

২.৩ অভ্যন্তরীণ 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
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	বিভাগীয় মামলা	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	প্রযোজ্য নয়	প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	প্রযোজ্য নয়	প্রশাসন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৩, ফোন: +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৭ ই-মেইল: ad.admin@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : ৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
২.	অগ্রিম (সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল, গৃহনির্মাণ ঋণ, যানবাহন ক্রয়ের অগ্রিম ইত্যাদি)	নির্ধারিত আবেদন প্রাপ্তির ০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	প্রযোজ্য নয়	প্রশাসন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৩, ফোন: +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৭ ই-মেইল: ad.admin@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : ৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
৩.	জনবল নিয়োগ ও পদোন্নতি	পদ শূন্য হওয়ার দ্রুততম সময়ের মধ্যে	নির্ধারিত ফরমে আবেদন	www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	প্রযোজ্য নয়	প্রশাসন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৩, ফোন: +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৭ ই-মেইল: ad.admin@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : ৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
৪.	পেনশন ও গ্রাচুইটি	পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে	আবেদন	নির্ধারিত ফরম ও চাকুরীবৃত্তান্ত www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট	প্রযোজ্য নয়	প্রশাসন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৩, ফোন: +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৭ ই-মেইল: ad.admin@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : ৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
৫.	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	০৩ (তিন) কার্যদিবস	১। সাদা কাগজে আবেদনপত্র; ২। নির্ধারিত ফরমে প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন; এবং ৩। হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত মূলবেতনের প্রত্যয়নপত্র (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)।	www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	প্রশাসন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৩, ফোন: +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৭ ই-মেইল: ad.admin@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : ৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
৬.	চাকুরি স্থায়ীকরণ (নন ক্যাডার)	১৫ (পনের) কার্যদিবস	১। সাদা কাগজে আবেদনপত্র; এবং ২। হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন।	www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	প্রশাসন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৩, ফোন: +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৭ ই-মেইল: ad.admin@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : ৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
৭.	রাবার স্ট্যাম্প, নাম ফলক ও অনার বোর্ড/নির্দেশিকা সরবরাহ	০৭ (সাত) কার্যদিবস	১। সাদা কাগজে সরাসরি/ই-নথির মাধ্যমে প্রেরিত চাহিদাপত্র।	www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	প্রশাসন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৩, ফোন: +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৭ ই-মেইল: ad.admin@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : ৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd

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
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৮.	টেলিফোন (আবাসিক ও দাপ্তরিক), সেলফোন, ইন্টারকম, ফ্যাক্স সরবরাহ, সংরক্ষণ, সংযোগ ও বিচ্ছিন্নকরণ, আবাসিক ফোন নগদায়ন ও ব্যক্তিগতকরণ	১৫ (পনের) কার্যদিবস	১। সংযোগ গ্রহণের নিমিত্ত নীতিমালা অনুযায়ী ব্যবহারকারী কর্তৃক নির্ধারিত ফরম পূরণপূর্বক চাহিদাপত্র প্রেরণ; ২। বদলী সাপেক্ষে সংযোগ বিচ্ছিন্ন/খাত পরিবর্তনের নিমিত্ত অবমুক্তির আদেশ ও আবেদন; ৩। সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক বিলের কপি; এবং ৪। নগদায়নের সেবা প্রাপ্তির নিমিত্ত সাদা কাগজে ব্যবহারকারী কর্তৃক আবেদন।	www.mopa.gov.bd www.pmeat.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রশাসন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৩, ফোন: +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৭ ই-মেইল: ad.admin@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : ৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
৯.	বিভিন্ন শাখার পানির ফিল্টার সরবরাহ, মেরামত সংক্রান্ত যাবতীয় কার্যাদি	০৭ (সাত) কার্যদিবস	১। সাদা কাগজে চাহিদাপত্র।	www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	প্রশাসন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৩, ফোন: +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৭ ই-মেইল: ad.admin@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : ৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
১০.	মনিহারী ও আনুষঙ্গিক দ্রব্যাদি ক্রয়পূর্বক সরবরাহ ও সংরক্ষণ	১৫ (পনের) কার্যদিবস	১। মালামালের চাহিদা ও সরবরাহ রেজিস্টার।	www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	প্রশাসন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৩, ফোন: +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৭ ই-মেইল: ad.admin@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : ৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
১১.	আসবাবপত্র, ফিক্সচার, ফিটিংস ও কম্পিউটার, সার্ভার, স্ক্যানার, ফটোকপিয়ার এবং টোনার ইত্যাদি যন্ত্রপাতি ক্রয়পূর্বক সরবরাহ, সংরক্ষণ ও নিবন্ধন করা	৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) কার্যদিবস	১। সাদা কাগজে চাহিদাপত্র।	www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	প্রশাসন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৩, ফোন: +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৭ ই-মেইল: ad.admin@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : ৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
১২.	যানবাহন ব্যবহার সংক্রান্ত কাজ (সার্বক্ষণিক, সরকারি)	০৭ (সাত) কার্যদিবস	১। নির্ধারিত ফরমে চাহিদাপত্র।	www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	প্রশাসন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৩, ফোন: +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৭ ই-মেইল: ad.admin@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : ৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
১৩.	বই, সংবাদপত্র, সাময়িকী ইত্যাদি সরবরাহ এবং সংশ্লিষ্ট রেজিস্টারে সংরক্ষণ	০৭ (সাত) কার্যদিবস	১। প্রাপ্ত চাহিদাপত্র; এবং ২। বিলের কপি (ব্যবহারকারী কর্মকর্তা কর্তৃক স্বাক্ষরিত)।	www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	প্রশাসন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৩, ফোন: +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৭ ই-মেইল: ad.admin@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : ৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd
১৪.	সার্ভিস বুক হালনাগাদকরণ	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	১। হালনাগাদকরণের সপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র (যদি থাকে)।	www.pmeat.gov.bd এবং প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট দপ্তর	বিনামূল্যে	প্রশাসন শাখা; সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ২০৩, ফোন: +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৭ ই-মেইল: ad.admin@pmeat.gov.bd	ব্যবস্থাপনা পরিচালক রুম নম্বর: ২০১ ফোন : ৮৮-০২-৫৫০০০৪২৩ ই-মেইল: md@pmeat.gov.bd

৩.০ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (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	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নাম ও পদবি : কাজী দেলোয়ার হোসেন পরিচালক (যুগ্ম-সচিব), প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট, খানমন্ডি, ঢাকা ফোন : +৮৮-০২-৫৫০০০৪২৬ ই-মেইল : director@pmeat.gov.bd web: www.pmeat.gov.bd	০১ (এক) মাস
০২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা নাম ও পদবি : ড. মো: জাকির হোসেন আখন্দ যুগ্ম-সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ফোন : ০২-৯৫১৫৭৪৪ ই-মেইল : js_dev1@moedu.gov.bd web: www.shed.gov.bd	২০ (বিশ) কার্যদিবস
০৩.	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 (ষাট) কার্যদিবস

৪.০ আপনার কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা:

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১.	ক্রটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে জমা প্রদান;
০২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা;
০৩.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলে ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
০৪.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা;
০৫.	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা এবং
০৬.	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।

- ০৫ -



(নাসরীন আফরোজ)

ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)

প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট