

# আঞ্চলিক লোক-প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, বয়রা, খুলনা

www.rpatc.khulnadiv.gov.bd

## ১. ভিশন (Vission) ও মিশন (Mission)

ভিশন (Vission): “আঞ্চলিক পর্যায়ে দেশপ্রেমিক, দক্ষ ও পেশাদার মানবসম্পদ সৃষ্টি”

মিশন (Mission): গুণগত প্রশিক্ষণ ও সক্ষমতা বৃদ্ধির মাধ্যমে দক্ষ ও পেশাদার মানবসম্পদ গড়ে তোলা।

## ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

### ২.১) নাগরিক সেবা:

| ক্রমিক নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি   | সেবা প্রদানের সময়সীমা  | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নং)                                 | উর্দ্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, মোবাইল নং) |
|-----------|--|--|---|---|---|--|---|
| (১)       | (২)  | (৩)  | (৪)                                     | (৫)   | (৬)   | (৭)  | (৮)                                       |
| ১.        | প্রশিক্ষণের জন্য মনোনয়ন আহ্বান  | প্রতিটি প্রশিক্ষণ শুরুর ন্যূনতম ৩/৪ সপ্তাহ পূর্বে সংশ্লিষ্ট কোর্সে প্রশিক্ষণার্থী মনোনয়নের জন্য দপ্তর প্রধান বরাবর ডাকযোগে/ ইমেইলে পত্র প্রেরণ।   | পত্র/ ইমেইল/টেলি ফোন/নথি                | বিনামূল্যে  | ০১ ঘন্টা  | তাছলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭০০৭৩৪ | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ০২৪৭৭ ৭০২৩৪৭ |
| ২.        | প্রশিক্ষণ কোর্স সম্পর্কে অবহিতকরণ  | ট্রেনিং ক্যালেন্ডার ডাকযোগে / ইমেইলে প্রেরণ এবং ওয়েবসাইটে আপলোডের মাধ্যমে   | প্রশিক্ষণ সহকারী                        | বিনামূল্যে  | মনোনয়ন প্রাপ্তি সাপেক্ষে কোর্স শুরুর ০৫(পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে এবং কোন দুর্যোগ বা জাতীয় বিপর্যয়ের ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়/প্রধান কার্যালয় থেকে নির্দেশনা সাপেক্ষে অথবা ২৪ ঘন্টার মধ্যে | তাছলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭০০৭৩৪ | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ০২৪৭৭ ৭০২৩৪৭ |
| ৩.        | কোর্স স্থগিতের বিষয়ে অবহিতকরণ   | পত্রযোগে/ ইমেইলে/ ওয়েবসাইট/ টেলিফোনের মাধ্যমে   | কোর্স অফিস                              | বিনামূল্যে  | কোর্স শুরুর ০১(এক) পূর্বে   | তাছলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭০০৭৩৪ | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ০২৪৭৭ ৭০২৩৪৭ |
| ৪.        | প্রশিক্ষণার্থীদের কোর্স নির্দেশিকা প্রদান                                      | সরাসরি   | কোর্স অফিস                              | বিনা মূল্যে   | কোর্স শুরুর দিন   | তাছলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭০০৭৩৪ | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ০২৪৭৭ ৭০২৩৪৭ |
| ৫.        | বিশেষ প্রশিক্ষণ বা অনুরোধে কোর্স আয়োজন এবং বাজেট ও প্রোগ্রাম ডিজাইন           | আগ্রহী সংস্থার অনুরোধের প্রেক্ষিতে আয়োজনের সুযোগ থাকা সাপেক্ষে নিয়মিত কোর্সের পাশাপাশি বিশেষ প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়। আগ্রহী প্রতিষ্ঠানের অনুরোধ অনুযায়ী বাজেট ও প্রোগ্রাম ডিজাইন করা হয়। | আগ্রহী সংস্থার অনুরোধপত্র               | কোর্স প্রশাসন/অর্থ-প্রশাসন এর নির্দেশে আগ্রহী সংস্থার বাজেট অনুযায়ী চেকের মাধ্যমে পরিশোধ যোগ্য | অনুরোধ প্রাপ্তির ০৫(পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে  | তাছলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭০০৭৩৪ | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ০২৪৭৭ ৭০২৩৪৭ |
| ৬.        | প্রশিক্ষণ বিষয়ক যে কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের তথ্য বিষয়ক অনুরোধ বা জিজ্ঞাসা | আবেদনের প্রেক্ষিতে   | প্রশিক্ষণ সহকারী                        | RTI আইন- ২০০৯ অনুযায়ী  | RTI আইন- ২০০৯ অনুযায়ী ২০ কর্মদিবস  | তাছলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭০০৭৩৪ | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ০২৪৭৭ ৭০২৩৪৭ |
| ৭.        | প্রশিক্ষণার্থীদের লিখিত বা মৌখিক অভিযোগ নিষ্পত্তি                              | বিধি অনুযায়ী  | প্রশিক্ষণ সহকারী                        | প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী  | অভিযোগ প্রাপ্তির ০৩(তিন) কর্মদিবসের মধ্যে   | তাছলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭০০৭৩৪ | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ০২৪৭৭ ৭০২৩৪৭ |
| ৮.        | অবকাঠামো ভাড়া প্রদান  | সরকারি প্রতিষ্ঠানের প্রয়োজনে কম্পিউটার ল্যাব, শ্রেণিকক্ষ, ক্যাফেটেরিয়া ইত্যাদি সুযোগ থাকা সাপেক্ষে বিপিএটিসির নীতিমালা অনুযায়ী ভাড়া  | ডেরমিটরি সুপারভাইজার                    | শ্রেণীকক্ষ: পূর্ণ দিবস=৩০০০/- (সার্ভিস চার্জ সহ), অর্ধ দিবস=২৪০০/- (সার্ভিস চার্জ সহ)           | আবেদন প্রাপ্তির ০৩(তিন) কর্মদিবসের মধ্যে  | তাছলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭০০৭৩৪ | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ০২৪৭৭ ৭০২৩৪৭ |

|     |   |                                       |                    |  |   |   |   |
|-----|---|---------------------------------------|--------------------|--|---|---|---|
|     |   | ব্যবহারের সীমিত সুযোগ প্রদান করা হয়। |                    | অডিটরিয়াম: পূর্ণ দিবস=৬০০০/- (সার্ভিস চার্জ সহ), অর্ধ দিবস=৪২০০/- (সার্ভিস চার্জ সহ) কম্পিউটার ল্যাব: পূর্ণ দিবস=৩০০০/- (সার্ভিস চার্জ সহ), অর্ধ দিবস=২৪০০/- (সার্ভিস চার্জ সহ) |   |   |   |
| ৯.  | প্রশিক্ষণ ও কর্মসূচী বিষয়ক তথ্য প্রদান                       | আবেদনের প্রেক্ষিতে                    | প্রশিক্ষণ সহকারী   | RTI আইন- ২০০৯ অনুযায়ী   | RTI আইন- ২০০৯ অনুযায়ী আবেদন প্রাপ্তির ০৩(তিন) কর্মদিবস   | তাহলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭৭০০৭৩৪ | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ০২৪৭৭ ৭০২৩৪৭ |
| ১০. | ডুপ্লিকেট সনদপত্র প্রদান (প্রশিক্ষণার্থীদের)                  | আবেদনের প্রেক্ষিতে                    | প্রশিক্ষণ সহকারী   | ২০০/-টাকা কেন্দ্রের অর্থ শাখায় নগদ জমা প্রদান   | আবেদন প্রাপ্তির ০৭(সাত)কর্মদিবসের মধ্যে   | তাহলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭৭০০৭৩৪ | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ০২৪৭৭ ৭০২৩৪৭ |
| ১১. | প্রশিক্ষণার্থীদের স্বাস্থ্য সেবা ও পরামর্শ প্রদান             | চাহিদা অনুযায়ী                       | দায়িত্বরত চিকিৎসক | প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী   | কোর্স প্রশাসন কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা অনুযায়ী  | তাহলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭৭০০৭৩৪ | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ০২৪৭৭ ৭০২৩৪৭ |
| ১২. | দরপত্র জামানত ফেরত  | পিপিআর-২০০৮ অনুযায়ী                  | অর্থ শাখা          | প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী   | অগ্রহণযোগ্য দরপত্র জামানত মূল্যায়ন প্রতিবেদন অনুমোদনের ১০(দশ) কর্মদিবসের মধ্যে                   | তাহলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭৭০০৭৩৪ | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ০২৪৭৭ ৭০২৩৪৭ |
| ১৩. | ব্যাংক গ্যারান্টি ফেরত (বিভিন্ন সরবরাহকারী ব্যবসা প্রতিষ্ঠান) | পিপিআর-২০০৮ অনুযায়ী                  | অর্থ শাখা          | পিপিআর-২০০৮ অনুযায়ী   | পিপিআর-২০০৮ অনুযায়ী ত্রুটি সংশোধন সংক্রান্ত সনদ এবং নির্দেশিত সময়ের বিল/ প্রদানের ০১(এক) বছর পর | তাহলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭৭০০৭৩৪ | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ০২৪৭৭ ৭০২৩৪৭ |
| ১৪. | বিভিন্ন প্রকার বিল  | পিপিআর-২০০৮ অনুযায়ী                  | অর্থ শাখা          | প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী   | পিপিআর-২০০৮ অনুযায়ী  | তাহলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭৭০০৭৩৪ | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ০২৪৭৭ ৭০২৩৪৭ |

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

| ক্রমিক নং | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                 | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি                        | সেবা প্রদানের সময়সীমা                        | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নং)                                  | উর্দ্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, মোবাইল নং) |
|-----------|---|--|---|--|---|---|---|
| (১)       | (২)   | (৩)  | (৪)                                     | (৫)  | (৬)   | (৭)   | (৮)                                       |
| ১.        | গ্রন্থাগার ব্যবহার (প্রশিক্ষণার্থী)                     | প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী                     | লাইব্রেরী                               | বিনামূল্যে   | তাৎক্ষণিক বা সর্বোচ্চ ০১(এক) কর্মদিবসের মধ্যে | তাহলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭৭০০৭৩৪ | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ০২৪৭৭৭০২ ৩৪৭ |
| ২.        | ডরমিটরী সিট ভাড়া প্রদান (সরকারি ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান) | আবেদনের প্রেক্ষিতে/ প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী | ডরমিটরী সুপারভাইজার                     | ১) কক্ষ- মুর=৯০০/-, ২) কক্ষ- বৃপসা=৬০০/-, ৩) কক্ষ- | আবেদন প্রাপ্তির ০৩(তিন) কর্মদিবসের মধ্যে      | তাহলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭৭০০৭৩৪ | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ০২৪৭৭৭০২ ৩৪৭ |

|    |   |                                      |             |  |   |   |   |
|----|---|--------------------------------------|-------------|--|---|---|---|
|    |   |                                      |             | ভৈরব=৩৬০/-<br>(সার্ভিস চার্জ সহ), ৪) কক্ষ ৩.৪.৫ সিট বিশিষ্ট=১২০/- ; কম্পিউটার ল্যাব: পূর্ণ দিবস=৩০০০/- (সার্ভিস চার্জসহ), অর্ধ দিবস=২৪০০/- (সার্ভিস চার্জসহ) |   |   |   |
| ৩. | প্রশিক্ষণ বহির্ভূত বিভিন্ন তথ্য ও প্রতিবেদন প্রেরণ এবং তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী তথ্য প্রদান (আগ্রহী ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান)                              | RTI ২০০৯ অনুযায়ী                    |             | প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা এবং RTI ২০০৯ অনুযায়ী  | RTI আইন-২০০৯ অনুযায়ী ২০(বিশ) কর্মদিবস সময়সীমা     | তাছলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭৭০০৭৩৪ | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ০২৪৭৭৭০২ ৩৪৭ |
| ৪. | প্রশিক্ষণার্থীদের মধ্যে প্রশিক্ষণ সহায়ক স্টেশনারী সামগ্রী প্রদান   | অধিযাচন এর মাধ্যমে প্রাপ্তি সাপেক্ষে | স্টোর কিপার | সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী   | সর্বোচ্চ ৪৮ ঘন্টা                                   | তাছলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭৭০০৭৩৪ | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ০২৪৭৭৭০২ ৩৪৭ |
| ৫. | বিভিন্ন প্রকার বিল পরিশোধ (সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী ও প্রতিষ্ঠান)   | সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী             | অর্থ শাখা   | সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী   | সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী সর্বোচ্চ ২১(একুশ) কর্মদিবস | তাছলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭৭০০৭৩৪ | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ০২৪৭৭৭০২ ৩৪৭ |
| ৬. | বিভিন্ন কোর্স দাপ্তরিক প্রয়োজনে ব্যবহৃত স্টেশনারী মালামাল চাহিদা মোতাবেক প্রদানের অনুমোদন (প্রশিক্ষণার্থী/কোর্স প্রশাসন/ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্মচারী) | সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী             | স্টোর কিপার | সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী   | সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী সর্বোচ্চ ০৩(তিন) কর্মদিবস  | তাছলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭৭০০৭৩৪ | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ০২৪৭৭৭০২ ৩৪৭ |

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রমিক নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি   | সেবা প্রদানের সময়সীমা                                  | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নং)                                      | উর্দ্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবি, মোবাইল নং)                                |
|-----------|--|--|---|---|---|---|--|
| ১.        | কম্পিউটার, প্রিন্টার, ল্যাপটপ, ইউপিএস সাপোর্ট ও রক্ষণাবেক্ষণ (কেন্দ্রের কর্মকর্তা/কর্মচারীবৃন্দ) | অধিযাচন প্রাপ্তি সাপেক্ষে  | টেকনিক্যাল সুপারভাইজার এর কক্ষ          | প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী  | প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী                          | মোঃ আব্দুল মান্নাফ টেকনিক্যাল সুপারভাইজার আরপিএটিসি, খুলনা মোবাঃ ০১৭১৭ ৪৫৬৪৪১ | তাছলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭০০৭৩৪ |
| ২.        | নির্ধারিত ভাড়ায় ডরমিটরি রুম প্রদান (বিপিএটিসি কর্মকর্তা/কর্মচারীবৃন্দ)                         | অধিযাচন প্রাপ্তি সাপেক্ষে  | ডরমিটরী সুপারভাইজার এর কক্ষ             | কক্ষ ময়ূর-৮০/-, কক্ষ রূপসা-৬০/, কক্ষ ভৈরব-৩০/-নন এসি সাধারণ সিট (প্রতি সিট) ২৫/- (সার্ভিস চার্জ ছাড়া) | চাহিদা পত্র প্রাপ্তির ০১(এক) কর্মদিবসের মধ্যে           | তাছলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭০০৭৩৪      | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ ০২৪৭৭০২৩৪ ৭                                |
| ৩.        | আনুতোষিক ও পেনশন (সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা ও কর্মচারী)  | পেনশন সহজীকরণ নীতিমালা ২০২০ অনুযায়ী বিপিএটিসি, সাভার, ঢাকা কর্তৃক প্রদত্ত | হিসাব রক্ষক                             | প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী  | বিপিএটিসি সাভার কর্তৃক প্রদত্ত সময়                     | তাছলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭০০৭৩৪      | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ ০২৪৭৭০২৩৪ ৭                                |
| ৪.        | বিভিন্ন প্রকার ছুটি  | সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ আবেদনের প্রেক্ষিতে                                    | প্রধান সহকারীর কক্ষ                     | প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী  | ০৩(তিন)কর্মদিবস/বিপিএটিসি কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে       | তাছলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭০০৭৩৪      | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ ০২৪৭৭০২৩৪ ৭                                |
| ৫.        | কর্মকর্তা /কর্মচারীদের কল্যাণ বোর্ড হতে আর্থিক সাহায্য   | আবেদনের প্রেক্ষিতে   | হিসাব রক্ষক                             | প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী  | ০৩(তিন)কর্মদিবসের মধ্যে                                 | তাছলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭০০৭৩৪      | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ ০২৪৭৭০২৩৪ ৭                                |
| ৬.        | জরুরী প্রয়োজনে যানবাহন ব্যবহার  | অধিযাচনের মাধ্যমে  | টেকনিক্যাল সুপারভাইজারের কক্ষ           | প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী  | ০১(এক)কর্মদিবসের মধ্যে                                  | তাছলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭০০৭৩৪      | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ ০২৪৭৭০২৩৪ ৭                                |
| ৭.        | পিআরএল   | আবেদনের প্রেক্ষিতে   | হিসাব রক্ষক                             | প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী  | সর্বোচ্চ ৩০ কর্মদিবস/ বিপিএটিসি কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে | তাছলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭০০৭৩৪      | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ ০২৪৭৭০২৩৪ ৭                                |
| ৮.        | ফটোকপি এবং ডুপ্লিকেটিং (কেন্দ্রের কর্মকর্তা/কর্মচারীবৃন্দ)                                       | অধিযাচন অনুযায়ী   | ফটোকপি অপারেটর                          | প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী  | তাৎক্ষণিক/০১(এক) কর্মদিবসের মধ্যে                       | তাছলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭০০৭৩৪      | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ ০২৪৭৭০২৩৪ ৭                                |
| ৯.        | অনুষদ সদস্য ও কেন্দ্রের অন্যান্য কর্মকর্তা/কর্মচারীর প্রশিক্ষণের পরিকল্পনা                       | কর্মসূচি প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন  | প্রশিক্ষণ শাখা                          | প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী  | বাৎসরিক ৬০ (ষাট) ঘন্টা                                  | তাছলিমা আক্তার সহকারী পরিচালক(প্রশাসন); আরপিএটিসি, খুলনা ফোনঃ ০২৪৭৭০০৭৩৪      | খাতুনে জান্নাত উপপরিচালক ফোনঃ ০২৪৭৭০২৩৪ ৭                                |

## 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  | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন        | যোগাযোগের ঠিকানা   | নিষ্পত্তির সময়সীমা        |
|---------|--|--------------------------------|--|----------------------------|
| ১.      | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে                     | (GRS) ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার | তাছলিমা আক্তার<br>সহকারী পরিচালক(প্রশাসন);<br>আরপিএটিসি, খুলনা<br>ফোনঃ ০২৪৭৭৭০০৭৩৪         | ৩০(ত্রিশ) কর্মদিবসের মধ্যে |
| ২.      | (GRS) ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | আপীল কর্মকর্তা                 | মোহাম্মদ রাজিবুল ইসলাম<br>পরিচালক (প্রশাসন), বিপিএটিসি,<br>সাভার, ঢাকা<br>ফোনঃ ০২২২৪৪৪৫০২৩ | ২০(বিশ) কর্মদিবসের মধ্যে   |

### সেবাগ্রহীতার কাছে প্রত্যাশা

| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়       |
|-----------|---|
| ১.        | নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান  |
| ২.        | সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ                   |
| ৩.        | সাক্ষাৎ এর জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |