গ্রহণ এবং কাউন্সিল কর্তৃপক্ষের অনুমোদন।</li> </ul>	-আবেদনপত্র, অনুমোদন অনুযায়ী পত্র/জরুরি/অবেদন জারি করা	বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী	বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী	ফোন: ০২-২২২২২৯৩১৬ ই-মেইল: alimabdu200@gmail.com প্রফেশর এ.কে.এম. মুনিরুল ইসলাম সচিব বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল ফোন: ০২-২২২২২৯৩১৬ ই-মেইল: secretary@bac.gov.bd
৩.	অ্যাক্রেডিটেশন সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>কাউন্সিলের ওয়েবসাইটে প্রকাশকরণ</li> </ul>	কাউন্সিলের ওয়েবসাইটে (www.bac.gov.bd)	বিনামূল্যে	-	জনাব নাসির উদ্দীন আহমেদ পরিচালক (অ্যাক্রেডিটেশন বিভাগ), বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল ফোন: ০২-২২২২২৯৩১৬ ই-মেইল: nasiratul@gmail.com

বি.দ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে।

### ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	উচ্চশিক্ষা প্রতিষ্ঠানসমূহকে অ্যাক্রেডিটেশন সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>কাউন্সিলের প্রকাশকরণ</li> </ul>	কাউন্সিলের ওয়েবসাইটে (www.bac.gov.bd)	বিনামূল্যে	অফিস চলাকালীন সময়ে	জনাব নাসির উদ্দীন আহমেদ পরিচালক (অ্যাক্রেডিটেশন বিভাগ), বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল ফোন: ০২-২২২২২৯৩১৬ nasiratul@gmail.com
২.	অ্যাক্রেডিটেশন প্রশিক্ষণ সেবা প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> <li>অনলাইন/অফলাইন</li> </ul>	কাউন্সিলের ওয়েবসাইটে (www.bac.gov.bd)	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ সিডিউল অনুযায়ী	জনাব নাসির উদ্দীন আহমেদ পরিচালক (অ্যাক্রেডিটেশন বিভাগ), বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল ফোন: ০২-২২২২২৯৩১৬ nasiratul@gmail.com

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*



ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের জন্য

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিমোখ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৩.	(২) বিএনকিউএফ সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ সেবা প্রদান	(৩) ভনলাইন/অফলাইন	(৪) কাউন্সিলের ওয়েবসাইট (www.bac.gov.bd)	(৫) বিনামূল্যে	(৬) প্রশিক্ষণ সিউউল অনুযায়ী	(৭) জনাব মোহাম্মদ আজিব উদ্দিন পরিচালক (কিউএ ও এনকিউএফ বিভাগ), বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল ফোন: ০২-২২২২২৪১৬৯ ই-মেইল: mtazibu@gmail.com
৪.	➤ উচ্চশিক্ষা প্রতিষ্ঠানসমূহকে বিএনকিউএফ সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	• কাউন্সিলের প্রকাশকরণ	• ওয়েবসাইটে কাউন্সিলের ওয়েবসাইট (www.bac.gov.bd)	বিনামূল্যে	আফিস চলাকালীন সময়ে	জনাব মোহাম্মদ আজিব উদ্দিন পরিচালক (কিউএ ও এনকিউএফ বিভাগ), বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল ফোন: ০২-২২২২২৪১৬৯ ই-মেইল: mtazibu@gmail.com
৫.	➤ অ্যাক্রেডিটেশন বিতরণ	• সরাসরি/অকরণে প্রেরণ	অ্যাক্রেডিটেশন বিভাগ	বিনামূল্যে	মজুদ থাকা সাপেক্ষে	জনাব নাসির উদ্দিন আহমেদ পরিচালক ( অ্যাক্রেডিটেশন বিভাগ), বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল ফোন: ০২-২২২২২৪১৬২ ই-মেইল: nasiratul@gmail.com

বি.দ্র. ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উপহরণ: বাজেট বরাদ্দ/ বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

২। সেবাগ্রহণকারী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোন মুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উপহরণ: বিটিআরসি-এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইডথ্‌ ক্রয়।

*Am*

*Shamim*

*Amir*

*Amir*

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের জন্য

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	(২) RFO/OTM Method-এ কাউন্সিলের বিভিন্ন বিভাগ/শাখার মালামাল ও ভোক্ত সেবা সংক্রান্ত কার্যাবলি	(৩) নথির মাধ্যমে দরপত্র উপস্থাপন করে কমিটি এবং মূল্যায়ন কমিটির সভা আয়োজনের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে কমিটির সদস্যদের বৈঠকভিত্তিক প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ।	(৪) সংশ্লিষ্ট নথি এবং অর্থ পরিকল্পনা ও আইসিটি বিভাগ।	(৫) অর্থ পরিকল্পনা ও আইসিটি বিভাগের মাধ্যমে।	(৬) ১-৫ কর্মদিবসের মধ্যে	(৭) গোঁতম চন্দ্র রায় পরিচালক (অর্থ ও পরিকল্পনা শাখা), বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল ফোন: ০২-২২২২২৪৩০৯ ই-মেইল: doc.mepjlk@gmail.com প্রফেসর এ.কে.এম মুনিরুল ইসলাম সচিব বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল ফোন: ০২-২২২২২৪৩১৯ ই-মেইল: secretary@bac.gov.bd
২.	কাউন্সিলের গাড়ির জন্য প্রয়োজনীয় বাৎসরিক ট্যাক্স টোকেন, ফিটনেস ও ইন্সুরেন্স গ্রহণের ব্যবস্থা করা	কাউন্সিলের গাড়ির জন্য প্রয়োজনীয় বাৎসরিক ট্যাক্স টোকেন, ফিটনেস ও ইন্সুরেন্স এর মোয়াদ শেখ হওয়ার পূর্বে কমিশন কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রয়োজনীয় টাকা অগ্রিম গ্রহণ করে ট্যাক্স টোকেন, ফিটনেস ও ইন্সুরেন্স নবায়নের ব্যবস্থা করা।	পূর্বের ট্যাক্স টোকেন, ফিটনেস ও ইন্সুরেন্স সংক্রান্ত তথ্যাদি।		১-৫ কর্মদিবসের মধ্যে	প্রফেসর এ.কে.এম মুনিরুল ইসলাম সচিব বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল ফোন: ০২-২২২২২৪৩১৯ ই-মেইল: secretary@bac.gov.bd
৩.	কাউন্সিলের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যাতায়াতের জন্য টেক্সের মাধ্যমে স্টাফ বাস ভাড়ার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ ও নিয়মিতভাবে বিল পরিশোধ করা	স্টাফ বাস ভাড়া গ্রহণের জন্য কাউন্সিলের অনুমোদনক্রমে দৈনিক পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি জারি করা হয় এবং শিডিউল তৈরি ও বিক্রয়সহ টেক্স প্রক্রিয়ায় যাবতীয় কাজ সম্পন্ন করার মাধ্যমে কাযাদেশ জারি করা ও ভাড়া সুক্তি সম্পাদনা করা হয়।	গাড়ির সঠিক ট্যাক্স টোকেন, ফিটনেস , ইন্সুরেন্স, রুট পারমিট ইত্যাদি কাগজপত্র।		১৫-২৫ কর্মদিবসের মধ্যে	প্রফেসর এ.কে.এম মুনিরুল ইসলাম সচিব বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল ফোন: ০২-২২২২২৪৩১৯ ই-মেইল: secretary@bac.gov.bd
৪.	প্রয়োজনের পরিপ্রেক্ষিতে কাউন্সিলের পক্ষে মালামালা দায়ের	সরাসরি	প্রশাসন বিভাগ	প্রয়োজনীয়	সকাল ৯.০০-বিকাল ৫.০০	প্রফেসর এ.কে.এম মুনিরুল ইসলাম সচিব বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন

*Amu*

*Shonita*

*amru*

*[Signature]*



ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের জন্য

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৫.	কাউন্সিলের সকল প্রকার বিল বিধি মোতাবেক যাচাই, আউটার তৈরি, রেজিস্ট্রারের রেকর্ড ও অনুমোদনের ব্যবস্থাকরণ	<ul style="list-style-type: none"> <li>যাচাই সাপেক্ষে ব্যাংকের চেক তৈরি, পরিশোধ ও প্রেরণের ব্যবস্থা করা</li> </ul>	অর্থ পরিকল্পনা ও আইসিটি বিভাগ	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিন	কাউন্সিল ফোন: ০২-২২২২২২৪১৭১ ই-মেইল: secretary@bac.gov.bd গৌতম চন্দ্র রায় পরিচালক (অর্থ ও পরিকল্পনা শাখা), বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল ফোন: ০২-২২২২২২৪৩০৯ ই-মেইল: dcr.nepjk@gmail.com
৬.	কাউন্সিলের ওয়েবসাইটে পরিচালন/সংরক্ষণ/রক্ষণাবেক্ষণ	<ul style="list-style-type: none"> <li>কাউন্সিলের আভ্যন্তরীণ আইসিটি সেবা অব্যাহত রাখার লক্ষ্যে কম্পিউটার যন্ত্রপাতি ক্রয় ও সংগ্রহ</li> <li>কাউন্সিলের সার্বজনিক ইন্টারনেট সেবা প্রদান</li> </ul>			তাৎক্ষণিক ২০-২৫ দিন	প্রফেসর এ.কে.এম মুনিরুল ইসলাম সচিব বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল ফোন: ০২-২২২২২৪১৭১ secretary@bac.gov.bd

*Blue*

*Emmett*

*amr*

*AS*

ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের জন্য

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	কাউন্সিলের সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের কর্মদক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে বিভিন্ন প্রশিক্ষণ কোর্সের আয়োজন করণ	<ul style="list-style-type: none"> <li>সংশ্লিষ্ট শাখা হতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে বিভিন্ন বিভাগ হতে মনোযোগের জন্য পত্র প্রেরণের মাধ্যমে</li> </ul>		বিনামূল্যে	পরিকল্পনা অনুযায়ী ১-২ মাস	<p>প্রফেসর এ.কে.এম মুনিরুল ইসলাম</p> <p>সচিব</p> <p>বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল</p> <p>ফোন: ০২-২২২২২২৪১৭১</p> <p>ই-মেইল: secretary@bac.gov.bd</p>
b.	কাউন্সিলের বিভিন্ন বিভাগ হতে চাহিত তথ্যাদি সরবরাহকরণ	<ul style="list-style-type: none"> <li>পত্রের মাধ্যমে, ই-মেইলে, ওয়েবসাইট ও বিভিন্ন মাধ্যমে</li> </ul>	কাউন্সিলের বিভিন্ন বিভাগ হতে প্রাপ্ত এবং নাথিপত্র থেকে সংগৃহীত	প্রয়োজ্য নয়	৫-৭ কর্মদিবস	<p>প্রফেসর এ.কে.এম মুনিরুল ইসলাম</p> <p>সচিব</p> <p>রিএসি, ফোন: ০২-২২২২২২৪১৭১</p> <p>ই-মেইল: secretary@bac.gov.bd</p>
২.	জাতীয় দৈনিকে প্রকাশিত উচ্চ শিক্ষা সংক্রান্ত যাবতীয় পেপার ক্লিপিংস প্রস্তুতকরণ ও তা কাউন্সিলের মাননীয় চেয়ারম্যান, সদস্যবৃন্দ ও বিভাগীয় প্রধানগণের দপ্তরে সরবরাহকরণ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ডাকযোগে প্রেরণ</li> </ul>		প্রয়োজ্য নয়	তৎক্ষণিক এবং চাহিদা মোতাবেক	

Shree

শ্রেয়সী

শ্রেয়সী

3



ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের জন্য

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১০.	(২) মন্ত্রণালয়/উচ্চ শিক্ষা প্রতিষ্ঠান থেকে প্রাপ্ত বিভিন্ন পত্র/জারিকৃত প্রজ্ঞাপন ভিত্তিতে জ্বাব/তথ্য প্রদান/মতামত প্রদান/প্রতিনিধি মনোনয়ন	(৩) <ul style="list-style-type: none"> <li>সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/প্রতিষ্ঠানের চাহিদা প্রাপ্তির পর নথির মাধ্যমে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন অনুযায়ী পত্র/অফিস আদেশ জারি</li> <li>যান্ত্রিকত আবেদনপত্রের ভিত্তিতে কর্তৃপক্ষের নথির মাধ্যমে সুপারিশ/অনুমোদন পত্র/জ্বাব/আদেশ জারি</li> </ul>	(৪) চাহিদাপত্র প্রদান শাখা	(৫) প্রয়োজ্য নয়	(৬) ১-৭ কর্মদিবসের মধ্যে	(৭) প্রফেসর এ.কে.এম মুনীরুল ইসলাম সচিব বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল ফোন: ০২-২২২২২২৪১১ ই-মেইল: secretary@bac.gov.bd
১১.	১ম শ্রেণীর সকল কর্মকর্তার জ্যেষ্ঠতার তালিকা প্রণয়ন ও সংরক্ষণ	কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত কমিটির সুপারিশ অনুযায়ী জ্যেষ্ঠতার তালিকা প্রণয়ন করা হয়।	যোগদান, পদোন্নতি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান শাখা	প্রয়োজ্য নয়		প্রফেসর এ.কে.এম মুনীরুল ইসলাম সচিব বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল ফোন: ০২-২২২২২২৪১১ ই-মেইল: secretary@bac.gov.bd
১২.	কাউন্সিলের নিরীক্ষা সহায়তাকরণ	কাউন্সিলের আর্থিক এবং পারফরমেন্স নিরীক্ষায় স্থানীয় ও রাজস্ব অডিট অধিদপ্তর হতে আগত সদস্যগণকে চাহিত তথ্য উপাত্ত দিয়ে সহায়তা	অর্থ, পরিকল্পনা ও আইসিটি শাখা	বিনামূল্যে	১৫-২০ কর্মদিবস	জনার আবদুল আজীম উপপরিচালক (অর্থ ও পরিকল্পনা শাখা), বিএসি, ফোন: ০২-২২২২২২৩৩৬ ই-মেইল: alimabdul200@gmail.com

বি.দ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা। উদ্বরণ: লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

## ২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে

## ৩) 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।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কখন কার সংশ্লিষ্ট যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনার নাসির উদ্দীন আহমেদ পরিচালক (অ্যাক্রেডিটেশন বিভাগ), বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল ফোন: ০২-২২২২৪১৭২ ই-মেইল: <a href="mailto:nasirahul@gmail.com">nasirahul@gmail.com</a> প্রফেসর এ.কে.এম মুনিরুল ইসলাম সচিব বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল ফোন: ০২-২২২২৪১৭১ <a href="mailto:secretary@bac.gov.bd">secretary@bac.gov.bd</a> ওয়েব: <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>	৩ মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা		১ মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>	৩ মাস

## ৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিকত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাৎের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

বি.দ্র. সাধারণত যে সকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।







