গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসারের কার্যালয়
ওসমানীনগর, সিলেট।
Website: dshe.osmaninagar.sylhet.gov.bd এবং Email: useoosmaninagar@gmail.com

সিটিজেন চার্টার

১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

১.১ রূপকল্প (Vision): সবার জন্য মানসম্মত শিক্ষা।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission): আধুনিক প্রযুক্তিনির্ভর, সমতাভিত্তিক, নৈতিকতাসমৃদ্ধ ও দেশপ্রেমিক দক্ষ জনশক্তি তৈরি।

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ ঃ ২.১ নাগরিক সেবা; ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা; ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

২.১ নাগরিক সেবা

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রম	**সেবার নাম**	**সেবা প্রধান পদ্ধতি**	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান**	**সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি**	**সেবা প্রদানের সময়সীমা**	**দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী**	**উর্ধ্বতন কর্মকর্তা**
১	সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি	অনলাইন/ সরাসরি	অভিযোগপত্র grs.gov.bd	বিনামূল্য	০৫ কর্মদিবস	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ **useoosmaninagar@gmail.com**	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ **useoosmaninagar@gmail.com**
২	শিক্ষা সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্য প্রদান	অনলাইন/ সরাসরি	তথ্য অধিকার ফরম infocom.gov.bd	বিনামূল্য	০৫ কর্মদিবস	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ **useoosmaninagar@gmail.com**	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ **useoosmaninagar@gmail.com**

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রধান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা
১	এমপিওভুক্ত মাধ্যমিক বিদ্যালয়ে কর্মরত শিক্ষক-কর্মচারীদের এমপিও(MPO), উচ্চতর স্কেল, ইনডেক্স ডিলিট/ রিলিজ করা, বকেয়া বেতন ভাতাদি, এমপিও কপিতে নাম/ জন্মতারিখ/ বিষয়/ পদবী/ব্যাংক হিসাব নম্বর /বেতন কোড/ধাপ সংশোধন, উচ্চতর পদে ট্রান্সফার এমপিও অনলাইনে আবেদন গ্রহণ ও অগ্রায়ণ	অনলাইন	emis.gov.bd মডিউলে চাহিত কাগজপত্র এবং বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের (স্কুল ও কলেজ) জনবলকাঠামো ও এম.পি.ও. নীতিমালা-২০২৫	বিনামূল্যে	সর্বশেষ মাউশি অধিদপ্তরের পত্র অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com
২	এমপিওভুক্ত মাধ্যমিক বিদ্যালয় EFT মাধ্যমে MPO প্রদানের কাগজপত্র যাচাই বাছাই ও আবেদন অগ্রায়ণ	অনলাইন/ সরাসরি	জাতীয় পরিচয়পত্র কপি ব্যাংক চেকের কভার কপি ব্যাংক স্টেটমেন্ট কপি স্ব স্ব আবেদন কপি প্রতিষ্ঠান প্রধানের চিঠি **apps.emis.gov.bd** emis.gov.bd	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com
৩	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও শিক্ষক-কর্মচারী সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি	অনলাইন/ সরাসরি	অভিযোগের স্বপক্ষে কাগজপত্রাদি grs.gov.bd	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রধান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা
৪	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশে তদন্তকরণ ও প্রতিবেদন প্রেরণ	অনলাইন/ সরাসরি	অভিযোগের কাগজপত্রাদি	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com
৫	তফসিলী উপবৃত্তির আবেদন গ্রহণ ও আবেদন অগ্রায়ণ	সরাসরি	নির্ধারিত আবেদন ফরম		নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com
৬	প্রশিক্ষণ কার্যক্রম পরিচালনা	অনলাইন/ সরাসরি	প্রতিষ্ঠান প্রধানের অনুমতিপত্র জাতীয় পরিচয়পত্র কপি	বিনামূল্যে	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সিডিউল মোতাবেক	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com
৭	রাজস্ব বৃত্তি সংক্রান্ত	অনলাইন/ সরাসরি	নির্ধারিত আবেদন ফরম scholarship.dshe.gov.bd/DSHE-MIS	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com
৮	সমন্বিত উপবৃত্তি কর্মসূচি সংক্রান্ত (পাসওয়ার্ড প্রাপ্তির আবেদন গ্রহণ ও অগ্রায়ণ)	অনলাইন/ সরাসরি	নির্ধারিত আবেদন ফরম	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com
৯	বেসরকারি মাধ্যমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষক বদলি সফটওয়্যারে আবেদন গ্রহণ, তথ্য যাচাইকরণ ও অগ্রায়ণ	অনলাইন/ সরাসরি	নির্ধারিত আবেদন ফরম ngttdshe.teletalk.com.bd	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com
১০	আওতাধীন শিক্ষা প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন, মনিটরিং ও প্রতিবেদন প্রেরণ	অনলাইন/ সরাসরি	একাডেমিক সুপারভিশন ফরম মাউশি অধিদপ্তরের নির্ধারিত অ্যাপস	বিনামূল্যে	০১ কর্মদিবস	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রধান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা
১১	গ্রীষ্মকালীন ও শীতকালীন ক্রীড়া প্রতিযোগিতা আয়োজন	সরাসরি	নির্ধারিত আবেদন ফরম	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com
১২	বিনামূল্যে পাঠ্যপুস্তকের চাহিদা গ্রহণ, সংরক্ষণ ও প্রতিষ্ঠান পর্যায়ে বিতরণ	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	এনসিটিবি কর্তৃক শ্রেণি ও বিষয়ভিত্তিক নির্ধারিত ছকে চাহিদা		বিনামূল্যে	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com
১৩	পাসপোর্ট করার অনুমতির আবেদন অগ্রায়ণ	অনলাইন/ সরাসরি	জাতীয় পরিচয়পত্র এনওসি ফরম আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রধান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা
১	কর্মকর্তা কর্মচারীদের বেতন ভাতা অনুমোদন	অনলাইন/ সরাসরি	বাজেটের কপি অফিস আদেশ	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com
২	কর্মকর্তা কর্মচারীদের ভ্রমণ বিল অনুমোদন	অনলাইন/ সরাসরি	ভ্রমণসূচি বাজেটের কপি অফিস আদেশ	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রম	**সেবার নাম**	**সেবা প্রধান পদ্ধতি**	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান**	**সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি**	**সেবা প্রদানের সময়সীমা**	**দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী**	**উর্ধ্বতন কর্মকর্তা**
৩	নৈমিত্তিক ছুটি প্রদান	অনলাইন/ সরাসরি	আবেদনপত্র ডি নথি	বিনামূল্যে	০১ কর্মদিবস	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ **useoosmaninagar@gmail.com**	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ **useoosmaninagar@gmail.com**

৪। সেবা প্রার্থীদের নিকট আমাদের প্রত্যাশা

১	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় 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
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। এক্ষেত্রে, কিছু কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই রকম হতে পারে এবং কিছু বিষয় আলাদা হতে পারে)

৫। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিমোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগ ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com	৩০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপীল কর্মকর্তা	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ওসমানীনগর, সিলেট রুম নং- ৪১৩ useoosmaninagar@gmail.com	২০ কর্মদিবস
৩	আপীল কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর	জেলা শিক্ষা অফিস, সিলেট।	৬০ কর্মদিবস

২৩/০৯/২০২৬

মোঃ বদিউজ্জামান আহমদ
উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার (অঃ দাঃ)
ওসমানীনগর সিলেট।