



নাগরিক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১.০ ভিশন ও মিশন

- ভিশন: সুবিধাবঞ্চিত দরিদ্র ও মেধাবী শিক্ষার্থীদের শিক্ষা সহায়তা।
- মিশন: দরিদ্র ও মেধাবী শিক্ষার্থীদের উপবৃত্তি, আর্থিক সহায়তা ও জন্মদান প্রদানের মাধ্যমে শিক্ষার সুযোগ সৃষ্টি করা ও শিক্ষার মানোন্নয়ন।

২.০ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১ নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
০১.	তথ্য প্রদান	তথ্য আধিকার আইন, ২০০৯ এর ধারা ৯ এর উপ-ধারা ১ ও ২ মোতাবেক অনুরোধকৃত তথ্য ২০ (বিশ) ও কোন কোন ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবসের মধ্যে সরবরাহ	নির্ধারিত ফরমে আবেদন	www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	তথ্য আধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্য চালানোর মাধ্যমে কোড ১-৩৩০১-০০০১-১৮০৮৭ এ জমা প্রদান	পরিকল্পনা ও উন্নয়ন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২১৩ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৭০৯ ই-মেইল: ad.planning@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৮২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
০২.	অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি	অভিযোগ প্রাপ্তির ০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	আবেদন	www.pmeat.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রশাসন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৩, ফোন: +৮৮-০২-৫৫০০০৮২৭ ই-মেইল: ad.admin@pmeat.gov.bd	পরিচালক রুম নম্বর: ২০৮ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৮২৬ ই-মেইল: director@pmeat.gov.bd
০৩.	ফ্রন্ট ডেস্ক সেবা	তাৎক্ষণিক	--	প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	প্রশাসন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৩, ফোন: +৮৮-০২-৫৫০০০৮২৭ ই-মেইল: ad.admin@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৮২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
০৪.	ওয়েবসাইট	নিয়মিত	প্রয়োজ্য নয়	প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্টের নিজস্ব ওয়েবসাইট www.pmeat.gov.bd	বিনামূল্যে	আইসিটি শাখা; প্রোগ্রামার রুম নম্বর: ২১৮ ফোন: +৮৮-০২-৫৫০০০১০৩ ই-মেইল: programmer@pmeat.gov.bd	উপপরিচালক রুম নম্বর: ২০৬ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৮২৫ ই-মেইল: dd@pmeat.gov.bd

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক (১)	সেবার নাম (২)	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় (৩)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র (৪)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান (৫)	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) (৬)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল (৭)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল (৮)
০১.	দরিদ্র ও মেধাবী শিক্ষার্থীদের উপবৃত্তি প্রদান	চূড়ান্তভাবে মনোনয়নের ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবসের মধ্যে	০১ প্রস্থ রজিন ছবি, প্রতিষ্ঠান প্রধানের প্রত্যয়নসহ নির্ধারিত ফরমে আবেদন	www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	সমাধিত উপবৃত্তি প্রোগ্রাম পরিচালক উপবৃত্তি শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৪, ফোন: +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৮, ই-মেইল: ad.stipend@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
০২.	বেসরকারী শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে টিউশন ফি প্রদান	শিক্ষার্থীদের উপবৃত্তি প্রদানের ১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে	বেসরকারী শিক্ষা প্রতিষ্ঠান প্রধানের আবেদনের প্রেক্ষিতে টিউশন ফি প্রদান	www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	সমাধিত উপবৃত্তি প্রোগ্রাম পরিচালক উপবৃত্তি শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৪, ফোন: +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৮, ই-মেইল: ad.stipend@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
০৩.	দরিদ্র ও মেধাবী শিক্ষার্থীদের ভর্তি নিশ্চিতকরণে আর্থিক সহায়তা প্রদান	চূড়ান্তভাবে মনোনয়নের ১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে	০১ প্রস্থ রজিন ছবি, জন্ম নিবন্ধন সনদ, পূর্ববর্তি বছরের নম্বরপত্রের সত্যায়িত কপি ও শিক্ষা প্রতিষ্ঠান প্রধানের সুপারিশসহ আবেদন	www.pmeat.gov.bd www.forms.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	উপবৃত্তি শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৪, ফোন: +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৮, ই-মেইল: ad.stipend@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
০৪.	দুর্ভাগ্য গুরুতর আহত দরিদ্র ও মেধাবী শিক্ষার্থীদের এককালীন আর্থিক অনুদান প্রদান	চূড়ান্তভাবে মনোনয়নের ১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে	০১ প্রস্থ রজিন ছবি, জন্ম নিবন্ধন সনদ ও নম্বরপত্রের সত্যায়িত কপি। শিক্ষা প্রতিষ্ঠান প্রধানের সুপারিশ এবং দুর্ভাগ্য ক্ষতিগ্রস্তের প্রমাণক হিসেবে সরকারী চিকিৎসক কর্তৃক মোডিকেল সার্টিফিকেটসহ আবেদন	www.pmeat.gov.bd www.forms.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	উপবৃত্তি শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৪, ফোন: +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৮, ই-মেইল: ad.stipend@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
০৫.	এম.ফিল. ও পিএইচ.ডি. কোর্সে ফেলোশিপ ও বৃত্তি প্রদান	চূড়ান্তভাবে মনোনয়নের ৪৫ (পয়তাল্লিশ) কর্মদিবসের মধ্যে	গবেষণা প্রস্তাব, ০২ প্রস্থ ছবি, তত্ত্বাবধায়কের প্রত্যয়নপত্র, চাকুরীরত প্রার্থীদের কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন, সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদের কপিসহ নির্ধারিত ফরমে আবেদন	www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	অধিশাখা; উপ-পরিচালক রুম নম্বর: ২০৬ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৫ ই-মেইল: dd@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
০৬.	শিক্ষার্থীদের আপংকালীন আর্থিক সহায়তা প্রদান	চূড়ান্তভাবে মনোনয়নের ১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে	০১ প্রস্থ রজিন ছবি, জন্ম নিবন্ধন সনদ, পূর্ববর্তি বছরের নম্বরপত্রের সত্যায়িত কপি ও শিক্ষা প্রতিষ্ঠান প্রধানের সুপারিশসহ আবেদন	www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	পরিকল্পনা ও উন্নয়ন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২১৩ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৭০৯ ই-মেইল: ad.planning@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd

Handwritten signature

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেব্যুক্ত এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১.	বাজেট প্রণয়ন	অর্থ মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত সময়	বাজেটের জন্য নির্ধারিত ফরম এবং সংলগ্নি	প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	প্রয়োজ্য নয়	অর্থ ও হিসাব শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০২, ফোন: +৮৮০২-৯১২২১৩২ ই-মেইল: ad.finance@pmeat.gov.bd	পরিচালক রুম নম্বর: ২০৮ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৬ ই-মেইল: director@pmeat.gov.bd
০২.	অর্থ ছাড়করণ	আবেদন প্রাপ্তির ০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	বাজেট বিভাজনসহ প্রয়োজনীয় প্রস্তাব	প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	প্রয়োজ্য নয়	অর্থ ও হিসাব শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০২, ফোন: +৮৮০২-৯১২২১৩২ ই-মেইল: ad.finance@pmeat.gov.bd	পরিচালক রুম নম্বর: ২০৮ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৬ ই-মেইল: director@pmeat.gov.bd
০৩.	বিল পরিশোধ	বিল দাখিলের ০২ (দুই) কর্মদিবসের মধ্যে	বিল-ভাউচার	প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	প্রয়োজ্য নয়	অর্থ ও হিসাব শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০২, ফোন: +৮৮০২-৯১২২১৩২ ই-মেইল: ad.finance@pmeat.gov.bd	পরিচালক রুম নম্বর: ২০৮ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৬ ই-মেইল: director@pmeat.gov.bd
০৪.	বিভাগীয় মামলা	৭০ (সত্তর) কর্মদিবসের মধ্যে (সকল ধাপে বর্ধিত সময়সহ)	প্রয়োজ্য নয়	প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	প্রয়োজ্য নয়	প্রশাসন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৩, ফোন: +৮৮০২-৫৫০০০৫২৭ ই-মেইল: ad.admin@pmeat.gov.bd	পরিচালক রুম নম্বর: ২০৮ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৬ ই-মেইল: director@pmeat.gov.bd
০৫.	অগ্রিম (সোধরণ ভবিষ্য ত্বেবিল, গৃহনির্মাণ ঋণ, যানবাহন ক্রয়ের অগ্রিম ইত্যাদি)	নির্ধারিত আবেদন প্রাপ্তির ০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	পূর্ণকৃত নির্ধারিত ফরমসহ (ফরম নং ২৬৩৯) অগ্রিম প্রাপ্তির জন্য আবেদন এবং তা মন্ত্রণালয়ে অনুমোদনের জন্য অত্যান	www.bangladesh.gov.bd www.forms.gov.bd www.pmeat.gov.bd এবং প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার দপ্তর	প্রয়োজ্য নয়	প্রশাসন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৩, ফোন: +৮৮০২-৫৫০০০৫২৭ ই-মেইল: ad.admin@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
০৬.	পদ সৃজন, সংরক্ষণ ও স্থায়ীকরণ	উক্ত কর্মকর্তার জন্য নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	নির্ধারিত ফরম ও চেকলিস্ট	www.bangladesh.gov.bd www.forms.gov.bd www.pmeat.gov.bd www.mopa.gov.bd	প্রয়োজ্য নয়	প্রশাসন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৩, ফোন: +৮৮০২-৫৫০০০৫২৭ ই-মেইল: ad.admin@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
০৭.	জনবল নিয়োগ ও পদোন্নতি	পদ শূন্য হওয়ার ০৩ (তিন) মাসের মধ্যে	নির্ধারিত ফরমে আবেদন	www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	প্রয়োজ্য নয়	প্রশাসন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৩, ফোন: +৮৮০২-৫৫০০০৫২৭ ই-মেইল: ad.admin@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
০৮.	স্থাবর ও অস্থাবর সম্পত্তি রেজিস্টার তুলনাকরণ	উক্ত কর্মকর্তার জন্য নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	নির্ধারিত ফরম ও চেকলিস্ট	www.bangladesh.gov.bd www.forms.gov.bd www.pmeat.gov.bd www.mopa.gov.bd	প্রয়োজ্য নয়	প্রশাসন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৩, ফোন: +৮৮০২-৫৫০০০৫২৭ ই-মেইল: ad.admin@pmeat.gov.bd	উপপরিচালক রুম নম্বর: ২০৬ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৫ ই-মেইল: dd@pmeat.gov.bd
০৯.	পেনশন ও গ্রাচুইটি	পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে	আবেদন	নির্ধারিত ফরম ও চাকুরীবৃত্ত www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট	প্রয়োজ্য নয়	প্রশাসন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৩, ফোন: +৮৮০২-৫৫০০০৫২৭ ই-মেইল: ad.admin@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd

(Signature)

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১০.	প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রতিষ্ঠানের কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী ০৩-০৫ (তিন-পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে	আবেদন	www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	প্রযোজ্য নয়	পরিকল্পনা ও উন্নয়ন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২১৩ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৭০৯ ই-মেইল: ad.planning@pmeat.gov.bd	পরিচালক রুম নম্বর: ২০৮ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৮২৬ ই-মেইল: director@pmeat.gov.bd
১১.	কর্মশালা ও সেমিনার আয়োজন	প্রতিষ্ঠানের কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী ০৫-০৭ (পাঁচ-সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	আবেদন	www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	প্রযোজ্য নয়	পরিকল্পনা ও উন্নয়ন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২১৩ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৭০৯ ই-মেইল: ad.planning@pmeat.gov.bd	পরিচালক রুম নম্বর: ২০৮ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৮২৬ ই-মেইল: director@pmeat.gov.bd
১২.	উপদেষ্টা পরিষদের সভা আয়োজন	সার-সংক্ষেপ ও কার্যপত্র অনুমোদনের পর ২০ (বিশ) কর্মদিবসের মধ্যে	কার্যপত্র ও কার্যবিবরণী	www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	প্রযোজ্য নয়	পরিকল্পনা ও উন্নয়ন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২১৩ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৭০৯ ই-মেইল: ad.planning@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৮২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
১৩.	ট্রাস্টি বোর্ডের সভা আয়োজন	সার-সংক্ষেপ ও কার্যপত্র অনুমোদনের পর ১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে	কার্যপত্র ও কার্যবিবরণী	www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	প্রযোজ্য নয়	পরিকল্পনা ও উন্নয়ন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২১৩ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৭০৯ ই-মেইল: ad.planning@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৮২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
১৪.	প্রচার ও প্রকাশনা	সময়ে সময়ে	প্রযোজ্য নয়	ট্রাস্ট কার্যালয় এবং নিজস্ব ওয়েবসাইট www.pmeat.gov.bd	প্রযোজ্য নয়	পরিকল্পনা ও উন্নয়ন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২১৩ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৭০৯ ই-মেইল: ad.planning@pmeat.gov.bd	পরিচালক রুম নম্বর: ২০৮ ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৮২৬ ই-মেইল: director@pmeat.gov.bd

Handwritten signature

৩.০ 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:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সেবা দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবি : জনাব মোহাম্মদ আনোয়ার হোসেন সোহাগ সহকারী পরিচালক (পরিচালনা ও উন্নয়ন) ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৭০৯ ই-মেইল : ad.planning@pmeat.gov.bd web: www.pmeat.gov.bd	২০ কার্যদিবস
০২.	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সেবা দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নাম ও পদবি : কাজী দেলোয়ার হোসেন পরিচালক (যুগ্ম-সচিব) ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৬ ই-মেইল : director@pmeat.gov.bd web: www.pmeat.gov.bd	০১ মাস
০৩.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সেবা দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা নাম ও পদবি : নাসরীন আফরোজ ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) ফোন : ৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩, +৮৮০২-৮১৯২২০০ ই-মেইল : md@pmeat.gov.bd web: www.pmeat.gov.bd	২০ কার্যদিবস
০৪.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল, অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ফোন: ৮৮-০২-৯৫১৩৪৩৩, ই-মেইল : grs_sec@cabinet.gov.bd www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

৪.০ আপনার কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা:

ক্রমিক	প্রতিনিয়ত/কাজিকত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা;
০২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা;
০৩.	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা;
০৪.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের মধ্যে উপস্থিত থাকা; এবং
০৫.	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।

Handwritten signature
নাসরীন আফরোজ

ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)

ফোন: ০২-৮১৯২২০০

ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd