গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
সেবা শাখা
www.shed.gov.bd

স্মারক নং- ৩৭.০০.০০০০.০৬২.১২.০৩.২০১৪-এ-১১৭

তারিখ: ১৮ ফাল্গুন ১৪২৭ / ০৩ মার্চ ২০২১

বিষয়: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) হালনাগাদকরণ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ।

সূত্র : ১. মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, সুশাসন শাখার নং- ০৪.০০.০০০০.৮১১.৫৫.০০৩.১৮.১৫, তারিখ: ২৬-০১-২০২১।
২. এ বিভাগের এপিএ শাখার নং-৩৭.০০.০০০০.০৭৫.০১.০০৪.২০-৩১, তারিখ ০৭-০২-২০২১।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ-এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) হালনাগাদকরণ সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ বিষয়ে বিগত ২০/১০/২০২০ তারিখ এবং ২৮/১২/২০২০ তারিখে সিটিজেনস চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির আহ্বায়ক ও অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ) মহোদয়ের সভাপতিত্বে সভা অনুষ্ঠিত হয়। উল্লেখ্য, ২০/১০/২০২০ তারিখে অনুষ্ঠিত সভায় সিটিজেনস চার্টার হালনাগাদকরণ বিষয়ে **জুলাই/২০২০ হতে সেপ্টেম্বর/২০২০** সময়ের ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ করা হয় এবং ২৮/১২/২০২০ তারিখে অনুষ্ঠিত সভায় **অক্টোবর-২০২০ হতে ডিসেম্বর ২০২০ সময়ের** ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ করা হয়।

২.০ এমতাবস্থায়, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের পত্রের আলোকে ২০/১০/২০২০ তারিখে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী (**জুলাই/২০২০ হতে সেপ্টেম্বর/২০২০ সময়ের** ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ) এবং ২৮/১২/২০২০ তারিখে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী (**অক্টোবর ২০২০ হতে ডিসেম্বর ২০২০ সময়ের** ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ) নির্দেশক্রমে এতদসংঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনা মোতাবেক।

(মো: শামসুল আলম)
সিনিয়র সহকারী সচিব
ফোন- ৯৫৫৮৫৫১
as.admin2@moedu.gov.bd

সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।
(দৃষ্টি আকর্ষণ: জনাব মো: নাজমুল ইসলাম, সিনিয়র সহকারী সচিব, সুশাসন শাখা)।

স্মারক নং- ৩৭.০০.০০০০.০৬২.১২.০৩.২০১৪-এ-

তারিখ: ১৮ ফাল্গুন ১৪২৭ / ০৩ মার্চ ২০২১

অনুলিপি (সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যার্থে):
১। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
২। সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
৩। সিনিয়র সহকারী সচিব (বার্ষিক কর্মসম্পাদন, সেবা উন্নয়ন ও উদ্ভাবন শাখা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
৪। অফিস কপি।

০৩/০৩/২০২১
(মো: শামসুল আলম)
সিনিয়র সহকারী সচিব

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
সেবা শাখা
www.shed.gov.bd

বিষয়: মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (জুলাই/২০২০ হতে সেপ্টেম্বর/২০২০) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণসহ অন্যান্য কার্যক্রম বাস্তবায়নের লক্ষ্যে ২০ অক্টোবর ২০২০ তারিখে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	: জনাব মো: হাসানুল ইসলাম এনডিসি, অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ।
সভার তারিখ ও সময়	: ২০/১০/২০২০খ্রিস্টাব্দ, বিকাল ৩:০০ ঘটিকা
সভার স্থান	: ভবন নং -৬, কক্ষ নং-১৭০৯, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

২.০ সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। সভার প্রারম্ভে সভাপতি উপস্থিত সকলকে বর্তমান সিটিজেনস চার্টার হালনাগাদকরণ এবং এবং এতদসংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (জুলাই/২০২০ হতে সেপ্টেম্বর/২০২০) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণের বিষয়ে সভায় বক্তব্য প্রদানের আহ্বান জানান। সভায় উপস্থিত সদস্যদের তালিকা পরিশিষ্ট "ক" তে দেখা যেতে পারে।

৩.০ সভার শুরুতে সভাপতি উল্লেখ করেন যে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে ডিসেম্বর, ২০১৭ মাসে "মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনসস চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭" জারি করা হয়। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সেবা প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা ও শৃঙ্খলা আনয়ন করে। তাছাড়া, সেবা সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের নিকট সহজলভ্য করা, সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি, সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহিতা বৃদ্ধি করতে গুরুত্বপুর্ণ ভূমিকা পালন করছে। এরই ধারাবাহিকতায় মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের লক্ষ্যে ৫ জন কর্মকর্তার সমন্বয়ে একটি পরিবীক্ষণ কমিটি গঠন এবং ফোকাল পয়েন্ট ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা মনোনয়ন প্রদান করা হয়েছে (পরিশিষ্ট-খ)।

৪.০ সভায় মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক গত ১৭ ডিসেম্বর ২০২০ তারিখে প্রেরিত পত্রে এ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) পর্যালোচনা করে ত্রুটি-বিচ্যুতি সংশোধন করে তা মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে অবহিত করার জন্য অনুরোধ জানানো হয়। এছাড়া, এ বিষয়টির সাথে এ বিভাগের আইসিটি সেল-এর সার্বিক সহযোগিতা প্রয়োজন বিধায় প্রোগ্রামার জনাব মোহাম্মদ জোবায়ের-কে পরিবীক্ষণ কমিটিতে অন্তর্ভুক্ত করার বিষয়ে সভায় একমত পোষণ করা হয়।

চলমান পাতা-০২

৫.০ সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়:

৫.১ সভায় মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক গত ১৭ ডিসেম্বর ২০২০ তারিখে প্রেরিত পত্রে এ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) পর্যালোচনা করে ত্রুটি-বিচ্যুতি সংশোধন করে তা মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে অবহিত করা হবে।

৫.২ জনাব মোহাম্মদ জোবায়ের, প্রোগ্রামার, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ-কে পরিবীক্ষণ কমিটিতে অন্তর্ভুক্ত করা হলো। তিনি সিটিজেনস চার্টার হালনাগাদ করবেন।

৫.৩ এ সভার কার্যবিবরণী মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (জুলাই/২০২০ হতে সেপ্টেম্বর/২০২০) হিসেবে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হবে।

৬.০ আর কোনো আলোচনা না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষরিত/-
২০/১০/২০২০
মো: হাসানুল ইসলাম এনডিসি
অতিরিক্ত সচিব(প্রশাসন ও অর্থ)

স্মারক নং- ৩৭.০০.০০০০.০৬২.১২.০৩.২০১৪-এ-৮৫

তারিখ: ০৫ কার্তিক ১৪২৭ / ২১ অক্টোবর ২০২০

অনুলিপি (সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যার্থে):

১। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
২। উপসচিব (প্রশাসন অধিশাখা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
৩। সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
৪। উপসচিব (প্রশাসন ও সংস্থাপন শাখা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
৫। সিনিয়র সিস্টেম এনালিষ্ট (এ বিভাগের ওয়েবসাইটে আপলোড করার অনুরোধসহ), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
৬। সিনিয়র সহকারী সচিব (বার্ষিক কর্মসম্পাদন, সেবা উন্নয়ন ও উদ্ভাবন শাখা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
৭। সিনিয়র সহকারী সচিব, সুশাসন শাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, ঢাকা।
৮। সিনিয়র সহকারী সচিব (সেবা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

(মো: শামসুল আলম)
সিনিয়র সহকারী সচিব
ফোন- ৯৫৫৮৫৫১
as.admin2@moedu.gov.bd

২০/১০/২০২০ তারিখ সোমবার ৩:০০ টায় মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (জুলাই/২০২০ হতে সেপ্টেম্বর/২০২০) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণসহ অন্যান্য কার্যক্রম বাস্তবায়নের লক্ষ্যে অনুষ্ঠিত সভায় উপস্থিত সদস্যদের হাজিরা।

ক্র. নং.	নাম, পদবি ও কর্মস্থল	মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল	স্বাক্ষর
০১	মোঃ আবদুল্লাহ আল মামুন উপসচিব (প্রশাসন) মাও উ শিবি, শি.ম	01717878448	[illegible] 20/10/2020
০২	মোঃ [illegible] BAS, SHED.	0171358139[illegible]	[illegible]
০৩	মো. [illegible] ইসলাম DS, [illegible]	01772541264	[illegible] 20/10/2020
০৪	মোঃ [illegible] সিনিয়র সহকারী সচিব [illegible]	01676769036	[illegible] 20/10/2020
০৫			
০৬			
০৭			
০৮			
০৯			
১০			
১১			

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
বার্ষিক কর্মসম্পাদন, সেবা উন্নয়ন ও উদ্ভাবন শাখা
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
www.shed.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৩৭.০০.০০০০.০৭৫.০১.০০১.২০.১১২

তারিখ: ৩ কার্তিক ১৪২৭
১৯ অক্টোবর ২০২০

বিষয়: মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্‌স চার্টার) কার্যকরভাবে বাস্তবায়নে ৩-৫ জন কর্মকর্তার সমন্বয়ে একটি পরিবীক্ষণ কমিটি গঠন এবং ফোকাল পয়েন্ট ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা মনোনয়ন।

সূত্র: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং: ০৪.০০.০০০০.৮১১.৫৫.০০৩.১৮.১০৭; তারিখ: ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২০ খ্রিষ্টাব্দ।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের পরিপ্রেক্ষিতে, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্‌স চার্টার) হালনাগাদকরণসহ অন্যান্য কার্যক্রম বাস্তবায়নের লক্ষ্যে নিম্নবর্ণিত কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে পরিবীক্ষণ কমিটি গঠন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কার্যক্রমের ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দেশক্রমে মনোনয়ন প্রদান করা হলো:

ক্রমিক নং	কর্মকর্তার নাম	পদবি	মন্তব্য
০১	জনাব মোঃ হাসানুল ইসলাম, এনডিসি	অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ)	আহ্বায়ক ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
০২	জনাব মোঃ আব্দুল্লাহ আল-মামুন	উপসচিব (প্রশাসন অধিশাখা)	সদস্য
০৩	জনাব মোঃ নজরুল ইসলাম	উপসচিব (প্রশাসন ও সংস্থাপন শাখা)	সদস্য
০৪	জনাব মোঃ ফজলুর রহমান	সিনিয়র সহকারী সচিব, বার্ষিক কর্মসম্পাদন, সেবা উন্নয়ন ও উদ্ভাবন শাখা (অতিরিক্ত দায়িত্ব)	সদস্য
০৫	জনাব মোঃ শামসুল আলম	সিনিয়র সহকারী সচিব (সেবা শাখা)	সদস্য সচিব ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

১৯-১০-২০২০
মোঃ ফজলুর রহমান
সিনিয়র সহকারী সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব)
ফোন: ৯৫৫৬১৫৮
ইমেইল: apa@moedu.gov.bd

সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

স্মারক নম্বর: ৩৭.০০.০০০০.০৭৫.০১.০০১.২০.১১২/১(৫)

তারিখ: ৩ কার্তিক ১৪২৭

১৯ অক্টোবর ২০২০

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

১) উপসচিব, প্রশাসন অধিশাখা, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ

২) উপসচিব, প্রশাসন ও সংস্থাপন শাখা, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ

৩) সচিব এর একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ

৪) সিনিয়র সহকারী সচিব, সেবা শাখা, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ

৫) ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, প্রশাসন ও অর্থ অনুবিভাগ, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ

১৯-১০-২০২০

মোঃ ফজলুর রহমান

সিনিয়র সহকারী সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব)

ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের জন্য

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
www.shed.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

[illegible]

[illegible]

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
২	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]	[illegible]
৩	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]	[illegible]

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]	[illegible]
২	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]	[illegible]
৩	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]	[illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]	[illegible]

[illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]	[illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]	
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]	
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]	[illegible]

[redacted]

10/21/2020

ক্রমিক	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]	
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]	
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	-	[illegible]	

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

[illegible]

ক্রমিক	[illegible]	[illegible]	[illegible]
১	[illegible]	GRS [illegible]	[illegible]
২	GRS [illegible]	[illegible]	[illegible]
৩	[illegible]	[illegible]	[illegible]

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	[illegible]
১)	[illegible]
২)	[illegible]
৩)	[illegible]
৪)	[illegible]
৫)	[illegible]