

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 উৎকর্ষের 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

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	প্রশিক্ষণ কোর্স সম্পর্কে অবহিতকরণ	ক. ট্রেনিং ক্যালেন্ডার প্রস্তুত করে ওয়েবসাইটে আপলোড করার মাধ্যমে। খ. প্রতিটি কোর্স শুরুর কমপক্ষে পাঁচ দিন পূর্বে মনোনীত প্রশিক্ষণার্থীদের অবহিতকরণ।	ওয়েবসাইট ওয়েবসাইট/টেলিফোন	বিনামূল্যে বিনামূল্যে	০৫ দিন	উপপরিচালক (প্রশিক্ষণ ও গবেষণা)
০২	প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত সেবা প্রদান	ক. স্বল্প মেয়াদী প্রশিক্ষণ কোর্স ও ছয় মাস মেয়াদী ডিপ্লোমা কোর্স এর ভর্তি সংক্রান্ত কার্যক্রম অনলাইনে সম্পন্ন করা খ. প্রতিটি কোর্স শুরুর কমপক্ষে ১৫ দিন পূর্বে বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ করা	ক) নির্ধারিত ফরমে বা ফরমেটে আবেদন খ) শেখ হাসিনা জাতীয় যুব উন্নয়ন ইনস্টিটিউট এর অফিসিয়াল ওয়েবসাইট <a href="http://www.shniyd.gov.bd">www.shniyd.gov.bd</a> তে আবেদন করতে হবে।	বিনামূল্যে	১৫ দিন	উপপরিচালক (প্রশিক্ষণ ও গবেষণা)
০৩	গবেষণা পরিচালনায় সহায়তা	ক. বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে নির্ধারিত বিষয়সমূহের উপর গবেষণা প্রস্তাব আহ্বান। খ. গবেষণা প্রস্তাবসমূহ যাচাই-	১. নির্ধারিত বিষয়সমূহের উপর গবেষণা প্রস্তাব ২. গবেষণা প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	গবেষণা প্রস্তাব আহ্বানের বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী	উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		বাছাইকরণ। গ. গবেষণা প্রস্তাব গ্রহণ				
০৪	গবেষণা প্রতিবেদন প্রকাশ	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে (অনলাইন/প্রিন্ট কপি)	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৬ মাস	
০৫	বার্ষিক প্রতিবেদন বিতরণ	ক. বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক চাহিদা অনুযায়ী ডাকযোগে/বাহক মারফত/ইমেইল/ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে প্রেরণ	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক (মজুদ থাকা সাপেক্ষে)	উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
০৬	ডুপ্লিকেট নম্বরপত্র প্রদান	ক. সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি মহাপরিচালক বরাবর আবেদনের প্রেক্ষিতে ও মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে উপপরিচালক (প্রশিক্ষণ ও গবেষণা)-এর স্বাক্ষরে প্রতিলিপি প্রদান	সাদা কাগজে আবেদন পত্র	২০০ টাকা অর্থ অধিশাখায় নগদ জমা প্রদান	৩ (তিন) কর্মদিবস	উপপরিচালক প্রশিক্ষণ ও গবেষণা)
০৭	উত্তরপত্র পুনঃপরীক্ষা	ক. কোন প্রশিক্ষার্থী অকৃতকার্য হলে বা কোন প্রশিক্ষার্থীর আবেদনের প্রেক্ষিতে অথবা কর্তৃপক্ষ স্বপ্রণোদিত হয়ে উপপরিচালক (প্রশিক্ষণ ও গবেষণা) (এক)/৩ (তিন) সদস্য বিশিষ্ট নিরপেক্ষ পুনঃমূল্যায়ন কমিটি গঠন করবেন।  খ. গঠিত কমিটি সংশ্লিষ্ট	ক. সাদা কাগজে আবেদন পত্র	২০০ টাকা অর্থ অধিশাখায় নগদ জমা প্রদান	৭ (সাত) কর্মদিবস	উপপরিচালক (প্রশিক্ষণ ও গবেষণা)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		প্রশিক্ষার্থীর উত্তরপত্র পুনঃমূল্যায়ন করেন।				
০৮	প্রশিক্ষার্থীদের সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ ও সুপারিশ বাস্তবায়ন	প্রাপ্ত অভিযোগ/সুপারিশের প্রয়োজনানুসারে অভিযোগ নিষ্পত্তি ও সুপারিশ বাস্তবায়ন করা হয়।	অনলাইন/হার্ড কপিতে অধিযাচন	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক বা এক কর্ম দিবসের মধ্যে	উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
০৯	দেশ/বিদেশ থেকে আগত প্রতিনিধি দলের জন্য অনুষ্ঠানসূচি প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন	ক. চাহিদার নিরিখে তারিখ নির্ধারণ ও কর্মসূচি প্রণয়ন এবং বাস্তবায়ন	ক. সংশ্লিষ্ট আগ্রহী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আনুষ্ঠানিক পত্র	প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী	দুই কর্ম দিবসের মধ্যে।	উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
১০	বিভিন্ন জাতীয় দিবস এবং বিশেষ বিশেষ ক্ষেত্রে আবাসন ও অন্যান্য সুবিধাদি প্রদান	চাহিদার ভিত্তিতে রুম বরাদ্দ ও অন্যান্য সুবিধাদি প্রদান করা হয়	দাপ্তরিক চাহিদাপত্র	প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী	দুই কর্ম দিবসের মধ্যে।	উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)

## ২.২ 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) অনুমোদনক্রমে আদেশ জারি।	১. ছুটির আবেদন: ২. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫ <a href="#">ডাউনলোড</a> ) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। ৩. হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়পত্র (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	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 <a href="#">ডাউনলোড</a> ) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। ৩. হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা 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	০৩ কর্মদিবস	
৩.	শ্রান্তিবিনোদন	আবেদন পাওয়ার পর	১. ছুটির আবেদন:	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	

	ছুটি	শ্রান্তিবিনোদন ভাত/চিত্তিবিনোদন ভাতা বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	২. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫ <a href="#">ডাউনলোড</a> ) 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;			
৪.	মাতৃত্বকালীন ছুটি	আবেদন প্রাপ্তির পর মাতৃত্বকালীন ছুটি বিএসআর, পার্ট-১ এর বিধি ১৯৭ এর উপধারা -১ (সংশোধিত) এবং অর্থ মন্ত্রণালয় থেকে সময়ে সময়ে জারিকৃত পরিপত্র অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে আদেশ জারি করা হয়	ক. ছুটির আবেদনপত্র খ. ডাক্তারী সনদপত্র গ. পূর্ববর্তী মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুরের কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) মোবাঃ ০১৭১১২৩৯৯৮৭ ফোন-০২- ২২৪৪২৬০৭২
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 মনোনয়ন 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	
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 মনোনয়ন এর প্রত্যয়নপত্র;	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	

			৪. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পঁচ আঙ্গুলের ছাপ; ৫. চেয়ারম্যান/ডাক্তার কর্তৃক মৃত্যু সনদ;			
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	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	০৩ 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 <a href="#">ডাউনলোড</a> ) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়পত্র; ৩. শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ (এস.এস.সি সার্টিফিকেট); ৪. অজীকার 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	১৫ দিন	সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) মোবাঃ ০১৭১১২৩৯৯৮৭ ফোন-০২- ২২৪৪২৬০৭২

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	উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
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	৭ কর্মদিবস	
১৩.	অর্থ বছরের বাজেট তৈরি	অর্থ বছরের শুরুতে নির্বাচিত ও সংশোধিত নতুন অর্থ বছরের বাজেট প্রস্তুত করা।			১৫ কর্মদিবস	সহকারী পরিচালক (অর্থ) মোবাঃ ০১৬১৫১০৭৪১০
১৪.	সংশোধিত বাজেট প্রস্তুতকরণ	মন্ত্রণালয় ও এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার চলমান সংশোধিত বাজেট প্রস্তুত করা।			১৫ কর্মদিবস	সহকারী পরিচালক (অর্থ) মোবাঃ ০১৬১৫১০৭৪১০

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য 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