

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
মহাপরিচালকের কার্যালয়  
শেখ হাসিনা জাতীয় যুব উন্নয়ন ইনস্টিটিউট  
যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়, সাভার, ঢাকা।  
[www.shniyd.gov.bd](http://www.shniyd.gov.bd)

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন'স চার্টার) Citizen's Charter

### ১.১ রূপকল্প (Vision):

- স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণে যুব সমাজের দক্ষতা উন্নয়নে উৎসর্ঘের কেন্দ্র হিসেবে প্রতিষ্ঠা।

### ১.২ অভিলক্ষ্য (Mission) :

- কার্যকর প্রশিক্ষণের মাধ্যমে সক্ষমতা বৃদ্ধিকল্পে যুব সমাজকে যোগ্য ও আধুনিকমনস্ক করে গড়ে তোলা।
- শিক্ষা, গবেষণা ও প্রকাশনার মাধ্যমে যুব সমাজের ধারাবাহিক উন্নয়নে অবদান রাখা।

## ২. প্রতিশ্রুত

### সেবাঃ

#### ২.১ নাগরিক সেবা

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	তথ্য অধিকার আইনে তথ্য প্রদান	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তার নিকট লিখিত বা ইলেকট্রনিক্স বা ইমেইলে সুনির্দিষ্ট তথ্যের বিষয়ে আবেদন করা হলে আইনে বর্ণিত পদ্ধতি অনুসরণে চিঠি, ইমেইল, ওয়েবসাইটে বা ফোনে তথ্য প্রদান হবে।	১. নির্ধারিত ফরমে বা ফরমেটে আবেদন করতে হবে। ২. শেখ হাসিনা জাতীয় যুব উন্নয়ন ইনস্টিটিউটের <a href="http://www.shniyd.gov.bd">www.shniyd.gov.bd</a> ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে।	আইনে বর্ণিত ফি	আইনে বর্ণিত দিবস তথ্য প্রদান করা না গেলে ১০ দিন, তথ্য প্রদান করা হলে ২০ দিনের মধ্যে।	জনাব মোঃ আব্দুল কাইয়ুম সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) মোবাঃ ০১৭১১২৩৯৯৮৭ ফোন-০২-২২৪৪২৬০৭২

## ২.৩ আভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী)	১. ছুটির আবেদন: ২. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। ৩. হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়পত্র (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	জনাব মোঃ আব্দুল কাইয়ুম সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) মোবাঃ ০১৭১১২৩৯৯৮৭ ফোন-০২-২২৪৪২৬০৭২
২.	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ)	আবেদন পাওয়ার পর ক) নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়। খ) সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে জারিকৃত বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি ও আনুষঙ্গিক নির্দেশনা অনুসরণীয়।	১. ছুটির আবেদন: ২. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। ৩. হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়পত্র (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। ৪. ব্যক্তিগত কারণে সরকার/সংস্থার কর্মকর্তাদের বিদেশ ভ্রমণের আবেদনপত্র (প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন-১ শাখা)	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৩.	শ্রান্তিবিনোদন ছুটি	আবেদন পাওয়ার পর শ্রান্তিবিনোদন ভাত/চিকিৎসাবিনোদন ভাতা বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১. ছুটির আবেদন; ২. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। ৩. প্রথম বারের জন্য চাকরিতে যোগদানপত্র এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে শেষ বারের ছুটি মঞ্জুরিপত্র; ৪. নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ;	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	
৪.	সাধারণ পেনশন প্রদান	পেনশন আবেদন ফরম যথাযথভাবে পূরণ করে দাখিল করলে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন নিয়ে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১. যথাযথভাবে পূরণকৃত পারিবারিক পেনশন ফরম ২. আনুতোষিক ও অবসর ভাতা উত্তোলন করার ক্ষমতা অর্পন ও অভিভাবক মনোনয় এর প্রত্যয়নপত্র; ৩. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ; ৪. না-দাবী প্রত্যয়পত্র; ৫. পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকারী ঘোষণাপত্র; ৬. প্রত্যাশিত শেষ বেতন সনদ (ই.এল.পি.সি);	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	জনাব মোঃ আব্দুল কাইয়ুম সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) মোবাঃ ০১৭১১২৩৯৯৮৭ ফোন-০২-২২৪৪২৬০৭২
৫.	পারিবারিক পেনশন প্রদান	আবেদন ফরম যথাযথভাবে পূরণ করে দাখিল করলে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন নিয়ে জারি করা হয়।	১. যথাযথভাবে পূরণকৃত পারিবারিক পেনশন ফরম স্বাক্ষরিত ২. সিটিকর্পোরেশন/পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ/ওয়ার্ড কমিশনার কর্তৃক উত্তরাধিকারী সনদপত্র ও নন-ম্যারিজ সার্টিফিকেট; ৩. আনুতোষিক ও অবসর ভাতা উত্তোলন করার ক্ষমতা অর্পন ও একক অভিভাবক মনোনয় এর প্রত্যয়নপত্র; ৪. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ; ৫. চেয়ারম্যান/ডাক্তার কর্তৃক মৃত্যু সনদ;	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৬.	পাসপোর্টের NOC প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১. নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন; ২. নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ;	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	জনাব মোঃ আব্দুল কাইয়ুম সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) মোবাঃ ০১৭১১২৩৯৯৮৭ ফোন-০২-২২৪৪২৬০৭২
৭.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম প্রদান	আবেদন পাওয়ার পর ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন নিয়ে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১. নির্ধারিত ফরমে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন; ২. হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার জিপিএফ এর হিসাব বিবরণী; ৩. নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ;	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	
৮.	পি আর এল মঞ্জুরী	নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অফিস আদেশ জারি করা হয়।	১. আবেদন ২. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়পত্র; ৩. শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ (এস.এস.সি সার্টিফিকেট); ৪. অজ্ঞীকার পত্র; ৫. বিভাগীয় মামলা প্রত্যয়নপত্র; ৬. সার্ভিস বুক (নন-গেজেটেড);	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	
৯.	টাইম স্কেল/ সিলেকশন গ্রেড প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির পর সরকার কর্তৃক নির্ধারিত কমিটির সভায় উপস্থাপন করা হয়। কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরির আদেশ জারি করা হয়।	১. আবেদন ২. সার্ভিস বুক ৩. হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন ০৫(পাঁচ) বছরের; ৪. বিভাগীয় মামলা সংক্রান্ত তথ্যাদি;	বিনামূল্যে	০২ মাস	জনাব মোঃ আব্দুল কাইয়ুম সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) মোবাঃ ০১৭১১২৩৯৯৮৭ ফোন-০২-২২৪৪২৬০৭২

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১০.	চাকরি স্থায়ীকরণ	আবেদন প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট নিয়োগবিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১. সাদা কাগজে আবেদন ২. হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন পদোন্নতির ক্ষেত্রে ০১ বছর এবং সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্রে ০২ বছরের বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন;	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	
১১.	আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন সংযোগ	সমন্বিত সরকারি টেলিফোন নীতিমালা-২০০৪ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	১. সমন্বিত সরকারি টেলিফোন নীতিমালা-২০০৪ এর নির্ধারিত ফর্ম	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	
১২.	ইনস্টিটিউটের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অনুকূলে সরকারি বাসা বরাদ্দ	আবেদনের প্রেক্ষিতে নির্ধারিত কমিটির সুপারিশ অনুযায়ী বরাদ্দপত্র ইস্যু করা হয়।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. মূল বেতনের প্রত্যয়নপত্র (প্রাপ্তি স্থান : হিসাব শাখা);	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	
১৩.	অর্থ বছরের বাজেট তৈরি	মন্ত্রণালয় ও এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার নতুন অর্থ বছরের বাজেট প্রস্তুত করা।			১৫ কর্মদিবস	জনাব মোঃ মাসুদুর রহমান সহকারী পরিচালক (অর্থ) মোবাঃ ০১৬১৫১০৭৪১০
১৪.	সংশোধিত বাজেট প্রস্তুতকরণ	মন্ত্রণালয় ও এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার চলমান সংশোধিত বাজেট প্রস্তুত করা।			১৫ কর্মদিবস	জনাব মোঃ মাসুদুর রহমান সহকারী পরিচালক (অর্থ) মোবাঃ ০১৬১৫১০৭৪১০

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (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	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবি : জনাব কামরুন নাহার উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন : ০২-২২৪৪২৬০৬৮ ওয়েব : <a href="http://www.shniyd.gov.bd">www.shniyd.gov.bd</a>	৩০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি : জনাব মোঃ রফিকুল ইসলাম রেজিস্ট্রার ফোন : ০২-২২৪৪২৬০৩৩ ওয়েব : <a href="http://www.shniyd.gov.bd">www.shniyd.gov.bd</a>	২০ কর্মদিবস