

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়
জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো
কালেক্টরেট ভবন, পঞ্চগড়
www.adpanchagar@bnfe.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

১। ভিশন ও মিশন:

ভিশন: শিক্ষার সুযোগ বঞ্চিত জনগোষ্ঠীকে মানবসম্পদে পরিণত করণ ও সবার জন্য জীবনব্যাপী শিক্ষার সুযোগ সৃষ্টিকরণ।

মিশন: বিদ্যালয় বর্হিভূত, ঝরেপড়া ও শিক্ষার সুযোগ বঞ্চিত জনগোষ্ঠীকে বয়সভিত্তিক উপানুষ্ঠানিক প্রাথমিক শিক্ষা, বয়স্ক শিক্ষা, কার্যকর সাক্ষরতা, প্রাক-বৃত্তিমূলক প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে দক্ষ মানবসম্পদে পরিণত করা এবং সবার জন্য জীবনব্যাপী শিক্ষার সুযোগ সৃষ্টির মাধ্যমে জ্ঞান-ভিত্তিক সমাজ গঠনে সহায়তা করা।

২। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা : প্রযোজ্য নয়।

২.২) প্রতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬
১.	বিদ্যালয় বর্হিভূত কিশোর-কিশোরী ও তরুন-তরুনীদের বিভিন্ন দক্ষতা কেন্দ্রীক সাক্ষরতা প্রদান	জন্ম নিবন্ধন সনদ/ বাবা মা'র জাতীয় পরিচয়পত্র সর্বশেষ শিক্ষাগত যোগ্যতা	বিনামূল্যে	কোর্সভিত্তিক	নাম : আরিফ আহমেদ পদবী: সহকারী পরিচালক ফোন নম্বর: 02587718336 ইমেইল: adpanchagar@bnfe.gov.bd
২.	বিদ্যালয় বর্হিভূত ও বিদ্যালয় হতে ঝরেপড়া শিশু, কিশোরদের উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা প্রদান	এক্সিলারেডেট মডেল সিলেবাস অনুযায়ী প্রাথমিক স্তরের বই	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণের কোর্স অনুযায়ী	নাম : আরিফ আহমেদ পদবী: সহকারী পরিচালক ফোন নম্বর: 02587718336 ইমেইল: adpanchagar@bnfe.gov.bd
৩.	কোর ট্রেনার, মাস্টার ট্রেনার, সুপারভাইজার, শিক্ষক-শিক্ষিকাদের বিনিয়াদি ও সতেজীকরণ প্রশিক্ষণ প্রদান	এক্সিলারেডেট মডেল সিলেবাস অনুযায়ী প্রাথমিক স্তরের বই	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণের কোর্স অনুযায়ী	নাম : আরিফ আহমেদ পদবী: সহকারী পরিচালক ফোন নম্বর: 02587718336 ইমেইল: adpanchagar@bnfe.gov.bd
৪.	জেলা উপজেলা কার্যালয়ের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের পেশাগত সক্ষমতা বৃদ্ধিকরণ প্রশিক্ষণ প্রদান	জীবনবৃত্তান্ত, শিক্ষাগত যোগ্যতা ও অভিজ্ঞতা সনদ	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুসারে	নাম : আরিফ আহমেদ পদবী: সহকারী পরিচালক ফোন নম্বর: 02587718336 ইমেইল: adpanchagar@bnfe.gov.bd

১১

৫.	ফিল্ড মনিটরিং সহকারী নির্বাচন	জীবনবৃত্তান্ত, শিক্ষাগত যোগ্যতা ও অভিজ্ঞতা সনদ	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুসারে	নাম : আরিফ আহম্মেদ পদবী: সহকারী পরিচালক ফোন নম্বর: 02587718336 ইমেইল: adpanchagar@bnfe.gov.bd
৬.	ওয়ার্কসপ, সেমিনার, ও রিয়েন্টেশন কর্মশালা	ওরিয়েন্টেশন কর্মপত্র ও শিডিউল, প্রশিক্ষণ ভেন্যু	বিনামূল্যে ও ভাড়ার মাধ্যমে হতে পারে	প্রয়োজন অনুসারে	নাম : আরিফ আহম্মেদ পদবী: সহকারী পরিচালক ফোন নম্বর: 02587718336 ইমেইল: adpanchagar@bnfe.gov.bd

২. অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	বিভিন্ন ধরনের ছুটি অনুমোদন (নৈমিত্তিক, শ্রান্তি বিনোদন ও ঐচ্ছিক ছুটি)	নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা হিসেবে আবশ্যকীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রেরণ	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	ব্যুরোতে প্রস্তাব/আবেদন প্রক্রিয়াকরণ সাপেক্ষে	নাম : আরিফ আহম্মেদ পদবী: সহকারী পরিচালক ফোন নম্বর: 02587718336 ইমেইল: adpanchagar@bnfe.gov.bd
২	পাসপোর্টকরণের (NOC) আবেদন প্রেরণ	নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা হিসেবে আবশ্যকীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রেরণ	আবেদনপত্র NOC ফর্ম	বিনামূল্যে	ব্যুরোতে প্রস্তাব/আবেদন প্রক্রিয়াকরণ সাপেক্ষে	নাম : আরিফ আহম্মেদ পদবী: সহকারী পরিচালক ফোন নম্বর: 02587718336 ইমেইল: adpanchagar@bnfe.gov.bd
৩	জিপিএফ অগ্রিম/ চূড়ান্ত উত্তোলন	নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা হিসেবে আবশ্যকীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রেরণ	আবেদনপত্র, এলপিসি, একাউন্টস স্লিপ	বিনামূল্যে	ব্যুরোতে প্রস্তাব/আবেদন প্রক্রিয়াকরণ সাপেক্ষে	নাম : আরিফ আহম্মেদ পদবী: সহকারী পরিচালক ফোন নম্বর: 02587718336 ইমেইল: adpanchagar@bnfe.gov.bd
৪	গৃহনির্মাণ ঋণ গ্রহণের আবেদন প্রেরণ	নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা হিসেবে আবশ্যকীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রেরণ	আবেদনপত্র, দলিলপত্র, খাজনা ও খতিয়ান	বিনামূল্যে	ব্যুরোতে প্রস্তাব/আবেদন প্রক্রিয়াকরণ সাপেক্ষে	নাম : আরিফ আহম্মেদ পদবী: সহকারী পরিচালক ফোন নম্বর: 02587718336 ইমেইল: adpanchagar@bnfe.gov.bd
৫	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বদলীর আবেদন প্রেরণ	অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদন পত্র প্রেরণ	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	ব্যুরোতে প্রস্তাব/আবেদন প্রক্রিয়াকরণ সাপেক্ষে	নাম : আরিফ আহম্মেদ পদবী: সহকারী পরিচালক ফোন নম্বর: 02587718336 ইমেইল: adpanchagar@bnfe.gov.bd
৬	বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন ফরম স্বাক্ষর প্রদান	ব্যুরোর প্রধান কার্যালয়ে ২৮ ফেব্রুয়ারির মধ্যে প্রতিস্বাক্ষরকারী কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ	প্রতিবছর ৩১ জানুয়ারির মধ্যে পূরণ করে অনুবেদনকারী কর্মকর্তার নিকট উপস্থাপন করা	বিনামূল্যে	ব্যুরোতে প্রস্তাব/আবেদন প্রক্রিয়াকরণ সাপেক্ষে	নাম : আরিফ আহম্মেদ পদবী: সহকারী পরিচালক ফোন নম্বর: 02587718336 ইমেইল: adpanchagar@bnfe.gov.bd

১১

৭	পিআরএল ও লাম্পগ্রান্ট মঞ্জুরি আবেদন অগ্রায়ন	নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা হিসেবে আবশ্যকীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রেরণ	নির্ধারিত ফরম পূরণ করত আবেদনপত্র দাখিল	বিনামূল্যে	ব্যুরোতে প্রস্তাব/আবেদন প্রক্রিয়াকরণ সাপেক্ষে	নাম : আরিফ আহম্মেদ পদবী: সহকারী পরিচালক ফোন নম্বর: 02587718336 ইমেইল: adpanchagar@bnfe.gov.bd
৮	পেনশন আনুতোষিক মঞ্জুরি আবেদন	নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা হিসেবে আবশ্যকীয় কাগজপত্রসহ আবেদন প্রেরণ	নির্ধারিত ফরম পূরণ করত আবেদনপত্র দাখিল	বিনামূল্যে	ব্যুরোতে প্রস্তাব/আবেদন প্রক্রিয়াকরণ সাপেক্ষে	নাম : আরিফ আহম্মেদ পদবী: সহকারী পরিচালক ফোন নম্বর: 02587718336 ইমেইল: adpanchagar@bnfe.gov.bd

৩. আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থার সিটিজেন চার্টারের লিংক: প্রযোজ্য নয়।

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্র. নং	প্রতিশ্রুত/কাজকিত সেবা প্রাপ্তির জন্য করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদনপত্র জমা প্রদান
২)	সঠিক নিয়ম/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।

৫. কোন কাজকিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS): নিম্নোক্ত ধাপসমূহ অনুসরণ করে অভিযোগ দাখিল করুন।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম : আরিফ আহম্মেদ পদবী: সহকারী পরিচালক ফোন নম্বর: 02587718336 ইমেইল: adpanchagar@bnfe.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপীল কর্মকর্তা	দেবব্রত চক্রবর্তী (যুগ্ম-সচিব) পরিচালক(প্রশাসন, অর্থ, লজি., বাস্তবায়ন ও প্রশিক্ষণ) ফোন নম্বর: ০২-২২৬৬০১১১২ ইমেইল: dirad@bnfe.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.bnfe.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩।	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রীপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রীপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস

৫৭