

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: মানসম্মত ও পরিবেশ বান্ধব শিক্ষা অবকাঠামো উন্নয়ন।

মিশন: সকল ছাত্র/ছাত্রীদের পাঠদানের উপযোগী আধুনিক, মানসম্মত ও পরিবেশ বান্ধব শিক্ষা অবকাঠামো নির্মাণ, সম্প্রসারণ, সংস্কার ও আসবাবপত্র সরবরাহ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১ নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল ও ঠিকানা)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	ঠিকাদার তালিকাভুক্তি: এ-১ শ্রেণি এবং এ-২ শ্রেণি	<ul style="list-style-type: none">প্রতি চার কোয়ার্টারে চার বার প্রধান কার্যালয়ের হিসাব শাখা হতে নির্ধারিত ফি প্রদান সাপেক্ষে আবেদন ফরম সংগ্রহআবেদন ফরম পূরণ পূর্বক প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টস সংযুক্ত করে প্রশাসন শাখায় আবেদন দাখিলনির্ধারিত কমিটি কর্তৃক আবেদনপত্র যাচাই/ বাছাইঅনুমোদন সাপেক্ষে চূড়ান্ত তালিকা পত্র মারফত অবহিত করণ ও ওয়েবসাইটে প্রকাশসংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়ে নির্ধারিত ফি জমা পূর্বক তালিকাভুক্তি নিশ্চিতকরণ	<ul style="list-style-type: none">আবেদন ফরমআবেদন ফরম ক্রয়ের রশিদই-টিন সনদহালনাগাদকৃত ভ্যাট সনদপত্রট্রেড লাইসেন্সের কপিNID ফটোকপিচুক্তি বাস্তবায়নের সনদপত্রব্যাংক প্রতিবেদনসাম্প্রতিক তোলা ৪০X৪০ মি. মি. ছবি-০২ (দুই) কপিতালিকাভুক্তি বহির ফটোকপি (পূর্বের যদি থাকে)হলফনামাঅভিজ্ঞতা/ কার্যসমাপ্তির সনদ (এ-১ শ্রেণির লাইসেন্সের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য) <p>প্রাপ্তিস্থান : হিসাব শাখা (রুম নং- ৯০৭)</p>	<ul style="list-style-type: none">আবেদন ফরম: ১০০০.০০ টাকা।তালিকাভুক্তি ফি: ৫০০০.০০ টাকা (সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ভ্যাট প্রযোজ্য)	৯০ কার্যদিবস	জনাব ড. অমিতাভ চক্রবর্তী পরিচালক, প্রশাসন ও অর্থ: অধিশাখা-৫ ফোন: ০২-৪১০৫৩৫১৬ মোবাইল: ০১৭১২-২০৬ ৬৪৪ ই-মেইল: dir@eedmoe.gov.bd শিক্ষা ভবন (২য় ব্লক), কক্ষ নং: ৯০২, ঢাকা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল ও ঠিকানা)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০২	লাইসেন্স নবায়ণ	<ul style="list-style-type: none"> নির্বাহী প্রকৌশলীর অপ্রায়ণপত্র সর্বশেষ নবায়নের কপি ঠিকাদারের আবেদন যাচাই-বাছাই মেয়াদউত্তীর্ণ নবায়নের অনুমোদন 	<ul style="list-style-type: none"> সর্বশেষ নবায়ণ সংক্রান্ত ডকুমেন্টস 	<ul style="list-style-type: none"> নির্ধারিত সময় : ২,০০০.০০ টাকা বিলম্বে : ২,০০০ + ২,০০০ = ৪,০০০.০০ টাকা 	৭ কার্যদিবস	জনাব ড. অমিতাভ চক্রবর্তী পরিচালক, প্রশাসন ও অর্থ: অধিশাখা-৫ ফোন: ০২-৪১০৫৩৫১৬ মোবাইল: ০১৭১২-২০৬ ৬৪৪ ই-মেইল: dir@eedmoe.gov.bd শিক্ষা ভবন (২য় ব্লক), কক্ষ নং: ৯০২, ঢাকা
০৩	কন্সট্রাকশন, প্রশিক্ষণ, জ্বালানি, টেলিফোন, ইন্টারনেট ইত্যাদির বিল প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> বিল দাখিল যাচাই-বাছাই অনুমোদন সাপেক্ষে চেক প্রদান 	<ul style="list-style-type: none"> বিল ফরম/ বিল ভাউচার কার্যসম্পাদন ও হস্তান্তর প্রতিবেদনসহ বিল দাখিল 	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস (বরাদ্দ সাপেক্ষে)	জনাব মো. আবু ছায়িদ চৌধুরী উপপরিচালক, অর্থ (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোন: ০২-৯৫৫৭৭৬৭ মোবাইল: ০১৭১১-১৬৯ ৪৩৩ ই-মেইল: sayedabu719@yahoo.com শিক্ষা ভবন (২য় ব্লক), কক্ষ নং: ৮০৭, ঢাকা

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল ও ঠিকানা)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	সরকারি শিক্ষা-প্রতিষ্ঠানের শ্রেণীকক্ষ ভবন নির্মাণ, মেরামত ও সংস্কার এবং আসবাবপত্র সরবরাহ	<ul style="list-style-type: none"> প্রধান প্রকৌশলী বরাবর আবেদন যাচাই-বাছাই অনুমোদন সাপেক্ষে কার্যক্রম গ্রহণ 	<ul style="list-style-type: none"> A4 কাগজ/প্যাডে আবেদন 	বিনামূল্যে	বাজেট বরাদ্দ থাকা সাপেক্ষে ৪৫ দিন + কার্যসম্পাদন সময়	জনাব মোঃ শাহজাহান আলী নির্বাহী প্রকৌশলী : ডেক্স- ১ ফোন: ০২-২২৩৩৪৯৩৬০ মোবাইল: ০১৭১১-০৮০ ৮০৩ ই-মেইল: ee_d1@eedmoe.gov.bd শিক্ষা ভবন (২য় ব্লক), কক্ষ নং: ৮০৮, ঢাকা
০২	বেসরকারি শিক্ষা-প্রতিষ্ঠানের পুনঃনির্মাণ, মেরামত ও সংস্কার এবং আসবাবপত্র সরবরাহ	<ul style="list-style-type: none"> প্রধান প্রকৌশলী বরাবর আবেদন যাচাই-বাছাই অনুমোদন সাপেক্ষে কার্যক্রম গ্রহণ 	<ul style="list-style-type: none"> A4 কাগজ/প্যাডে আবেদন 	বিনামূল্যে	বাজেট বরাদ্দ থাকা সাপেক্ষে ৪৫ দিন + কার্যসম্পাদন সময়	জনাব মোঃ শাহজাহান আলী নির্বাহী প্রকৌশলী : ডেক্স- ১ ফোন: ০২-২২৩৩৪৯৩৬০ মোবাইল: ০১৭১১-০৮০ ৮০৩ ই-মেইল: ee_d1@eedmoe.gov.bd শিক্ষা ভবন (২য় ব্লক), কক্ষ নং: ৮০৮, ঢাকা
০৩	বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের শ্রেণীকক্ষ ভবন নির্মাণ এবং আসবাবপত্র সরবরাহ	<ul style="list-style-type: none"> প্রাপ্ত তালিকা যাচাই বাছাই বরাদ্দ সাপেক্ষে কার্যক্রম গ্রহণ 	<ul style="list-style-type: none"> জরিপ প্রতিবেদন মাস্টার প্লান / সাইড ম্যাপ ভূমি সংক্রান্ত তথ্য 	বিনামূল্যে	বাজেট বরাদ্দ থাকা সাপেক্ষে ৪৫ দিন + কার্যসম্পাদন সময়	জনাব মোঃ শাহজাহান আলী নির্বাহী প্রকৌশলী : ডেক্স- ১ ফোন: ০২-২২৩৩৪৯৩৬০ মোবাইল: ০১৭১১-০৮০ ৮০৩ ই-মেইল: ee_d1@eedmoe.gov.bd শিক্ষা ভবন (২য় ব্লক), কক্ষ নং: ৮০৮, ঢাকা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল ও ঠিকানা)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৪	কারিগরি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের শ্রেণীকক্ষ ভবন নির্মাণ এবং আসবাবপত্র সরবরাহ	<ul style="list-style-type: none"> প্রাপ্ত তালিকা যাচাই বাছাই বরাদ্দ সাপেক্ষে কার্যক্রম গ্রহণ 	<ul style="list-style-type: none"> জরিপ প্রতিবেদন মাস্টার প্লান ভূমি সংক্রান্ত তথ্য 	বিনামূল্যে	বাজেট বরাদ্দ থাকা সাপেক্ষে ৪৫ দিন + কার্যসম্পাদন সময়	জনাব মো. রফিকুল ইসলাম নির্বাহী প্রকৌশলী : ডেস্ক- ৪ ফোন: ০২-৪১০৫৩৫১৮ মোবাইল: ০১৭১১৩১১১২৯ ই-মেইল: ee_d4@eedmoe.gov.bd শিক্ষা ভবন (২য় ব্লক), কক্ষ নং: ৯১০, ঢাকা
০৫	মাদ্রাসা সমূহের শ্রেণীকক্ষ ভবন নির্মাণ এবং আসবাবপত্র সরবরাহ	<ul style="list-style-type: none"> প্রাপ্ত তালিকা যাচাই বাছাই বরাদ্দ সাপেক্ষে কার্যক্রম গ্রহণ 	<ul style="list-style-type: none"> জরিপ প্রতিবেদন মাস্টার প্লান / সাইট ম্যাপ ভূমি সংক্রান্ত তথ্য 	বিনামূল্যে		নাম : জনাব মীর মুয়াজ্জেম হসেন, পদবি: নির্বাহী প্রকৌশলী, ডেস্ক-২ ফোন: ০২-২২৩৩৮৬০৩৯ মোবাইল: ০১৫৩৬-১০২০৬১ ই-মেইল: ee_d2@eedmoe.gov.bd ওয়েবসাইট : www.eedmoe.gov.bd শিক্ষা ভবন (২য় ব্লক), কক্ষ নং: ৮০৯, ঢাকা

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল ও ঠিকানা)
০১	আর্কিটেকচারাল ডিজাইন	<ul style="list-style-type: none"> মাঠ পর্যায়ের নির্বাহী প্রকৌশলীর চাহিদা পত্র অনুমোদন সাপেক্ষে সরবরাহ 	সয়েল টেস্ট, সাইট প্লান, ডিজিটাল সার্ভে রিপোর্ট ডিজাইন শাখা	বিনামূল্যে	২০ কার্যদিবস	জনাব আফরোজা বেগম তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী-১ ফোন: ০২-৪১০৫০১৩১ মোবাইল: ০১৭১১-৫৭৬ ০৩১ ইমেইল se_ho1@eedmoe.gov.bd শিক্ষা ভবন (২য় ব্লক), কক্ষ নং: ১০০৩, ঢাকা
০২	স্ট্রাকচারাল ডিজাইন সরবরাহ	<ul style="list-style-type: none"> মাঠ পর্যায়ের নির্বাহী প্রকৌশলীর চাহিদা পত্র অনুমোদন সাপেক্ষে সরবরাহ 	সয়েল টেস্ট, সাইট প্লান, ডিজিটাল সার্ভে রিপোর্ট ডিজাইন শাখা	বিনামূল্যে	২০ কার্যদিবস	জনাব সমীর কুমার রজক দাস তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী-২ ফোন: ০২-৪১০৫৩৫৩৯ মোবাইল: ০১৭১৪-০৮৩ ০০৩ ই-মেইল: se_ho3@eedmoe.gov.bd শিক্ষা ভবন (২য় ব্লক), কক্ষ নং: ১০০১, ঢাকা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, ই-মেইল ও ঠিকানা)
০৩	পি আর এল মঞ্জুর	<ul style="list-style-type: none"> সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ আবেদন যাচাই বাছাই অনুমোদন 	<p>নির্ধারিত ফরম</p> <p>প্রশাসন শাখা</p>	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর ১০ কর্মদিবস	জনাব ড. অমিতাভ চক্রবর্তী পরিচালক, প্রশাসন ও অর্থ: অধিশাখা-৫ ফোন: ০২-৪১০৫৩৫১৬ মোবাইল: ০১৭১২-২০৬ ৬৪৪ ই-মেইল: dir@eedmoe.gov.bd শিক্ষা ভবন (২য় ব্লক), কক্ষ নং: ৯০২, ঢাকা
০৪	পাসপোর্ট ও বহিঃগমন সংক্রান্ত অন্যান্য অনাপত্তি সনদ (NOC)	<ul style="list-style-type: none"> সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ আবেদন যাচাই বাছাই অনুমোদন 	<p>নির্ধারিত ফরম</p> <p>প্রশাসন শাখা</p>	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	জনাব মো. আমিনুল ইসলাম প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন: ০২-৪১০৫৩৫২১ মোবাইল: ০১৭১২-৮২৭ ৯০৪ ই-মেইল: aminul066islam@gmail.com শিক্ষা ভবন (২য় ব্লক), কক্ষ নং: ৯০৫, ঢাকা
০৫	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের পেনশন ও গ্র্যাচুইটি মঞ্জুর	<ul style="list-style-type: none"> সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ আবেদন যাচাই বাছাই অনুমোদন 	<ul style="list-style-type: none"> নির্ধারিত ফরম বিভাগীয় মামলা সংক্রান্ত প্রত্যয়ন দুর্নীতি সংক্রান্ত প্রত্যয়ন না-দাবী প্রত্যয়ন চাকরি বিবরণী 	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	জনাব ড. অমিতাভ চক্রবর্তী পরিচালক, প্রশাসন ও অর্থ: অধিশাখা-৫ ফোন: ০২-৪১০৫৩৫১৬ মোবাইল: ০১৭১২-২০৬ ৬৪৪ ই-মেইল: dir@eedmoe.gov.bd শিক্ষা ভবন (২য় ব্লক), কক্ষ নং: ৯০২, ঢাকা
০৬	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি	<ul style="list-style-type: none"> সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ আবেদন যাচাই বাছাই অনুমোদন 	<ul style="list-style-type: none"> সাদা কাগজে আবেদন 	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	জনাব মো. শহীদুল হক চৌধুরী উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন : ০২-৪১০৫৩৫১৭ মোবাইল: ০১৮১৫৮৪৮৮১৬ ই-মেইল: dd_admin@eedmoe.gov.bd শিক্ষা ভবন (২য় ব্লক), কক্ষ নং: ৯০৮
০৭	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	<ul style="list-style-type: none"> সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ আবেদন যাচাই বাছাই অনুমোদন 	<ul style="list-style-type: none"> নির্ধারিত ফরমে আবেদন, ছুটির হিসেব সংক্রান্ত প্রত্যয়ন 	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	জনাব মো. শহীদুল হক চৌধুরী উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন : ০২-৪১০৫৩৫১৭ মোবাইল: ০১৮১৫৮৪৮৮১৬ ই-মেইল: dd_admin@eedmoe.gov.bd শিক্ষা ভবন (২য় ব্লক), কক্ষ নং: ৯০৮
০৮	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ছুটি	<ul style="list-style-type: none"> সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ আবেদন যাচাই বাছাই অনুমোদন 	<ul style="list-style-type: none"> নির্ধারিত ফরমে আবেদন ছুটির হিসেব সংক্রান্ত প্রত্যয়ন 	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	জনাব মো. শহীদুল হক চৌধুরী উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন : ০২-৪১০৫৩৫১৭ মোবাইল: ০১৮১৫৮৪৮৮১৬ ই-মেইল: dd_admin@eedmoe.gov.bd শিক্ষা ভবন (২য় ব্লক), কক্ষ নং: ৯০৮

০৯	জিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুর	<ul style="list-style-type: none"> সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রসহ আবেদন যাচাই বাছাই অনুমোদন 	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/ কর্মচারীর উর্দ্ধতন কর্মকর্তার সুপারিশসহ আবেদন, হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত প্রত্যয়ন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রশাসন/হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	০৫ কর্মদিবস	জনাব ড. অমিতাভ চক্রবর্তী পরিচালক, প্রশাসন ও অর্থ: অধিশাখা-৫ ফোন: ০২-৪১০৫৩৫১৬ মোবাইল: ০১৭১২-২০৬ ৬৪৪ ই-মেইল: dir@eedmoe.gov.bd শিক্ষা ভবন (২য় ব্লক), কক্ষ নং: ৯০২, ঢাকা
----	----------------------	--	---	------------	-------------	---

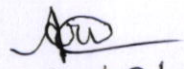
৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম : জনাব মীর মুয়াজ্জেম হসেন, পদবি: নির্বাহী প্রকৌশলী, ডেস্ক-২ ফোন: ০২-২২৩৩৮৬০৩৯ ই-মেইল: ee_d2@eedmoe.gov.bd ওয়েবসাইট : www.eedmoe.gov.bd শিক্ষা ভবন (২য় ব্লক), কক্ষ নং: ৮০৯, ঢাকা	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: ড. মোর্শেদা আক্তার পদবি: যুগ্মসচিব (নীতি ও সংস্কার অধিশাখা) মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয় মোবাইল: ০১৭১২-৫৫৬ ৮৩২ ই-মেইল: policy.reform@moedu.gov.bd ওয়েবসাইট : www.shed.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক সময়ের মধ্যে প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা
৪)	সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীর প্রতি সহনশীল আচরণ
৫)	সেবা সংক্রান্ত ফিডব্যাক প্রদান


৩০/০২/২৪

