



Institutional Quality Assurance Cell (IQAC)
সিটিজেন চার্টার (নাগরিক সেবা সনদ)
চট্টগ্রাম প্রকৌশল ও প্রযুক্তি বিশ্ববিদ্যালয়
চট্টগ্রাম-৪৩৪৯

১. ভিশন ও মিশন

- ❖ **ভিশনঃ** প্রকৌশল ও প্রযুক্তি ভিত্তিক শিক্ষার সম্প্রসারণ এবং যুগোপযোগী মান নিশ্চিতকরণ।
- ❖ **মিশনঃ** প্রকৌশল ও প্রযুক্তি শিক্ষার অধিকতর প্রসার, গুণগত মান বৃদ্ধি এবং এক্ষেত্রে অগ্রসর মান বিশ্বের সাথে সঙ্গতি রক্ষা ও সমতা অর্জন এবং জাতীয় পর্যায়ে উচ্চ শিক্ষার ও গবেষণা, আধুনিক জ্ঞান চর্চা ও পটনপাটনের সুযোগ সৃষ্টি ও সম্প্রসারণের সমন্বয়ে দক্ষ ও মানবিক গুণাবলী সম্পন্ন মানব সম্পদ সৃষ্টি এবং জাতীয় ও আন্তর্জাতিক পর্যায়ে টেকসই উন্নয়নে অগ্রণী ভূমিকা পালন।

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবাঃ প্রযোজ্য নয়

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, মোবাইল নাম্বার ও ই-মেইল)

২.২ প্রতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, মোবাইল নাম্বার ও ই-মেইল)
১	মন্ত্রনালয়/ইউজিসি থেকে প্রাপ্ত বিভিন্ন জারীকৃত প্রজ্ঞাপনের ভিত্তিতে জবাব/তথ্য প্রদান /মতামত প্রদান/প্রতিনিধি মনোনয়ন এবং প্রয়োজনীয় কার্য সম্পাদন সংক্রান্ত	সংশ্লিষ্ট মন্ত্রনালয়/ইউজিসি চাহিদা প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন অনুযায়ী পত্র/অফিস আদেশ প্রেরণের মাধ্যমে	IQAC/ রেজিস্ট্রার অফিস	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	পরিচালক,IQAC Extn :4550 E-mail: iqac@cuet.ac.bd
২	মন্ত্রনালয়/বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল/ ইউজিসি কর্তৃক চাহিদা অনুযায়ী তথ্য প্রদান সংক্রান্ত।	চাহিদা মোতাবেক কর্তৃপক্ষের অনুমোদন অনুযায়ী তথ্য/সুপারিশ/অনুমোদন পত্র/জবাব/আদেশ জারী করার মাধ্যমে	IQAC/ রেজিস্ট্রার অফিস	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	পরিচালক,IQAC Extn :4550 E-mail: iqac@cuet.ac.bd
৩	মন্ত্রনালয়/ইউজিসি ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠান থেকে প্রাপ্ত বিভিন্ন নির্দেশ যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে বিশ্ববিদ্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ/ইনিস্টিটিউট/ অফিসসমূহে তথ্য প্রেরণ সংক্রান্ত	সংশ্লিষ্ট মন্ত্রনালয়/ প্রতিষ্ঠানের চাহিদা প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন অনুযায়ী পত্র/অফিস নোটিশ /বিজ্ঞপ্তি জারি করার মাধ্যমে	IQAC/ রেজিস্ট্রার অফিস	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	পরিচালক,IQAC Extn :4550 E-mail: iqac@cuet.ac.bd

৪	বিশ্ববিদ্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ/ইনিস্টিটিউটের অ্যাক্রেডিটেশন প্রাপ্তির আবেদনপত্র প্রক্রিয়াকরণ সংক্রান্ত	ইউজিসি /বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল/ ইউজিসি কর্তৃক বিভিন্ন বিভাগ/ইনিস্টিটিউটের আবেদনপত্র প্রস্তুত পূর্বক কর্তৃপক্ষের অনুমোদন অনুযায়ী সকল পত্র/তথ্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণের মাধ্যমে	IQAC/ রেজিস্ট্রার অফিস/ বিভাগ/ ইনিস্টিটিউট	বিনামূল্যে	চাহিদা অনুযায়ী	পরিচালক, IQAC Extn :4550 E-mail: iqac@cuet.ac.bd
৫	মন্ত্রনালয়/ইউজিসি থেকে IQAC অফিসের বরাদ্দকৃত অর্থ ও বার্ষিক প্রতিবেদন সংক্রান্ত	বিশ্ববিদ্যালয়ের কর্তৃপক্ষের অনুমোদন অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট অর্থ খরচের বিবরণ বার্ষিক প্রতিবেদন তৈরি পূর্বক কর্তৃপক্ষের অনুমোদন অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণের মাধ্যমে	IQAC/ রেজিস্ট্রার অফিস	বিনামূল্যে	বার্ষিক	পরিচালক, IQAC Extn :4550 E-mail: iqac@cuet.ac.bd

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, মোবাইল নাম্বার ও ই-মেইল)
১	সভা/সেমিনার/কনফারেন্স/ ওয়ার্কশপ সংক্রান্ত	সভা/সেমিনার/ কনফারেন্স/ওয়ার্কশপ আয়োজনের মাধ্যমে	সভা/সেমিনার/ কনফারেন্স/ ওয়ার্কশপ সংক্রান্ত কাগজপত্র IQAC অফিস	সরকার কর্তৃক জারীকৃত প্রজ্ঞাপন অনুযায়ী এবং বিশ্ববিদ্যালয়ের নীতিমালা অনুযায়ী করা হয়	০২ কর্মদিবস	অতিরিক্ত পরিচালক, IQAC Extn :4550 E-mail: iqac@cuet.ac.bd
২	অত্র বিশ্ববিদ্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ/ইনস্টিটিউটের জন্য OBE কারিকুলাম ইউজিসি/বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন কাউন্সিল/ BAETE কর্তৃক প্রেরিত নমুনা প্রদান সংক্রান্ত	অনলাইন/অফলাইনে নমুনা প্রদান মাধ্যমে	IQAC/বিভিন্ন বিভাগ/ইনস্টিটিউট/ রেজিস্ট্রার অফিস	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	অতিরিক্ত পরিচালক, IQAC Extn :4550 E-mail: iqac@cuet.ac.bd
৩	বিভিন্ন বিভাগ/ইনস্টিটিউট কর্তৃক তৈরিকৃত OBE কারিকুলাম যাচাই করণ সংক্রান্ত	কেন্দ্রীয় QAC কমিটি কর্তৃক যাচাইয়ের মাধ্যমে	IQAC অফিস/অনলাইন	বিনামূল্যে	চাহিদা অনুযায়ী	অতিরিক্ত পরিচালক, IQAC Extn :4550 E-mail: iqac@cuet.ac.bd
৪	Quality Assurance Committee (QAC) কমিটি সভার সিদ্ধান্ত অনুযায়ী সেবা ও প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ সংক্রান্ত	Quality Assurance Committee (QAC) কমিটি সভার সিদ্ধান্ত অনুযায়ী নোট/ নোটিশ/বিজ্ঞপ্তি/ অফিস আদেশ জারী করণের মাধ্যমে	IQAC/ রেজিস্ট্রার অফিস	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	অতিরিক্ত পরিচালক, IQAC Extn :4550 E-mail: iqac@cuet.ac.bd

৫	বিশ্ববিদ্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ/ইনিস্টিটিউট/অফিস সমূহের চাহিত তথ্যাদি সরবরাহ করা সংক্রান্ত	বিভিন্ন তথ্য নোটিশ/নোট পত্র/ ই-মেইল তথ্য সরবরাহের মাধ্যমে	বিশ্ববিদ্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ/ইনিস্টিটিউট/ অফিস থেকে প্রাপ্ত এবং নথিপত্র থেকে সংগৃহীত	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	অতিরিক্ত পরিচালক, IQAC Extn :4550 E-mail: iqac@cuet.ac.bd
৬	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ACR/SCR প্রদান সংক্রান্ত	বিশ্ববিদ্যালয়ের নীতিমালা অনুযায়ী প্রতিবেদন প্রদানের মাধ্যমে	নির্ধারিত ফরম, রেজিস্ট্রার অফিস	বিনামূল্যে	রেজিস্ট্রার অফিস কর্তৃক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	অতিরিক্ত পরিচালক, IQAC Extn :4550 E-mail: iqac@cuet.ac.bd
৭	নৈমিত্তিক ও অন্যান্য ছুটি সংক্রান্ত	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ছুটি অনুমোদন/সুপারিশ প্রদানের মাধ্যমে	নির্ধারিত ফরম, IQAC অফিস	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০৩ কর্মদিবস	অতিরিক্ত পরিচালক, IQAC Extn :4550 E-mail: iqac@cuet.ac.bd

৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	অধ্যাপক ড.জি এম সাদিকুল ইসলাম Extn :2125 E-mail: gmsislam@cuet.ac.bd	২০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	অধ্যাপক ড.জামাল উদ্দিন আহমেদ Extn :2714 E-mail: jamal@cuet.ac.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি	সভাপতি-অধ্যাপক ড.শেখ মোহাম্মদ হুমায়ুন কবির (অতিঃ রেজিষ্ট্রার) ,চুয়েট। Extn :8110 E-mail: registrar@cuet.ac.bd	৩০ কার্যদিবস

৪. সেবা গ্রহণকারীর কাছে সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজক্ষত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	ক্রটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা
৩	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা
৫	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা ; এবং
৬	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।