

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি , ২০২৩-২০২৪ (Citizen's Charter, 2023-2024)

১. ভিশন ও মিশন

১.১. ভিশন : সকল শিশুর জন্য মানসম্মত প্রাথমিক শিক্ষা নিশ্চিত করা। এই ভিশনের মধ্যে রয়েছে শিক্ষার সার্বজনীনতা, মানোন্নয়ন, সমতা ও অন্তর্ভুক্তিমূলক শিক্ষা ব্যবস্থা নিশ্চিত করা। এর লক্ষ্য হলো প্রতিটি শিশুকে জ্ঞান, দক্ষতা এবং নৈতিক শিক্ষায় সমৃদ্ধ করা, যাতে তারা সমাজের কার্যকর ও দায়িত্বশীল নাগরিক হিসেবে গড়ে উঠতে পারে।

১.২. মিশন : প্রাথমিক শিক্ষার মিশন হলো সকল শিশুর জন্য বিনামূল্যে এবং বাধ্যতামূলক প্রাথমিক শিক্ষা নিশ্চিত করা। এর মধ্যে রয়েছে:

- * প্রতিটি শিশুকে স্কুলমুখী করা: স্কুলে ভর্তি এবং উপস্থিতি নিশ্চিত করা।
- * মানসম্পন্ন শিক্ষা প্রদান : প্রশিক্ষিত শিক্ষক, উপযুক্ত শিক্ষা উপকরণ এবং আধুনিক শিক্ষণ পদ্ধতি ব্যবহার করে শিক্ষার মান উন্নত করা।
- * সমতা ও অন্তর্ভুক্তি : শিক্ষার সুযোগ সবার জন্য সমানভাবে নিশ্চিত করা, বিশেষ করে পিছিয়ে পড়া এবং সুবিধাবঞ্চিত শিশুদের জন্য।
- * অবকাঠামো উন্নয়ন : পর্যাপ্ত এবং মানসম্মত শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অবকাঠামো নিশ্চিত করা।
- * পাঠক্রম ও পাঠ্যসূচির উন্নয়ন : যুগোপযোগী এবং প্রাসঙ্গিক পাঠ্যক্রম প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন করা।
- * উপবৃত্তি প্রদান : প্রাথমিক স্তরের সকল শিক্ষার্থীকে উপবৃত্তি পত্রানের মাধ্যমে বিদ্যালয়ে শিক্ষার্থীদের উপস্থিতি ও ভর্তি হার বৃদ্ধি, শিক্ষার্থী এবং তাদের পরিবারকে অর্থনৈতিকভাবে সহায়তা করা, ড্রপআউট হ্রাস করা, শিক্ষার মান উন্নয়ন, সমাজের পিছিয়ে পড়া গোষ্ঠীর শিক্ষা নিশ্চিত করা, মেয়েদের শিক্ষা বৃদ্ধি করা, শিক্ষার প্রতি ইতিবাচক মনোভাব সৃষ্টি করা ইত্যাদি।
- * শিক্ষার্থীর সামগ্রিক উন্নয়ন : শিক্ষার্থীদের জ্ঞান, দক্ষতা এবং নৈতিক মূল্যবোধে সমৃদ্ধ করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ

২.১. নাগরিক সেবা:

ক্রমিক নং	প্রদেয় সেবা	সেবা গ্রহীতা	সেবাপ্রাপ্তির জন্য করণীয়	সেবা প্রদানকারীর করণীয়	কার্য সম্পাদনের সময়সীমা
০১.	বিনামূল্যে বই বিতরণ	অভিভাবক/ শিক্ষার্থী	নিকটবর্তী প্রাথমিক বিদ্যালয়ে যথাসময়ে সন্তানকে ভর্তি করতে হবে।	উপজেলা শিক্ষা অফিসার বিদ্যালয়ের চাহিদা ও প্রাপ্যতানুযায়ী নির্ধারিত সময়ে বই বিতরণ নিশ্চিত করবেন; বিতরণের হিসাব নির্দিষ্ট রেজিস্টারে অন্তর্ভুক্ত/সংরক্ষণ করবেন এবং এ সংক্রান্ত একটি প্রতিবেদন জেলা প্রাথমিক শিক্ষা অফিসার বরাবরে	ডিসেম্বরের শেষ সপ্তাহ

				প্রেরণ করবেন।	
০২.	এসএমসি ও পিটিএ গঠন/পুনর্গঠন		কেউ প্রার্থী হতে চাইলে তাঁকে সংশ্লিষ্ট স্কুলের প্রধান শিক্ষকের নিকট লিখিত আবেদন করতে হবে।	নির্দেশনা ও নীতিমালা মোতাবেক কমিটি গঠন করতে হবে।	কমিটির মেয়াদ শেষ হওয়ার তিন মাস পূর্বে উদ্যোগ গ্রহন
০৩.	উপবৃত্তির তালিকা প্রণয়ন		নিকটবর্তী প্রাথমিক বিদ্যালয়ে সন্তানকে ভর্তি করতে হবে।	যথাযথ তালিকা তৈরী করে এ সংক্রান্ত নীতিমালা অনুযায়ী উপবৃত্তি প্রদান করতে হবে।	প্রতি বছর মার্চ মাসে
০৪.	বি.এড ও এম.এড সহ অন্যান্য প্রতিষ্ঠানে প্রশিক্ষণের অনুমতি প্রদান	শিক্ষক/শিক্ষিকা	৩১ মার্চ তারিখের মধ্যে সংশ্লিষ্ট উপজেলা শিক্ষা অফিস বরাবর আবেদন করতে হবে।	আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে বিধি মোতাবেক জরুরী ব্যবস্থা গ্রহন এবং তা জেপ্রাশিঅ বরাবরে প্রেরণ করতে হবে।	১৫ এপ্রিলের মধ্যে
০৫.	টাইম স্কেল এর আবেদন নিষ্পত্তি	শিক্ষক/কর্মচারী	যথাসময়ে আবেদন করতে হবে। আবেদনের সঙ্গে বিগত ৩ বছরের এসিআর ও সার্ভিস বুক (হালনাগাদ) জমা দিতে হবে।	ডিপিসি (DPC) Departmental Promotion Committee-এর সুপারিশসহ জেপ্রাশিঅ এর নিকট প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে।	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবসের মধ্যে
০৬.	পদোন্নতি প্রদান	প্রধান শিক্ষক	করণীয় নাই	ডিপিসি (DPC) Departmental Promotion Committee-এর সুপারিশসহ জেপ্রাশিঅ এর নিকট প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে।	পদশূন্য হওয়ার ৯০ (নব্বই) কার্যদিবসের মধ্যে
০৭.	দক্ষতাসীমার আবেদন নিষ্পত্তি	শিক্ষক/শিক্ষিকা	যথাসময়ে আবেদন করতে হবে। আবেদনের সঙ্গে বিগত ৩ বছরের এসিআর ও সার্ভিস বুক (হালনাগাদ) জমা দিতে হবে।	জেপ্রাশিঅ-এর বরাবরে আবেদন অগ্রায়ন এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে।	৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে
০৮.	এলপিআর/ লাম্পগ্রান্ট সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তি	শিক্ষক/কর্মচারী	নিম্নোক্ত কাগজ পত্রাদিসহ আবেদন দাখিল করতে হবে: ১। এসএসসি/স্কুল ত্যাগের সনদ ২। এলপিসি ৩। প্রথম নিয়োগপত্র ৪। চাকুরীর খতিয়ান বহি ৫। ছুটি প্রাপ্তির সনদ।	উশিঅ সংশ্লিষ্ট আবেদন জেপ্রাশিঅ এ প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে।	দাখিল পরবর্তী ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে
০৯.	পেনশন কেস/ আবেদন নিষ্পত্তি	শিক্ষক/কর্মচারী	<u>পেনশন</u> নিম্নোক্ত কাগজ পত্রাদিসহ আবেদন দাখিল করতে হবে: ১। নির্ধারিত ফরমে পেনশন প্রাপ্তির	আবেদনপ্রাপ্তির ১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে সকল কাগজপত্র যাচাই পূর্বক জেপ্রাশিঅ বরাবরে প্রেরণ এবং সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে।	দাখিলের ১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে

জন্য আবেদনপত্র (৩ কপি)
 ২। সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ
 ৩। চাকুরীর পূর্ণ বিবরণী
 ৪। নিয়োগপত্র
 ৫। পদোন্নতির পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
 ৬। উন্নয়ন খাতের চাকুরী হয়ে থাকলে
 রাজস্ব খাতে স্থানান্তরের সকল
 আদেশের কপি
 ৭। চাকুরীর খতিয়ান বহি
 ৮। পাসপোর্ট আকারের ৬ (ছয়) কপি
 সত্যায়িত ছবি।
 ৯। নাগরিকত্ব সনদ
 ১০। না-দাবি পত্র
 ১১। শেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র
 (এলপিসি)
 ১২। হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ সম্বলিত
 প্রমাণপত্র
 ১৩। নমুনা স্বাক্ষর
 ১৪। ব্যাংক হিসাব নম্বর
 ১৫। চাকুরী স্থায়ীকরণ সংক্রান্ত আদেশ
 ১৬। উত্তরাধীকারী/ওয়ারিশ নির্বাচনের
 সনদ
 ১৭। ‘অডিট আপত্তি’ ও ‘বিভাগীয়
 মামলা নাই’ মর্মে সুস্পষ্ট লিখিত সনদ
 ১৮। অবসর প্রস্তুতিজনিত ছুটি
 (এলপিআর) এর আদেশের কপি।

পারিবারিক পেনশন

নিম্নোক্ত কাগজপত্র দাখিল করতে হবে:

- ১। নির্ধারিত ফরমে পেনশন প্রাপ্তির
 আবেদন করতে হবে (৩ কপি)
- ২। মৃত্যু সংক্রান্ত সনদ
- ৩। নিয়োগপত্র

			<p>৪। পদোন্নতিপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৫। শিক্ষাগত সনদ ৬। উন্নয়ন খাতের চাকুরী হয়ে থাকলে রাজস্ব খাতে স্থানান্তরের সকল আদেশের কপি ৭। চাকুরীর খতিয়ান বহি ৮। চাকুরীর পূর্ণ বিবরণী ৯। নাগরিকত্ব সনদ ১০। উত্তরাধীকারী/ওয়ারিশ সনদ ১১। মৃত্যুর দিন পর্যন্ত বেতন প্রাপ্তির সনদ ১২। পাসপোর্ট আকারের ৬ (ছয়) কপি সত্যায়িত ছবি। ১৩। নমুনা স্বাক্ষর ১৪। উত্তরাধীকারী/ওয়ারিশগণের ক্ষমতাপত্র ১৫। বিধবা হলে পুনর্বিবাহ না করার সনদ ১৬। না-দাবি পত্র ১৭। শেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র (এলপিসি) ১৮। ব্যাংক হিসাব নম্বর</p>		
১০.	জিপিএফ থেকে ঋণ গ্রহণ সংক্রান্ত আবেদনের নিষ্পত্তি	কর্মকর্তা/কর্মচারী ও শিক্ষক/শিক্ষিকা	নির্ধারিত ফরমে হালনাগাদ Account Slip সহ আবেদন করতে হবে।	৬ নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে জেপ্রাশিঅ বরাবরে প্রেরণ এবং সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে।	৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে
১১.	জিপিএফ থেকে চূড়ান্ত উত্তোলন সংক্রান্ত আবেদনের নিষ্পত্তি	কর্মকর্তা/কর্মচারী ও শিক্ষক/শিক্ষিকা	<p>নিম্নোক্ত কাগজপত্রাদি দাখিল করতে হবে:</p> <p>১। ৬৬৩ নং 'অডিট ম্যানুয়াল' ফরম (অফিস প্রধান কর্তৃক প্রতি স্বাক্ষরিত) ২। সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষণ অফিসার কর্তৃক কর্তৃত্ব/ Authority প্রদান সংক্রান্ত সনদ ৩। এলপিআর মঞ্জুরীর আদেশ ৪। মৃত্যুব্যক্তির ক্ষেত্রে মৃত্যু</p>		৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে

			সংক্রান্তসনদ ৫। প্রতিনিধি/ Nominee সনদ ৬। বিধবা হলে পুনর্বিবাহ না করার অঙ্গীকারনামা।		
			নিম্নোক্ত কাগজপত্রাদি দাখিল করতে হবে: ১। নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র ২। বায়নাপত্র ৩। ইতঃপূর্বে ঋন/ loan গ্রহন করেননাই মর্মে অঙ্গীকারনামা ৪। 'রাজউক' বা অনুরূপ/সংশ্লিষ্ট/উপযুক্ত(যেক্ষেত্রে যেটি প্রয়োজ্য কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে প্রত্যয়নপত্র ৫। সরকারী কৌসুলী /উকিল এর মতামত ৬। নামজারী/জমাখারিজ এর খতিয়ানের কপি ৭। ভূমি উন্নয়ন কর/ খাজনা পরিশোধের দাখিলা/রশিদ		
১২.	গৃহ নির্মাণ ঋণ ও অনুরূপ আবেদন নিষ্পত্তি	কর্মকর্তা/কর্মচারী ও শিক্ষক/ শিক্ষিকা		৬ নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে জেপ্রাশিঅ বরাবরে প্রেরণ এবং সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে।	১০ (দশ) কার্যদিবসের মধ্যে
১৩.	পাসপোর্ট করণের অনুমতি দানের আবেদন নিষ্পত্তি	কর্মকর্তা/কর্মচারী ও শিক্ষক/ শিক্ষিকা	নির্ধারিত ফরম পূরণ করে উশিঅ এর দপ্তরে আবেদনপত্র দাখিল করতে হবে।	৬ নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে জেপ্রাশিঅ বরাবরে প্রেরণ এবং সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে।	৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে
১৪.	বিদেশ গমন/ গমন সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তি	কর্মকর্তা/কর্মচারী ও শিক্ষক/ শিক্ষিকা	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট ফরমে ও অন্যান্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে উশিঅ এর দপ্তরে লিখিত আবেদন করতে হবে।		৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে
১৫.	উচ্চতর পরীক্ষায় অংশগ্রহণের অনুমতি প্রদান		লিখিত আবেদন করতে হবে।	৬ নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে জেপ্রাশিঅ বরাবরে প্রেরণ এবং সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে।	৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে
১৬.	নৈমিত্তিক ছুটি ব্যতীত বিভিন্ন প্রকার ছুটি সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তি	কর্মকর্তা/কর্মচারী ও শিক্ষক/ শিক্ষিকা	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট ফরমে ও অন্যান্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে উশিঅ এর দপ্তরে লিখিত আবেদন করতে হবে।	৬ নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে জেপ্রাশিঅ বরাবরে প্রেরণ এবং সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে।	৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে

১৭.	শিক্ষকদের বদলীর আবেদন নিষ্পত্তি (উপজেলার মধ্যে)	শিক্ষক/ শিক্ষিকা	উশিঅ বরাবরে এ সংক্রান্ত 'নীতিমালা' অনুসারে আবেদন করতে হবে।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বদলির ব্যবস্থা গ্রহন;কিন্তু বিদ্যমান 'নীতিমালা' অনুসারে তা সম্ভব না হলে সেটি আবেদনকারীকে অবহিত করতে হবে।	৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে
১৮.	শিক্ষকদের বদলির আবেদন নিষ্পত্তির (উপজেলার বাইরে)	শিক্ষক/ শিক্ষিকা	নিম্নোক্ত কাগজপত্রসহ আবেদন দাখিল করতে হবে; ১। চাকুরীর খতিয়ান বহির প্রথম পাঁচ পৃষ্ঠার সত্যায়িত অনুলিপি ২। নিয়োগপত্রের সত্যায়িত অনুলিপি / ফটোকপি ৩। প্রথম যোগদানের প্রমাণ /কপি ৪। নিকাহনামা (মহিলাদের ক্ষেত্রে)-র প্রমাণ।	৬ নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে জেপ্রাশিঅ বরাবরে প্রস্তাব (পক্ষে/ বিপক্ষে) প্রেরণ এবং সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে।	৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে
১৯.	বকেয়া বিল এর আবেদন নিষ্পত্তি	কর্মকর্তা/কর্মচারী ও শিক্ষক/ শিক্ষিকা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ উশিঅ বরাবরে দাখিল/ উপস্থাপন করতে হবে।	৬ নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে জেপ্রাশিঅ বরাবরে প্রেরণ এবং সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে।	১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে
২০.	বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন/প্রতিবেদন পূরণ/লিখন	কর্মকর্তা/কর্মচারী ও শিক্ষক/ শিক্ষিকা	৩১ জানুয়ারীর মধ্যে যথাযথভাবে নির্ধারিত ফরম পূরণ করে উশিঅ এর নিকট উপস্থাপন করতে হবে।	৬নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে পূরণকৃত ফরম অনুস্বাক্ষর করে প্রতিস্বাক্ষরকারী কর্মকর্তা/জেপ্রাশিঅ এর নিকট উপস্থাপন/ প্রেরণ নিশ্চিত করবেন।	২৮ ফেব্রুয়ারী
২১.	তথ্য প্রদান /সরবরাহ	দায়িত্ববান যেকোন ব্যক্তি/অভিভাবক/ছাত্রছাত্রী	অফিস প্রদানের নিকট পূর্ণ নাম ঠিকানা সহ সুস্পষ্ট কারণ উল্লেখ করে লিখিত আবেদন /দরখাস্ত করতে হবে।	৬নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে প্রদানযোগ্য তথ্য প্রদান /সরবরাহ করতে হবে; তবে নিজ এখতিয়ারাধীন বিষয় না হলে যথাস্থানে আবেদনের পরামর্শ প্রদান করতে হবে।	সম্ভব হলে তাৎক্ষণিক না হলে সর্বোচ্চ ২ (দুই) কার্যদিবস।

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) :

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে অপারগ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবি: জনাব মাসুদুর রহমান, সহকারী উপজেলা শিক্ষা অফিসার মোবাইল নম্বর: ০১৭৭৬-১৪৭৮১৫, E-mail: ueofenchuganj@gmail.com ; Web: www.grs.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে	আপীল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: জনাব মোহাম্মদ সোহেল মোল্লা ; উপজেলা শিক্ষা অফিসার	২০ কর্মদিবস

	না পারলে		E-mail: ueofenchuganj@gmail.com ; Web: www.grs.gov.bd	
৩	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রী পরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহন কেন্দ্র ; ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয় , ঢাকা। Web: www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত / কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সঠিক ও যথোপযুক্ত তথ্য সন্নিবেশন করত: স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন যথাসময়ে জমা প্রদান করা
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা এবং ফি পরিশোধের দলিলাদি সংরক্ষণ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	সেবার গুণগত মান বৃদ্ধির লক্ষ্যে পরামর্শ ও মতামত প্রদান করা

(মোহাম্মদ সোহেল মোল্লা)
উপজেলা শিক্ষা অফিসার
ফেঞ্চুগঞ্জ, সিলেট।