



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 সেবা সমূহ

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
(২.১)	নাগরিক সেবা : প্রযোজ্য নয়।					
(২.২)	প্রাতিষ্ঠানিক সেবা					
১	আউট অব স্কুল চিলডেন কর্মসূচির শিক্ষার্থীদের উপবৃত্তি প্রদান।	কর্মসূচি ভিত্তিক বেসরকারী সংস্থার মাধ্যমে	জন্ম নিবন্ধন, বাবা, মার জাতীয় পরিচয়পত্র (NID) উপস্থিতির শতকরা হার	বিনামূল্যে	তথ্য প্রাপ্তির ১ মাসের মধ্যে	সৈয়দ ফিরোজ ইফতেখার সহকারী পরিচালক জেলা উপাদানশিক্ষা ব্যুরো, কুড়িগ্রাম ফোন : ০২৫৮৭৭২১০৭৮, মোবাইল : ০১৯১১১১১১১১১ ইমেইল : adkurigram@bnfe.gov.bd
(২.৩)	অভ্যন্তরীণ সেবা					
১	বহি: বাংলাদেশ ছুটির আবেদন অগ্রায়ণ, (১০ম গ্রেড হতে তদুর্দ্ধ গ্রেডের কর্মকর্তা)।	নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের নিকট ব্যুরোর জেলা কার্যালয়ের কর্মকর্তাদের প্রস্তাব প্রেরণ। ব্যুরো পর্যায়ে অনুমোদনের ক্ষেত্রে ৭ কার্যদিবস।	আবেদনপত্র দাখিল (প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ)।	বিনামূল্যে	মন্ত্রণালয় প্রস্তাব প্রেরণ ও কার্যদিবসের মধ্যে এবং মন্ত্রণালয়ের অনুমোদনের পর ৭ কার্যদিবসের মধ্যে পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যবিবরণী সম্পাদন।	সৈয়দ ফিরোজ ইফতেখার সহকারী পরিচালক জেলা উপাদানশিক্ষা ব্যুরো, কুড়িগ্রাম ফোন : ০২৫৮৭৭২১০৭৮, মোবাইল : ০১৯১১১১১১১১১ ইমেইল : adkurigram@bnfe.gov.bd
২	পিআরএল ও ল্যাম্পগ্রান্ট মঞ্জুরি আবেদনপত্র অগ্রায়ণ, (১০ম গ্রেড হতে তদুর্দ্ধ গ্রেডের কর্মকর্তা)।	নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবশ্যকীয় 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 এবং অনুমোদনের পর ৩ কার্যদিবসের মধ্যে সংশ্লিষ্টদের অবগতকরণ। ব্যুরোর পর্যায়ে নিষ্পত্তি যোগ্য হলে ৭ কার্যদিবসের মধ্যে তা অনুমোদন।	-ঐ-
৩	পেনশন আনুতোষিক আবেদন অগ্রায়ণ, (১০ম গ্রেড হতে তদুর্দ্ধ গ্রেডের কর্মকর্তা)।	নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবশ্যকীয় কাগজপত্রসহ আবেদন করলে তা মঞ্জুর করা হবে এবং অর্থ প্রাপ্তির জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে 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) চাকুরীর পূর্ণ বিবরণী, (৩) নিয়োগ পত্র, (৪) পদোন্নতি পত্র, (৫) উন্নয়ন খাতের চাকুরীর ক্ষেত্রে রাজস্ব বাজেটে স্থানান্তরের সকল আদেশের কপি, (৬) চাকুরীর খতিয়ান বহি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), (৭) পাসপোর্ট আকারের ছবি কপি সত্যায়িত ছবি, (৮) নাগরিক সনদপত্র, (৯) না দাবীপত্র (১০) শেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র (১১) হাতের পাঁচ আঙুলের ছাপ সম্বলিত প্রমাণপত্র (১২) নমুনা স্বাক্ষর (১৩) ব্যাংক হিসাব নম্বর, (১৪) চাকুরী স্থায়ীকরণ সংক্রান্ত আদেশ, (১৫) উত্তরাধিকারী/ওয়ারিশনির্বাচনের সনদ, (১৬) অডিট আপত্তি ও বিভাগীয় মামলা নেই মর্মে লিখিত সনদ এবং (১৭) অবসর ভোগ জনিত ছুটির (পিআরএল) আদেশের কপি।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবসের মধ্যে প্রস্তাব প্রেরণ এবং অনুমোদনের পর ৩ কার্যদিবসের মধ্যে সংশ্লিষ্টদের অবগতকরণ। ব্যুরোর পর্যায়ে নিষ্পত্তি যোগ্য হলে ৭ কার্যদিবসের মধ্যে তা অনুমোদন।	সৈয়দ ফিরোজ ইফতেখার সহকারী পরিচালক জেলা উপাদানশিক্ষা ব্যুরো, কুড়িগ্রাম ফোন : ০২৫৮৭৭২১০৭৮, মোবাইল : ০১৯১১১১১১১১১ ইমেইল : adkurigram@bnfe.gov.bd

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
(২.৩) এর অংশবিশেষ						
৪	গৃহনির্মাণ ঋণ এর মঞ্জুরি আবেদন মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ণ (১০ম গ্রেড হতে তদুর্দ্ধ গ্রেডের কর্মকর্তা)।	উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট আবশ্যকীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রেরণ করা।	আবেদনপত্র দাখিল (নির্ধারিত ফরমে)	বিনামূল্যে	প্রস্তাব প্রেরণ ১০ কার্যদিবসের মধ্যে। অনুমোদনের পর পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য ৭ কার্যদিবস।	সৈয়দ ফিরোজ ইফতেখার সহকারী পরিচালক জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, কুষ্টিয়া ফোন : ০২৪৮৭৭২২০৭৮, মোবা: ০১৭১১১১৭৫১৪ ইমেইল : adkurigram@bnfe.gov.bd
৫	কর্মকর্তাদের বদলীর আবেদন অগ্রায়ণ (১০ম গ্রেড হতে তদুর্দ্ধ গ্রেডের কর্মকর্তা)।	আবেদনপত্র বিবেচনাযোগ্য হলে বদলীর প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ অথবা অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	প্রধান কার্যালয়ে আবেদনপত্র দাখিল করা	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবসের মধ্যে।	-ঐ-
৬	বিভিন্ন ধরনের ছুটি অনুমোদন (শ্রাতি বিনোদন, নৈমিত্তিক ও ঐচ্ছিক ছুটি)। (১০ম গ্রেড হতে তদুর্দ্ধ গ্রেডের কর্মকর্তা) (১১তম গ্রেড হতে ২০তম গ্রেডের কর্মচারী)	উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট ব্যুরোর জেলা কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রস্তাব প্রেরণ।	আবেদনপত্র দাখিল (প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ)।	বিনামূল্যে	প্রস্তাব প্রেরণ ৭ কার্যদিবসের মধ্যে এবং অনুমোদনের পর ৭ কার্যদিবসের মধ্যে পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যাবলী সম্পাদন।	-ঐ-
৭	পাসপোর্ট করনের NOC আবেদন অগ্রায়ণ (১০ম গ্রেড হতে তদুর্দ্ধ গ্রেডের কর্মকর্তা) (১১তম গ্রেড হতে ২০তম গ্রেডের কর্মচারী)	অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষের নিকট ব্যুরোর জেলা কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রস্তাব প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে ও বিষয়টি অবহিতকরণ।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	-ঐ-
৮	জিপিএফ অগ্রিম/চূড়ান্ত উত্তোলন এর মঞ্জুরি। (১০ম গ্রেড হতে তদুর্দ্ধ গ্রেডের কর্মকর্তা) (১১তম গ্রেড হতে ২০তম গ্রেডের কর্মচারী)	নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবশ্যকীয় কাগজপত্রসহ আবেদন করলে তা মঞ্জুর করা হবে এবং অর্থ প্রাপ্তির জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হবে।	নির্ধারিত ফরমে প্রয়োজনীয় জিপিএফ হিসাব বিবরণীসহ আবেদন করা।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবসের মধ্যে প্রস্তাব প্রেরণ। অনুমোদনের পর ৩ কার্যদিবসের মধ্যে পরবর্তী কার্যক্রম সম্পন্নকরণ। ব্যুরো পর্যায়ে অনুমোদনের ক্ষেত্রে ৭ কার্যদিবসের মধ্যে।	-ঐ-
৯	গৃহনির্মাণ ঋণ এর মঞ্জুরি আবেদন মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ণ (১১তম গ্রেড হতে ২০তম গ্রেডের কর্মচারী)।	নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা ও যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবশ্যকীয় কাগজপত্রসহ আবেদন করলে তা মঞ্জুর করা হবে এবং অর্থ প্রাপ্তির জন্য সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হবে।	আবেদনপত্র দাখিল (নির্ধারিত ফরমে)	বিনামূল্যে	প্রস্তাব প্রেরণ ১০ কার্যদিবসের মধ্যে। প্রস্তাব প্রেরণ। অনুমোদনের পর পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য ৭ কার্যদিবস।	-ঐ-
১০	কর্মচারীদের বদলীর আবেদন অগ্রায়ণ (১১তম-২০তম গ্রেডের কর্মচারী)।	আবেদনপত্র বিবেচনাযোগ্য হলে বদলীর প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ অথবা অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	আবেদনপত্র দাখিল করা	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবসের মধ্যে।	-ঐ-
১১	বার্ষিক * গোপনীয় অনুবেদন স্বাক্ষর/প্রতিস্বাক্ষর প্রদান (১০ম গ্রেড হতে তদুর্দ্ধ গ্রেডের কর্মকর্তা) (১১তম গ্রেড হতে ২০তম গ্রেডের কর্মচারী)	অনুবেদনকারী ব্যুরোর প্রধান কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারী ২৮ ফেব্রুয়ারির মধ্যে প্রতিস্বাক্ষরকারী কর্মকর্তার নিকট উপস্থাপন করবেন।	৩১ জানুয়ারির মধ্যে পূরণ করে অনুবেদনকারী কর্মকর্তার নিকট উপস্থাপন করা।	বিনামূল্যে	২৮ ফেব্রুয়ারির মধ্যে।	-ঐ-
১২	পিআরএল ও ল্যাম্পগ্রান্ট মঞ্জুরি আবেদনপত্র অগ্রায়ণ, (১১তম-২০তম গ্রেডের কর্মচারী)	উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রাপ্ত আবেদন আবশ্যকীয় কাগজপত্রসহ প্রেরণ করা।	নির্ধারিত জন্ম তারিখের প্রতায়নপত্র, এসএসসি মূল সনদ, ছুটির হিসাব, সার্ভিস বহি, মূল নিয়োগ পত্র ও নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশসহ নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবসের মধ্যে প্রস্তাব প্রেরণ এবং অনুমোদনের পর ৩ কার্যদিবসের মধ্যে সংশ্লিষ্টদের অবগতকরণ। ব্যুরোর পর্যায়ে নিষ্পত্তি যোগ্য হলে ৭ কার্যদিবসের মধ্যে তা অনুমোদন।	-ঐ-

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
(২.৩) এর অংশবিশেষ						
১৩	পেনশন আনুষ্ঠানিক আবেদন অগ্রায়ন, (১২ তম-২০ তম গ্রেডের কর্মচারী)	উর্জ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রাপ্ত আবেদন আবশ্যকীয় কাগজপত্রসহ 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) চাকুরীর পূর্ণ বিবরণী, (৩) নিয়োগপত্র, (৪) পদোন্নতিপত্র, (৫) উন্নয়ন খাতের চাকুরীর ক্ষেত্রে রাজস্ব বাজেটে স্থানান্তরের সকল আদেশের কপি, (৬) চাকুরীর খতিয়ান বহি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), (৭) পাসপোর্ট আকারের ছয় কপি সত্যায়িত ছবি, (৮) নাগরিক সনদপত্র, (৯) না দাবীপত্র (১০) শেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র (১১) হাতের পাঁচ আঙুলের ছাপ সম্বলিত প্রমানপত্র (১২) নমুনা স্বাক্ষ (১৩) ব্যাংক হিসাব নম্বর, (১৪) চাকুরী 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।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবসের মধ্যে প্রস্তাব প্রেরণ এবং ৭ দিনের মধ্যে অনুমোদন। অনুমোদনের পর ৩ কার্যদিবসের মধ্যে তা অনুমোদন।	সৈয়দ ফিরোজ ইফতেখার সহকারী পরিচালক জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, কুড়িগ্রাম ফোন : ০২৫৮৭৭২৩০৭৮, মোবাইল : ০১৭১১১১১১১১ ইমেইল : adkurigram@bnfe.gov.bd

৩	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি : সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংগে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।		
ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে ১৫ দিন পর	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম : ড. মো: আবুল কালাম আজাদ মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, ২৩২/১ তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা-১২০৮। ফোন : ০২-২২৬৬০১১১০, ০২৯৫৮-৩৩২৬১৬ ওয়েব পোর্টাল : 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.portal.gov.bd	৩০ দিন
৪.	আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :		
ক্রমিক	প্রতিনিয়ত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির জন্য করণীয়		
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণ ভাবে 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 পূর্বেই দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করে সঠিকভাবে আবেদন করা		
৫)	কোন তথ্য গোপন না করা		

(সৈয়দ ফিরোজ ইফতেখার)
সহকারী পরিচালক
জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, কুড়িগ্রাম
ফোন : ০২৫৮৭৭২৩০৭৮, মোবাইল : ০১৭১১১১১১১১
ইমেইল : adkurigram@bnfe.gov.bd