

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জেলা শিক্ষা অফিসারের কার্যালয়, খুলনা।
ই-মেইল: deokhulna2016@gmail.com
ওয়েব সাইট: www.dshe.khulna.gov.bd

মার্ট পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission)

১.১ ভিশন (Vision):

খুলনা জেলার মাধ্যমিক শিক্ষা স্তরে শিক্ষার্থীদের মুক্তিযুদ্ধ ও জুলাই গণঅভ্যুত্থান/২৪ এর চেতনায় উজ্জীবিত দেশপ্রেমিক, উৎপাদনমুখী, অভিযোজনে সক্ষম সুখী ও বৈশ্বিক নাগরিক হিসেবে গড়ে তোলা।

১.২ মিশন (Mission):

শিক্ষা প্রতিষ্ঠানকে শিক্ষার্থীর বিকাশ ও উৎকর্ষের সামাজিক কেন্দ্র হিসেবে গড়ে তোলা; প্রাতিষ্ঠানিক পরিবেশের বাইরেও বহুমাত্রিক শিখনের সুযোগ সৃষ্টি ও স্বীকৃতি প্রদান; সংবেদনশীল, জবাবদিহিমূলক একীভূত ও অংশগ্রহণমূলক শিক্ষা ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক (১)	সেবার নাম (২)	সেবাদান পদ্ধতি (৩)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান (৪)	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি (৫)	সেবা প্রদানের সময়সীমা (৬)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (৭)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (৮)
১	ঝরে পড়া রোধ, বাল্যবিবাহ, মাদকদ্রব্য, ইভটিজিং হ্রাস ইত্যাদি বিষয়ে সভা অনুষ্ঠান	সভা অনুষ্ঠানের মাধ্যমে অংশীজনদের অবহিতকরণ	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: সভা অনুষ্ঠানের পত্র	বিনামূল্যে	প্রতি ত্রৈমাসিকে ০১ বার সুবিধাজনক সময়ে	গবেষণা কর্মকর্তা (কক্ষ নং: ৩০৪, জেলা কোড: ৮২, ফোন: ০২৪৭৭৭২০৪৩০, ইমেইল: deokhulna2016@gmail.com)	জেলা শিক্ষা অফিসার (কক্ষ নং: ৩০১) / উপপরিচালক (কক্ষ নং: ১০২, ফোন: ০৪১- ৭৬২২৮৪)
২	বিনামূল্যে পাঠ্যপুস্তক বিতরণ সংক্রান্ত তথ্য সংগ্রহ ও মনিটরিং	চাহিদা সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও বিতরণ	উপজেলা হতে প্রেরিত পাঠ্যপুস্তকের চাহিদা, এনসিটিবি হতে প্রাপ্ত পাঠ্যপুস্তক (প্রাপ্তিস্থান: গবেষণা	বিনামূল্যে	১৫ মার্চের মধ্যে চাহিদা সংগ্রহ; ৩১ ডিসেম্বরের মধ্যে প্রতিষ্ঠান এবং ০১ জানুয়ারিতে বিতরণ	গবেষণা কর্মকর্তা (কক্ষ নং: ৩০৪)	জেলা শিক্ষা অফিসার / উপপরিচালক

ক্রমিক (১)	সেবার নাম (২)	সেবাদান পদ্ধতি (৩)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান (৪)	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি (৫)	সেবা প্রদানের সময়সীমা (৬)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (৭)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (৮)
			কর্মকর্তা, কক্ষ নং: ৩০৪)				
৩	বিভিন্ন পরীক্ষা, জাতীয় শিক্ষা সপ্তাহ, ক্রীড়া প্রতিযোগিতা, প্রধানমন্ত্রী গোল্ড কাপ প্রতিযোগিতা, নতুন কুঁড়ি স্পোর্টস ইত্যাদি আয়োজন	প্রতিযোগিতা আয়োজন ও ফলাফল সরবরাহ	পরীক্ষার ফলাফল (প্রাপ্তিস্থান: গবেষণা কর্মকর্তা, কক্ষ নং: ৩০৪)	বিনামূল্যে	০২ কার্যদিবস	গবেষণা কর্মকর্তা (কক্ষ নং: ৩০৪)	জেলা শিক্ষা অফিসার / উপপরিচালক
৪	শিক্ষা সংক্রান্ত তথ্য/উপাত্ত সংগ্রহ ও তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী সরবরাহ	আবেদনের প্রেক্ষিতে তথ্য সরবরাহ	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ ও বিধিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত ফরম	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময় অনুযায়ী	গবেষণা কর্মকর্তা (তথ্য কর্মকর্তা) (কক্ষ নং: ৩০৪/৪০১)	জেলা শিক্ষা অফিসার / উপপরিচালক

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক (১)	সেবার নাম (২)	সেবাদান পদ্ধতি (৩)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান (৪)	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি (৫)	সেবা প্রদানের সময়সীমা (৬)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (৭)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (৮)
১	এপিএ, শুদ্ধাচার, তথ্য অধিকার, সিটিজেন চার্টার, ই-গভর্ন্যান্স কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন ও পরিবীক্ষণ	সভা অনুষ্ঠানের পত্র, এপিএ ফরম্যাট, নির্দেশিকা (প্রাপ্তিস্থান: সহকারী পরিদর্শক, কক্ষ নং: ২০২)	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময় / ০৩ কার্যদিবস	সহকারী পরিদর্শক (কক্ষ নং: ২০২)	জেলা শিক্ষা অফিসার / উপপরিচালক
২	জেলার শিক্ষা সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য/উপাত্ত সংগ্রহ ও সরবরাহ	তথ্য সংগ্রহ ও অগ্রায়ন	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রেরিত নির্দেশনা (প্রাপ্তিস্থান: গবেষণা কর্মকর্তা, কক্ষ নং: ৩০৪)	বিনামূল্যে	১৫ মার্চ ও ১৫ অক্টোবর এবং নির্ধারিত সময়	গবেষণা কর্মকর্তা (কক্ষ নং: ৩০৪)	জেলা শিক্ষা অফিসার / উপপরিচালক
৩	বিভিন্ন সভা, প্রশিক্ষণ, ওয়ার্কশপ আয়োজন	সভা/প্রশিক্ষণ আয়োজন	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রেরিত নির্দেশনা, বাজেট	বিনামূল্যে	মাউশি কর্তৃক নির্ধারিত সময়	জেলা প্রশিক্ষণ সমন্বয়ক (কক্ষ নং: ৪০১)	জেলা শিক্ষা অফিসার / উপপরিচালক
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গোপনীয় প্রতিবেদন প্রদান/অগ্রায়ন	ফরম পূরণ ও অগ্রায়ন	পূরণকৃত ফরম	বিনামূল্যে	১৫ ফেব্রুয়ারি	জেলা শিক্ষা অফিসার (কক্ষ নং: ৩০১)	উপপরিচালক (কক্ষ নং: ১০২)
৫	দাখিলকৃত অভিযোগের তদন্ত সম্পন্ন/প্রতিবেদন অগ্রায়ন	তদন্ত সম্পন্নকরণ	সংশ্লিষ্ট তদন্ত প্রমাণক (প্রাপ্তিস্থান: সহকারী পরিদর্শক, কক্ষ নং: ৩০৫)	বিনামূল্যে	২০/১৫/০৭ কার্যদিবস	সহকারী পরিদর্শক (কক্ষ নং:	জেলা শিক্ষা অফিসার / উপপরিচালক

ক্রমিক (১)	সেবার নাম (২)	সেবাদান পদ্ধতি (৩)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান (৪)	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি (৫)	সেবা প্রদানের সময়সীমা (৬)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (৭)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (৮)
						৩০৫)	
৬	শ্রেণি শাখা খোলা বিষয়ে পরিদর্শন সম্পন্ন/প্রতিবেদন অগ্রায়ন	সরেজমিনে পরিদর্শন	শিক্ষার্থীর তথ্য, অবকাঠামো, শিক্ষক বিবরণী, জমির দলিল, স্বীকৃতি পত্র (প্রাপ্তিস্থান: কক্ষ নং: ৩০৮)	বিনামূল্যে	২০/০৭ কার্যদিবস	সহকারী পরিদর্শক (কক্ষ নং: ৩০৮)	জেলা শিক্ষা অফিসার / উপপরিচালক
৭	এমপিওভুক্তি/উচ্চতর স্কেল সংক্রান্ত আবেদন অগ্রায়ন	অনলাইন আবেদন যাচাই ও অগ্রায়ন	অনলাইন ফরম্যাট অনুযায়ী প্রমাণক	বিনামূল্যে	জোড় মাসের ১৫-২১ তারিখ	জেলা শিক্ষা অফিসার (কক্ষ নং: ৩০১)	উপপরিচালক (কক্ষ নং: ১০২)
৮	বিভিন্ন এনজিও-এর সাথে সমন্বয় সাধন ও পরিবীক্ষণ	কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন ও পরিবীক্ষণ	ফরম্যাট অনুযায়ী প্রমাণক	বিনামূল্যে	০২ কার্যদিবস	জেলা শিক্ষা অফিসার (কক্ষ নং: ৩০১)	উপপরিচালক (কক্ষ নং: ১০২)
৯	এডহক কমিটিতে শিক্ষক প্রতিনিধি মনোনয়ন	আবেদন প্রক্রিয়াকরণ	সকল শিক্ষকের নাম, শিক্ষা বোর্ডের অনুমতি পত্র, রেজুলেশন (প্রাপ্তিস্থান: কক্ষ নং: ৩০৮)	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	জেলা শিক্ষা অফিসার (কক্ষ নং: ৩০১)	উপপরিচালক (কক্ষ নং: ১০২)
১০	শিক্ষক/কর্মচারী নিয়োগে ডিজি মহোদয়ের প্রতিনিধি মনোনয়ন	আবেদন প্রক্রিয়াকরণ	প্রতিষ্ঠান প্রধানের আবেদন, শিক্ষক বিবরণী, শেষ	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	জেলা শিক্ষা অফিসার (কক্ষ নং: ৩০১)	উপপরিচালক (কক্ষ নং: ১০২)

ক্রমিক (১)	সেবার নাম (২)	সেবাদান পদ্ধতি (৩)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান (৪)	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি (৫)	সেবা প্রদানের সময়সীমা (৬)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (৭)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (৮)
			এমপিও (প্রাপ্তিস্থান: কক্ষ নং: ৩০৮)			নং: ৩০১)	
১১	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও আওতাধীন অফিস পরিদর্শন ও সুপারভিশন	সরেজমিনে পরিদর্শন	পরিদর্শন ফরম, ডিএমএস অ্যাপ	প্রযোজ্য নয়	পরিদর্শন ক্যালেন্ডার অনুযায়ী	গবেষণা কর্মকর্তা (কক্ষ নং: ৩০৪)	জেলা শিক্ষা অফিসার / উপপরিচালক
১২	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান মনিটরিং রিপোর্ট প্রেরণ	রিপোর্ট প্রস্তুত ও প্রেরণ	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান মনিটরিং ফরম (প্রাপ্তিস্থান: গবেষণা কর্মকর্তা, কক্ষ নং: ৩০৪)	বিনামূল্যে	প্রতি মাসের ৫ তারিখ	জেলা শিক্ষা অফিসার (কক্ষ নং: ৩০১)	উপপরিচালক (কক্ষ নং: ১০২)
১৩	বদলির আবেদন, ছুটি, অবসর, জিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুরীর আবেদন অগ্রায়ন	আবেদন যাচাই ও অগ্রায়ন	যথাযথ মাধ্যমসহ আবেদন (প্রাপ্তিস্থান: কক্ষ নং: ৩০৮)	বিনামূল্যে	০৩/০৭ কার্যদিবস	জেলা শিক্ষা অফিসার (কক্ষ নং: ৩০১)	উপপরিচালক (কক্ষ নং: ১০২)
১৪	জেলা শিক্ষা অফিসের সমন্বয় সভা	সভা অনুষ্ঠান	সভা অনুষ্ঠানের চিঠি (প্রাপ্তিস্থান: গবেষণা কর্মকর্তা, কক্ষ নং: ৩০৪)	বিনামূল্যে	প্রতি মাসে/তিন মাস অন্তর	জেলা শিক্ষা অফিসার (কক্ষ নং: ৩০১)	উপপরিচালক (কক্ষ নং: ১০২)

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক (১)	সেবার নাম (২)	সেবাদান পদ্ধতি (৩)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান (৪)	সেবামূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি (৫)	সেবা প্রদানের সময়সীমা (৬)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (৭)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (৮)
১	জেলা শিক্ষা অফিসের বিভিন্ন কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	সভার রেজুলেশন (প্রাপ্তিস্থান: গবেষণা কর্মকর্তা, কক্ষ নং: ৩০৪)	বিনামূল্যে	সভার সিদ্ধান্ত অনুযায়ী	জেলা শিক্ষা অফিসার (কক্ষ নং: ৩০১)	উপপরিচালক (কক্ষ নং: ১০২)
২	ভ্রমণ ভাতা, শ্রান্তি বিনোদন ভাতা, ছুটি, কর্মস্থল ত্যাগের অনুমোদন	আবেদন অনুমোদন/অগ্রায়ন	ভ্রমণ সূচি, ভ্রমণ বিল, শ্রান্তি বিনোদন ভাতার প্রমাণক (প্রাপ্তিস্থান: কক্ষ নং: ৩০৮)	বিনামূল্যে	০১/০৩ কার্যদিবস	জেলা শিক্ষা অফিসার (কক্ষ নং: ৩০১)	উপপরিচালক (কক্ষ নং: ১০২)

৩. আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি লিংক আকারে যুক্ত করিতে হইবে।

৪. আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

১. স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান;
২. যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা;
৩. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৪. সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা; এবং
৫. অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।

বি.দ্র. যে সকল কারণে সাধারণত কোন আবেদনপত্র বাতিল হয় কিংবা সেবা প্রদান সম্ভব না হয়; সেসব কারণসমূহ বিশ্লেষণপূর্বক যথাযথভাবে ফরম/ছক পূরণ করতে হবে।

৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হইলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংগে যোগাযোগ করুন। তাহার নিকট হইতে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করিয়া আপনার সমস্যা অবহিত করুন:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারিলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নাম ও পদবি: জেলা শিক্ষা অফিসার, খুলনা ফোন: ০২৪৭৭৭২০৪৩০ ই-মেইল: deokhulna2016@gmail.com ওয়েব: www.grs.gov.bd	৩০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারিলে	আপিল কর্মকর্তা নাম ও পদবি: উপপরিচালক, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা, খুলনা অঞ্চল ফোন: ০৪১-৭৬২২৮৪ ই-মেইল: ddkhl@yahoo.com ওয়েব: www.grs.gov.bd	২০ কর্মদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারিলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস