

বাংলাদেশ ইনস্টিটিউট অব ম্যানেজমেন্ট (বিআইএম)-এর  
সিটিজেন চার্টার

ভিশন ও মিশন

**ভিশন:** ব্যবস্থাপকীয় সক্ষমতার উন্নয়ন ও উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধিতে ভূমিকা রাখতে পেশাদারিত্ব অর্জনের মাধ্যমে সেন্টার অব এক্সেলেঞ্চে পরিণত হওয়া।

**মিশন:** শিল্প, বাণিজ্য ও সেবা খাতে সুদক্ষ প্রতিষ্ঠান গড়ে তুলতে উন্নত ব্যবস্থাপনা বিষয়ক প্রশিক্ষণ, গবেষণা ও পরামর্শসেবা জনগনের দোরগোড়ায় সহজলভ্য করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

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 ইমেইল)  |
|---------|--|---|--|--|---|---|
| (১)     | (২)                                    | (৩)   | (৪)                                    | (৫)  | (৬)                                     | (৭)   |
| ০১      | স্বল্প মেয়াদি প্রশিক্ষণ প্রদান        | আবেদনকারীর নিকট হতে প্রশিক্ষণার্থী নিবন্ধনপত্র গ্রহণ;   | প্রশিক্ষণ আয়োজনকারী বিভাগসমূহ         | বার্ষিক কর্মসূচিতে বর্ণিত ফি, মহা-পরিচালক, বিআইএম-বরাবরে পে-অর্ডারের মাধ্যমে পরিশোধযোগ্য | বার্ষিক কর্মসূচিতে বর্ণিত তারিখ অনুসারে | স্ব স্ব প্রশিক্ষণের প্রশিক্ষণ সমন্বয়কারীবৃন্দ  |
| ০২      | দীর্ঘ-মেয়াদি ডিপ্লোমা কোর্সে পরিচালনা | বিআইএম-এর ওয়েব সাইটে রক্ষিত অন-লাইন ভর্তি প্রক্রিয়ায় আবেদন-এর প্রেক্ষিতে নির্ধারিত বাছাই প্রক্রিয়ায়। | বিআইএম-এর ওয়েব সাইট                   | ভর্তি জন্য আবেদন ফি বাবদ ৪০০/- (চারশত) টাকা ব্যাক ব্যাংকের মাধ্যমে জমা দিতে হবে।         | একবছর                                   | মোঃ মাহবুবুল আলম<br>সিনিয়র ব্যবস্থাপনা উপদেষ্টা ও সদস্য সচিব,<br>ডিপ্লোমা কোর্সেস কমিটি<br>ফোন: ০১৮১৯১১৩৪০৬<br>e-mail:<br><a href="mailto:maahabubb@gmail.com">maahabubb@gmail.com</a> |

|    |   |                                   |       |       |                                   |                    |
|----|---|-----------------------------------|-------|-------|-----------------------------------|--------------------|
| ০৩ | ব্যবস্থাপনা<br>উন্নয়ন ও<br>উৎপাদনশীলতা<br>বৃদ্ধির লক্ষ্যে<br>পরামর্শসেবা<br>প্রদান | সেবাগ্রহীতার<br>চাহিদা<br>অনুসারে | -- -- | -- -- | সেবাগ্রহীতার<br>চাহিদা<br>অনুসারে | মহাপরিচালক, বিআইএম |
|----|---|-----------------------------------|-------|-------|-----------------------------------|--------------------|

## 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 ইমেইল)   |
|---------|---|--|--|-------------------------------|------------------------|--|
| (১)     | (২)   | (৩)  | (৪)                                    | (৫)                           | (৬)                    | (৭)  |
| ০১.     | সদস্যপদ আএছ এমন জাতীয় প্রতিষ্ঠানের চাঁদা                         | ১. জাতীয়প্রতিষ্ঠানের চাঁদার চাহিদাপত্র গ্রহণ;<br>২. কর্তৃপক্ষের অনুমতি গ্রহণ;<br>৩. হিসাব ও বাজেট কর্মকর্তার মাধ্যমে চাঁদা প্রদান।                      | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদাপত্র।     | বিনা মূল্যে                   | ০২ দিন                 | ড. মোহাম্মদ শাহাদত হোসেন মাহমুদ,<br>পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)<br>ফোন:৯১১১২১৬,<br>০১৮১৭১২৪১৮৮<br>e-mail:<br>mahmud5212@yahoo.com |
| ০২.     | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ভ্রমণ ভাতা বিল/প্রশিক্ষণ ফি/কোর্স ফি প্রদান | ১. নির্ধারিত ফরমে ভ্রমণ বিবরণী/বিল/প্রশিক্ষণ ফি/কোর্স ফি প্রদানের চাহিদাপত্র গ্রহণ;<br>২. চাহিদা প্রাপ্তির পর যাচাইকরণ;<br>৩. কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ। | ১। হিসাব শাখার হিসাব বিবরণী।           | বিনা মূল্যে                   | ০২ দিন                 | মোহাম্মদ আতাউর রহমান,<br>বাজেট ও হিসাব কর্মকর্তা,<br>ফোন:০১৭১৬৮৮০৭৪০   |

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ 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 ইমেইল)  |
|---------|--|--|--|-------------------------------|------------------------|---|
| (১)     | (২)  | (৩)  | (৪)  | (৫)                           | (৬)                    | (৭)   |
| ১।      | আনুতোষিক মঞ্জুরি                           | ১. নির্ধারিত ছকে আবেদনকারীর নিকট হতে আবেদন গ্রহণ;<br>২. আবেদন পরীক্ষাকরণ;<br>৩. কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ;<br>৪. মঞ্জুরীপত্র ই-মেইল/ডাকেযোগে আবেদনকারীর নিকট প্রেরণ। | ১। আবেদনকারী কর্তৃক পূরণকৃত পেনশন ফরম ও পত্র।  | বিনা মূল্যে।                  | ১৫ দিন                 | মোহাম্মদ আতাউর রহমান, বাজেট ও হিসাব কর্মকর্তা, ফোন:০১৭১৬৮৮০৭৪০  |
| ৩       | ভবিষ্যৎ তহবিল অগ্রিম                       | ১. নির্ধারিত ছকে আবেদনকারীর নিকট হতে আবেদন গ্রহণ;<br>২. আবেদন পরীক্ষাকরণ;<br>৩. কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ;<br>৪. মঞ্জুরীপত্র ই-মেইল/ডাকেযোগে আবেদনকারীর নিকট প্রেরণ। | ১। আবেদনপত্র।  | বিনা মূল্যে।                  | ০৫ দিন                 | মোহাম্মদ আতাউর রহমান, বাজেট ও হিসাব কর্মকর্তা, ফোন:০১৭১৬৮৮০৭৪০  |
| ৪       | বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরীর আবেদন অগ্রায়ন | ১. নির্ধারিত ছকে আবেদনকারীর নিকট হতে আবেদন গ্রহণ;<br>২. আবেদন যাচাইকরণ;<br>৩. আবেদন শিল্প মন্ত্রণালয়-এ প্রেরণ।  | ১) নির্ধারিত ছকে আবেদনপত্র।<br>২) যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রদত্ত ছুটির প্রাপ্যতা সনদ।<br>আবেদনের প্রাপ্তিস্থান:<br>(১) শিল্প মন্ত্রণালয় | বিনা মূল্যে।                  | ৩-৭ দিন                | ড. মোহাম্মদ শাহাদত হোসেন মাহমুদ, পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন:৯১১১২১৬, ০১৮১৭১২৪১৮৮ e-mail: mahmud5212@yahoo.com |

|   |   |  |  |                 |          |  |
|---|---|--|--|-----------------|----------|--|
|   |   |  | (২) এজিবি অফিস,<br>সেগুন বাগিচা স্ব স্ব<br>দপ্তর/সংস্থা।   |                 |          |  |
| ৫ | লিয়েন<br>মঞ্জুরীর<br>আবেদন<br>অগ্রায়ন | ১. সংশ্লিষ্ট<br>কর্মকর্তা/কর্মচারী<br>হতে নির্ধারিত ছকে<br>আবেদনপত্র গ্রহণ;<br>২. আবেদন<br>যাচাইকরণ;<br>৩. আবেদন শিল্প<br>মন্ত্রণালয়-এ<br>প্রেরণ। | ১. নিয়োগ পত্র<br>২. যথাযথ<br>কর্তৃপক্ষের সুপারিশ<br>৩. মুচলেকা<br><br>আবেদনের<br>প্রাপ্তিস্থান:<br>শিল্প মন্ত্রণালয়/<br>দপ্তর/সংস্থা | বিনা<br>মূল্যে। | ৩ -৭ দিন | ড. মোহাম্মদ শাহাদত<br>হোসেন মাহমুদ,<br>পরিচালক (প্রশাসন ও<br>অর্থ)<br>ফোন:৯১১১২১৬,<br>০১৮১৭১২৪১৮৮<br>e-mail:<br>mahmud5212@yahoo.com |
| ৬ | বৈদেশিক<br>প্রশিক্ষণ<br>মনোনয়ন         | ১. কর্তৃপক্ষের<br>অনুমোদন গ্রহণ;<br>৩. সুপারিশসহ<br>প্রস্তাব শিল্প<br>মন্ত্রণালয়-এ<br>প্রেরণ।   | ১. বিগত ১<br>বৎসরের বিদেশ<br>ভ্রমণ বিবরণী<br>২. বাছাই কমিটির<br>ফরম (যথাযথভাবে<br>পূরণকৃত)<br>৩. সুপারিশসহ<br>প্রস্তাব।                | বিনা<br>মূল্যে। | ৩ -৭ দিন | ড. মোহাম্মদ শাহাদত<br>হোসেন মাহমুদ,<br>পরিচালক (প্রশাসন ও<br>অর্থ)<br>ফোন:৯১১১২১৬,<br>০১৮১৭১২৪১৮৮<br>e-mail:<br>mahmud5212@yahoo.com |

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

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চাটার লিংক 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  | যোগাযোগের ঠিকানা  | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|---------|--|---|---------------------|
| ০১      | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে                   | GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা<br>নাম ও পদবি: মোঃ মাহবুবুল আলম<br>সিনিয়র ব্যবস্থাপনা উপদেষ্টা ও সদস্য সচিব, ডিপ্লোমা<br>কোর্সেস কমিটি<br>ফোন: ০১৮১৯১১৩৪০৬<br>e-mail: <a href="mailto:maahabubb@gmail.com">maahabubb@gmail.com</a> | ০৩ দিন              |
| ০২      | GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | জনাব এ.এইচ.এম. কামাল খান<br>পরিচালক (প্রশিক্ষণ)<br>ফোন- ৮৬৩১৬৪৪, ০১৭১৫১১১৭১৯  | ০৩ দিন              |

**৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা**

| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়  |
|-----------|---|
| ১)        | নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে সম্পূর্ণ তথ্য সম্বলিত/সংযুক্ত তথ্য সহকারে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান |
| ২)        | সঠিক ব্যাংক হিসাবে এবং মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা                                   |
| ৩)        | সাফাতির জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা  |