

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়
জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো
খুলনা

www.bnfe.khulna.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

- ১) ভিশন ও মিশন:
ভিশন: নিরক্ষরতা মুক্ত বাংলাদেশ।
মিশন: নিরক্ষর জনগোষ্ঠীকে সাক্ষর জ্ঞানদানের মাধ্যমে জীবনব্যাপী শিক্ষার সুযোগ সৃষ্টি করা।
- ২) প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ
- ২.১) নাগরিক সেবা : প্রযোজ্য নয়।
- ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	আউট অব স্কুল চিলড্রেন কর্মসূচির শিক্ষার্থীদের উপবৃত্তি প্রদান।	কর্মসূচি ভিত্তিক বেসরকারী সংস্থার মাধ্যমে।	জন্ম নিবন্ধন, পিতা-মাতার জাতীয় পরিচয়পত্র (NID) এবং উপস্থিতির শতকরা হার।	বিনামূল্যে	তথ্য প্রাপ্তির ১ মাসের মধ্যে।	নাম: তানজিলা আকতার পদবি: সহকারী পরিচালক ফোন নম্বর: ০২৪৭৭৭২৮৩৫৯ মোবাইল নম্বরঃ ০১৯৪৫৩৫১৯৮০ ইমেইল: adkhulna@bnfe.gov.bd tanzila.akter.juthi@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	বহিঃবাংলাদেশ ছুটির আবেদন অগ্রায়ন (১১ - ২০তম গ্রেডের কর্মচারীদের)।	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট ব্যুরো'র জেলা কার্যালয়ের কর্মচারীদের প্রস্তাব প্রেরণ।	আবেদনপত্র দাখিল (প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ)।	বিনামূল্যে	ব্যুরোর প্রধান কার্যালয়ে ৩ কার্যদিবসের মধ্যে প্রস্তাব প্রেরণ।	<p>নাম: তানজিলা আকতার পদবি: সহকারী পরিচালক ফোন নম্বর: ০২৪৭৭২৮৩৫৯ মোবাইল নম্বরঃ ০১৯৪৫৩৫১৯৮০ ইমেইল: adkhulna@bnfe.gov.bd</p> <p>tanzila.akter.juthi@gmail.com</p>
২	সিলেকশন গ্রেডের আবেদন অগ্রায়ন (১১ -২০তম গ্রেডের কর্মচারীদের)।	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রস্তাব প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে বিষয়টি অবহিতকরণ।	আবেদনপত্রসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও ৩ বছরের এসিআর(ACR) জমা প্রদান।	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবসের মধ্যে।	
৩	পিআরএল(PRL) ও লাম্পগ্রান্ট(Lampgrant) মঞ্জুরি আবেদন অগ্রায়ন (১১ -২০তম গ্রেডের কর্মচারীদের)।	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট আবশ্যিকীয় কাগজপত্রসহ আবেদন করলে তা মঞ্জুর করা হবে এবং অর্থ প্রাপ্তির জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা।	নির্ধারিত জন্ম তারিখের প্রত্যয়নপত্র, এসএসসি মূল সনদ, ছুটির হিসাব, সার্ভিস বহি, মূল নিয়োগ পত্র ও নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশসহ নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবসের মধ্যে প্রস্তাব প্রেরণ।	
৪	পেনশন আনুতোষিক আবেদন অগ্রায়ন ((১১ - ২০তম গ্রেডের কর্মচারীদের)।	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট আবশ্যিকীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রেরণ করা।	পেনশন সংক্রান্ত ফরম নির্ধারিত ফরমে পেনশন প্রাপ্তির জন্য আবেদনপত্র (৩ কপি)সহ নিম্নোক্ত কাগজপত্র জমা প্রদান করতে হবে- (১) সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ, (২) চাকুরির পূর্ণ বিবরণী, (৩) নিয়োগপত্র, (৪) পদোন্নতিপত্র (৫) উন্নয়ন খাতের চাকুরির ক্ষেত্রে রাজস্ব বাজেটে স্থানান্তরের সকল আদেশের কপি, (৬) চাকুরির খতিয়ান বহি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), (৭) পাসপোর্ট আকারের ছয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবসের মধ্যে প্রস্তাব প্রেরণ এবং ৭ দিনের মধ্যে অনুমোদন। অনুমোদনের পর ৩ দিনের মধ্যে সংশ্লিষ্টদেরকে অবহিতকরণ।	

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
			কপি সত্যায়িত ছবি, (৮) নাগরিক সনদপত্র, (৯) না দাবিপত্র (১০) শেষ বেতনের প্রত্যায়নপত্র (১১) হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ সম্বলিত প্রমাণপত্র, (১২) নমুনা স্বাক্ষর, (১৩) ব্যাংক হিসাব নম্বর (১৪) চাকুরি স্থায়ীকরণ সংক্রান্ত আদেশ (১৫) উত্তরাধিকারী/ওয়ারিশ নির্বাচনের সনদ, (১৬) অডিট আপত্তি ও বিভাগীয় মামলা নেই মর্মে লিখিত সনদ এবং (১৭) অবসর ভোগ জনিত ছুটির (পিআরএল) আদেশের কপি।			নাম: তানজিলা আকতার পদবি: সহকারী পরিচালক ফোন নম্বর: ০২৪৭৭৭২৮৩৫৯ মোবাইল নম্বর: ০১৯৪৫৩৫১৯৮০ ইমেইল: adkhulna@bnfe.gov.bd tanzila.akter.juthi@gmail.com
৫	গৃহনির্মাণ ঋণ এর মঞ্জুরি আবেদন মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ন (১১-২০তম গ্রেডের কর্মচারীদের)।	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট আবশ্যিকীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রেরণ করা।	আবেদনপত্র দাখিল (নির্ধারিত ফরমে)।	বিনামূল্যে	প্রস্তাব প্রেরণ ৭ কার্যদিবসের মধ্যে।	
৬	বিভিন্ন ধরনের ছুটির আবেদন অগ্রায়ন (শ্রান্তি বিনোদন, নৈমিত্তিক ও ঐচ্ছিক ছুটি(১১ -২০তম গ্রেডের কর্মচারীদের)।	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট ব্যুরো'র জেলা কার্যালয়ের কর্মচারীদের প্রস্তাব প্রেরণ।	আবেদনপত্র দাখিল (প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ)।	বিনামূল্যে	প্রস্তাব প্রেরণ ০৩ কার্যদিবসের মধ্যে।	

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৭	পাসপোর্টকরণের NOC আবেদন অগ্রায়ন(১১ - ২০তম গ্রেডের কর্মচারীদের)	অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষের নিকট ব্যুরো'র জেলা কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রস্তাব প্রেরণ এবং আবেদনকারীকেও বিষয়টি অবহিতকরণ।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস।	<p>নাম: তানজিলা আকতার পদবি: সহকারী পরিচালক ফোন নম্বর: ০২৪৭৭২৮৩৫৯ মোবাইল নম্বর: ০১৯৪৫৩৫১৯৮০ ইমেইল: adkhulna@bnfe.gov.bd tanzila.akter.juthi@gmail.com</p>
৮	জিপিএফ অগ্রিম/চূড়ান্ত উত্তোলন এর আবেদন অগ্রায়ন(১১ -২০তম গ্রেডের কর্মচারীদের)।	নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবশ্যিকীয় কাগজপত্রসহ আবেদন করলে তা মঞ্জুর করা হবে এবং অর্থ প্রাপ্তির জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা।	নির্ধারিত ফরমে প্রয়োজনীয় জিপিএফ হিসাব বিবরণীসহ আবেদন করা।	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবসের মধ্যে প্রস্তাব প্রেরণ।	
৯	গৃহনির্মাণ ঋণ এর মঞ্জুরি আবেদন ব্যুরোতে অগ্রায়ন (১১তম গ্রেড হতে ২০তম গ্রেডের কর্মচারী)।	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট আবশ্যিকীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রেরণ করা।	আবেদনপত্র দাখিল (নির্ধারিত ফরমে)।	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবসের মধ্যে প্রস্তাব প্রেরণ।	
১০	কর্মচারীর বদলীর আবেদন ব্যুরোতে অগ্রায়ন (১১তম-২০তম গ্রেডের কর্মচারী)।	আবেদনপত্র উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	আবেদনপত্র দাখিল করা।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবসের মধ্যে।	
১১	বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন (ACR) স্বাক্ষর প্রদান (১১তম গ্রেড হতে ২০ তম গ্রেডের কর্মচারী)	অনুবেদনকারী ব্যুরোর প্রধান কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়ের কর্মচারী ২৮ ফেব্রুয়ারির মধ্যে প্রতিস্বাক্ষরকারী কর্মকর্তার নিকট উপস্থাপন করবেন।	৩১ জানুয়ারির মধ্যে পূরণ করে অনুবেদনকারী কর্মকর্তার নিকট উপস্থাপন করা।	বিনামূল্যে।	২৮ ফেব্রুয়ারির মধ্যে।	
১২	পিআরএল ও লাম্পগ্রান্ট মঞ্জুরি আবেদন অগ্রায়ন (নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা) (১১তম-২০তম গ্রেডের কর্মচারী)	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট আবশ্যিকীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রেরণ করা।	নির্ধারিত জন্ম তারিখের প্রত্যয়নপত্র, এসএসসি মূল সনদ, ছুটির হিসাব, সার্ভিস বহি, মূল নিয়োগ পত্র ও নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবসের মধ্যে প্রস্তাব প্রেরণ	

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
			সুপারিশসহ নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র।			
১৩	পেনশন আনুতোষিক মঞ্জুরি আবেদন অগ্রায়ন (নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা) (১১তম-২০তম গ্রেডের কর্মচারী)	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট আবশ্যিকীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রেরণ করা।	(ক) নির্ধারিত ফরমে পেনশন প্রাপ্তির জন্য আবেদনপত্র (৩ কপি)সহ নিম্নোক্ত কাগজপত্র জমা প্রদান করতে হবে, (১) সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ, (২) চাকুরির পূর্ণ বিবরণী, (৩) নিয়োগপত্র, (৪) পদোন্নতিপত্র(৫) উন্নয়ন খাতের চাকুরির ক্ষেত্রে রাজস্ব বাজেটে স্থানান্তরের সকল আদেশের কপি, (৬) চাকুরির খতিয়ান বহি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), (৭) পাসপোর্ট আকারের ছয় কপি সত্যায়িত ছবি, (৮) নাগরিক সনদপত্র, (৯) না দাবিপত্র(১০) শেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র(১১) হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ সম্বলিত প্রমাণপত্র, (১২) নমুনা স্বাক্ষর, (১৩) ব্যাংক হিসাব নম্বর(১৪) চাকুরি স্থায়ীকরণ সংক্রান্ত আদেশ(১৫)উত্তরাধিকারী/ওয়া রিশ নির্বাচনের সনদ, (১৬) অডিট আপত্তি ও বিভাগীয় মামলা নেই মর্মে লিখিত সনদ এবং (১৭) অবসর ভোগ জনিত ছুটির (পিআরএল) আদেশের কপি।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবসের মধ্যে প্রস্তাব প্রেরণ এবং ৭ দিনের মধ্যে অনুমোদন। অনুমোদনের পর ৩ দিনের মধ্যে সংশ্লিষ্টদেরকে অবহিতকরণ।	নাম: তানজিলা আকতার পদবি: সহকারী পরিচালক ফোন নম্বর: ০২৪৭৭৭২৮৩৫৯ মোবাইল নম্বর: ০১৯৪৫৩৫১৯৮০ ইমেইল: adkhulna@bnfe.gov.bd tanzila.akter.juthi@gmail.com

- ২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা
আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে: প্রযোজ্য নয়।

৩) 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	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে ১৫ দিন পর	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম : মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো ফোন নম্বর : +৮৮০২২২৬৬০১১১০, ০১৯৫৮৩৩২৬১৬ ইমেইল : dg@bnfe.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.bnfe.gov.bd	১৫ দিন
২)	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে ৩০ দিন পর	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) সচিব প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় www.mopme.gov.bd	৩০ দিন

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্র. নং	প্রতিশ্রুত/কাজক্ষিত সেবা প্রাপ্তির জন্য করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদনপত্র জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪)	ফরম বা আবেদন জমা দেয়ার পূর্বে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করে সঠিকভাবে আবেদন করা।
৫)	কোন তথ্য গোপন না করা

বি.দ্র. সাধারণত যে সকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা।