

সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি (citizen charter)

১। ভিশন ও মিশন

১.১ রূপকল্প: (Vision) নিরক্ষরতা মুক্ত বাংলাদেশ।

১.২ অভিলক্ষ্য: (Mission) নিরক্ষর জনগোষ্ঠীকে স্বাক্ষর জ্ঞানদানের মাধ্যমে জীবনব্যাপী শিক্ষার সুযোগ সৃষ্টি করা।

২। প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১	বিদ্যালয় বহির্ভূত শিশুদের জন্য উপানুষ্ঠানিক প্রাথমিক শিক্ষার সুযোগ অব্যাহতকরণ (৪র্থ প্রাথমিক শিক্ষার শিক্ষা উন্নয়ন কর্মসূচির আওতাধীন)। (ক) শিক্ষা কার্যক্রম অব্যাহত রাখা। (খ) ৮-১৪ বছর শিক্ষার্থীদের তথ্য সম্বলিত পূর্ণাঙ্গ	কর্মসূচি ভিত্তিক বেসরকারী সংস্থার মাধ্যমে।	পাঠ উপকরণ ও অন্যান্য শিক্ষা উপকরণ শিক্ষা কেন্দ্র	বিনামূল্যে	কর্মসূচির দলিল মোতাবেক	নাম: মোঃ তাজুল ইসলাম মন্ডল পদবী- সহকারী পরিচালক (অ. দা.) ফোন-০২৫৮৯৯৮৬৮৮২ মোবাঃ ০১৭১৬৪৮৮৭৭৪ ই-মেইল-adlalmoni@bnfe.gov.bd
০২	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী নাগরিকদের চাহিদা মোতাবেক তথ্য প্রদান	নির্ধারিত ফরমে আবেদন করার পর যথাসময়ে কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে তথ্য প্রদান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ নির্ধারিত ফরম প্রাপ্তিস্থানঃ তথ্য কমিশনের ওয়েব সাইটে এবং ব্যুরোর ওয়েবসাইট	প্রতি পৃষ্ঠার জন্য ২ টাকা করে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হয়।	তথ্য প্রাপ্তির আবেদন পাওয়ার ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে।	
০৩	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)	অভিযোগ প্রাপ্তির পর যাচাই অস্ত্রে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ।	১। অভিযোগপত্র, হার্ডকপি ই-মেইল, এসএমএস ২। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংযুক্তি।	প্রযোজ্য নয়	১৫ (পনের) কর্মদিবস।	

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১	শিক্ষক/সহায়ক ও সুপারভাইজারদের প্রশিক্ষণ (বুনিয়াদি ও সতেজীকরণ) ওয়ার্কশপ	জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো ও বেসরকারী সংস্থার উদ্যোগে।	প্রশিক্ষণ মডুল ও ম্যানুয়েল প্রশিক্ষণ ভ্যানু	বিনামূল্যে	কর্মসূচির দলিল মোতাবেক	নাম: মোঃ তাজুল ইসলাম মন্ডল পদবী- সহকারী পরিচালক (অ. দা.) ফোন-০২৫৮৯৯৮৬৮৮২ মোবাঃ ০১৭১৬৪৮৮৭৭৪ ই-মেইল- adlalmoni@bnfe.gov.bd
০২	সামাজিক উদ্ভুদ্ধকরণ	জাতীয় দিবস, আন্তর্জাতিক সাক্ষরতা দিবস উদযাপন ও কর্মসূচি সম্পর্কে প্রচার।	পোস্টার, লিফলেট, সংবাদপত্র, ও আলোচনা সভা।	বিনামূল্যে	প্রয়োজন মোতাবেক	

২.৩) আভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১	পাসপোর্ট করণের অনুমতি অগ্রায়ন।	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রস্তাব প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ ও আবেদনকারীকে অবহিত করা	নির্ধারিত ফরম	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবসের মধ্যে।	নাম: মোঃ তাজুল ইসলাম মন্ডল পদবী- সহকারী পরিচালক (অ. দা.) ফোন-০২৫৮৯৯৮৬৮৮২ মোবাঃ ০১৭১৬৪৮৮৭৭৪ ই-মেইল- adlalmoni@bnfe.gov.bd
০২	উচ্চতর স্কেল প্রাপ্তির ক্ষেত্রে পরীক্ষায় অংশগ্রহণের অনুমতিপত্র অগ্রায়ন।	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রস্তাব প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ ও আবেদনকারীকে অবহিত করা	আবেদন ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবসের মধ্যে।	
০৩	টাইম স্কেল ও উচ্চতর গ্রেড এর আবেদন অগ্রায়ন।	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রস্তাব প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ ও আবেদনকারীকে অবহিত করা।	আবেদন ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবসের মধ্যে।	
০৪	এলপিআর/ল্যাম্প গ্রান্ট পেনশন আবেদন পত্র নিষ্পত্তি।	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রস্তাব প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ ও আবেদনকারীকে অবহিত করা।	আবেদন ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র নির্ধারিত ফরমে পেনশন প্রাপ্তির জন্য আবেদনপত্র (৩ কপি) সহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবসের মধ্যে।	
০৫	বহিঃ বাংলাদেশ ছুটির আবেদন মঞ্জুর (১১তম গ্রেডে হতে ২০তম গ্রেডের কর্মচারী)।	জেলা কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রস্তাব প্রধান কার্যালয়ে অগ্রায়ণ ও আবেদনকারীকে অবহিতকরণ।	আবেদন দাখিল (প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ)	বিনামূল্যে	মন্ত্রণালয়ের প্রস্তাব প্রেরণ ৩ কার্যদিবসের মধ্যে পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যাবলী সম্পাদন।	

০৬	কর্মচারীর বদলীর আবেদন নিষ্পত্তি (১১তম-২০তম গ্রেডের কর্মচারী)।	আবেদনপত্র বিবেচনাযোগ্য হলে বদলীর আবেদন অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	আবেদনকারী দাখিল করা প্রধান কার্যালয়ে	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবসের মধ্যে।
০৭	পেনশন আনুতোষিক মঞ্জুরি আবেদন অগ্রায়ন (নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা) ১১তম-২০তম গ্রেডের কর্মচারী)।	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রস্তাব প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ ও আবেদনকারীকে অবহিত 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 প্রত্যায়নপত্র, (১১) হাতের পাঁচ আঙুলের 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।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবসের মধ্যে প্রস্তাব প্রেরণ এবং ৭ দিনের মধ্যে অনুমোদন। অনুমোদনের পর ৩ দিনের মধ্যে সংশ্লিষ্টদেরকে অবহিতকরণ

হালনাগাদের তারিখ : ০১/০৭/২০২৬

২.৪ আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিংক আকারে যুক্ত করতে হবেঃ প্রযোজ্য নয়।

(৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

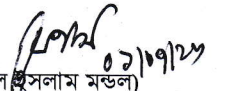
সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিতকরুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে ১৫ দিন পর	নাম: মোঃ তাজুল ইসলাম মন্ডল পদবী- সহকারী পরিচালক (অ. দা.) ই-মেইল- adlalmoni@bnfe.gov.bd	১৫ দিন
০২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে ৩০ দিন পর	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো ই-মেইল- ওয়েব পোর্টালঃ www.bnfe.gov.bd	৩০ দিন

১) আপনাদের কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

ক্র/নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির জন্য করণীয়
০১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদনপত্র জমা প্রদান
০২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
০৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
০৪	ফরম বা আবেদন জমা দেয়ার পূর্বে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করে সঠিকভাবে আবেদন করা।
০৫	কোন তথ্য গোপন না করা

বিঃদ্র: 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।


(মো: তাজুল ইসলাম মন্ডল)
সহকারী পরিচালক (অ. দা.)
জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো
লালমনিরহাট।
মোবা: ০১৭১৬৪৮৮৭৭৪