



সিটিজেন'স চার্টার (Citizen's Charter)

উপজেলা রিসোর্স সেন্টার (ইউআরসি), বেগমগঞ্জ, নোয়াখালী।



| ক্রম | সেবার নাম | সেবা গ্রহীতা | সেবা প্রাপ্তি প্রক্রিয়া | সেবা প্রদান প্রক্রিয়া | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | মন্তব্য |
|------|--|-------------------------|--|--|--------------------------------|---|---------|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ০১ | বিষয়ভিত্তিক উপকরণ তালিকা ও উপকরণ তৈরি সংক্রান্ত। | শিক্ষক | ইউআরসি ইন্সট্রাক্টর / সহকারী ইন্সট্রাক্টর বরাবরে লিখিত আবেদন করতে হবে। | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সেবা প্রদান করতে হবে। | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে | |
| ০২ | রুটিন প্রণয়ন। | শিক্ষক / এইউইও | ইউআরসি ইন্সট্রাক্টর / সহকারী ইন্সট্রাক্টর বরাবরে লিখিত আবেদন করতে হবে। | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সেবা প্রদান করতে হবে। | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে | |
| ০৩ | বিষয়ভিত্তিক পাঠদান পদ্ধতি কৌশল, পাঠ পরিকল্পনা/পাঠ টীকা প্রণয়ন। | শিক্ষক | ইউআরসি ইন্সট্রাক্টর / সহকারী ইন্সট্রাক্টর বরাবরে লিখিত আবেদন করতে হবে। | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সেবা প্রদান করতে হবে। | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | তাৎক্ষণিক / ০২ (দুই) কার্যদিবসের মধ্যে | |
| ০৪ | পেশাগত উন্নয়ন সংক্রান্ত। | শিক্ষক | পেশাগত উন্নয়নের নিদিষ্ট বিষয় উল্লেখ করে ইউআরসি ইন্সট্রাক্টর / সহকারী ইন্সট্রাক্টর বরাবরে লিখিত আবেদন করতে হবে। | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সেবা প্রদান করতে হবে। | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে | |
| ০৫ | প্রশিক্ষণের সার্টিফিকেট ও ডুপ্লিকেট সার্টিফিকেট সংক্রান্ত। | শিক্ষক | প্রধান শিক্ষকের মাধ্যমে ইউআরসি ইন্সট্রাক্টর বরাবরে লিখিত আবেদন করতে হবে। | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সেবা প্রদান করতে হবে। | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে | |
| ০৬ | সরকারি চিঠিপত্র, পরিপত্র, প্রজ্ঞাপন সংক্রান্ত। | শিক্ষক / সাধারণ ব্যক্তি | ইন্সট্রাক্টর বরাবরে লিখিত আবেদন করতে হবে। | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সেবা প্রদান করতে হবে। | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ০২ (দুই) কার্যদিবসের মধ্যে | |
| ০৭ | তথ্য প্রদান/সরবরাহ (সমাপ্ত প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত) | শিক্ষক / সাধারণ ব্যক্তি | অফিস প্রধানের নিকট পূর্ণ নাম-ঠিকানা সহ সুস্পষ্ট কারণ উল্লেখ করে লিখিত আবেদন/দরখাস্ত করতে হবে। | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সেবা প্রদানযোগ্য তথ্য প্রদান/সরবরাহ করতে হবে। তবে নিজ এখতিয়ারাধীন বিষয় না হলে যথাস্থানে আবেদনের পরামর্শ প্রদান করতে হবে। | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | সম্ভব হলে তাৎক্ষণিক, না হলে সর্বোচ্চ ০২ (দুই) কার্যদিবসের মধ্যে | |
| ০৮ | অভিযোগ ও শুনানী সংক্রান্ত। | শিক্ষক / সাধারণ ব্যক্তি | অভিযোগ বাক্সে লিখিত অভিযোগ করতে হবে। | ৭নং কলামে নির্ধারিত সময়ে গণশুনানী অনুষ্ঠিত হবে (প্রতি মাসে)। | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | মাসের শেষ বৃহস্পতিবার | |
| ০৯ | উচ্চতর পরীক্ষায় অংশগ্রহণের আবেদন অগ্রায়ণ। | কর্মকর্তা/ কর্মচারী | যথাযথ মাধ্যমে কর্তৃপক্ষ বরাবর লিখিত আবেদন করতে হবে। | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সুপার-এর নিকট আবেদন প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে। | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে | |
| ১০ | শ্রান্তি বিনোদন ছুটি নিষ্পত্তি সংক্রান্ত। | কর্মকর্তা/ কর্মচারী | উক্ত ছুটি প্রাপ্য হলে নিয়মানুযায়ী কর্তৃপক্ষ বরাবর লিখিত আবেদন করতে হবে। | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট ইউআরসি'র ইন্সট্রাক্টর কর্তৃক ব্যবস্থা গ্রহণ | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে | |

| ক্রঃ | সেবার নাম | সেবা গ্রহীতা | সেবা প্রাপ্তি প্রক্রিয়া | সেবা প্রদান প্রক্রিয়া | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | মন্তব্য |
|------|---|---------------------|---|---|--------------------------------|-----------------------------|---------|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| | | | | পূর্বক উদ্ধৃতন কর্তৃপক্ষ ও আবেদনকারীকে অবহিত করতে হবে। | | | |
| ১১ | নৈমিত্তিক ছুটি ব্যতীত বিভিন্ন প্রকার ছুটি অর্থাৎ বিএসআর বিধি-১৪৯ এবং নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ এর বিধি-৭ অনুযায়ী ব্যক্তিগত/ পারিবারিক কারণে ও মেডিকেল সার্টিফিকেটের ভিত্তিতে অনধিক তিন মাস পর্যন্ত গড় বেতনে / অর্ধগড় বেতনে দেশের অভ্যন্তরে অর্জিত ছুটি, ঐচ্ছিক ছুটি মঞ্জুরী। | কর্মকর্তা/ কর্মচারী | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট ফরমে ও অন্যান্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে যথাযথ মাধ্যমে কর্তৃপক্ষ বরাবরে লিখিত আবেদন করতে হবে। | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট ইউআরসি'র ইন্সট্রাক্টর কর্তৃক ব্যবস্থা গ্রহণ ও আবেদনকারীকে অবহিত করতে হবে। | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে | |
| ১২ | মাতৃত্ব ছুটি, বিএসআর বিধি-১৪৯ এবং বিধি ১৯৭ এর উপবিধি-১ অনুযায়ী মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুরী। | কর্মকর্তা/ কর্মচারী | মেডিকেল সার্টিফিকেটসহ যথাযথ মাধ্যমে কর্তৃপক্ষ বরাবর লিখিত আবেদন করতে হবে। | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট ইউআরসি'র ইন্সট্রাক্টর কর্তৃক ব্যবস্থা গ্রহণ ও আবেদনকারীকে অবহিত করতে হবে। | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে | |
| ১৩ | গৃহ নির্মাণ ও অন্যান্য ঋণের আবেদন। | কর্মকর্তা/ কর্মচারী | নিম্নোক্ত কাগজপত্রসহ আবেদন দাখিল করতে হবে: ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র ২. বায়নাপত্র ৩. ইতঃপূর্বে ঋণ/Loan গ্রহণ করেন নাই মর্মে অঙ্গিকারনামা ৪. 'রাজউক' বা অনুরূপ/সংশ্লিষ্ট/উপযুক্ত (যেক্ষেত্রে যেটি প্রযোজ্য) কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে প্রত্যয়ন পত্র ৫. সরকারী কৌসুলী/উকিল এর মতামত ৬. নামজারী/জমা খারিজ(Mutation)এর ক্ষতিয়ানের কপি ৭. ভূমি উন্নয়ন কর/খাজনা পরিশোধের দাখিলা/ রশিদ | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট সুপার-এর নিকট আবেদন প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে। | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে | |
| ১৪ | পেনশন কেস / আবেদনের নিষ্পত্তি সংক্রান্ত। | কর্মকর্তা/ কর্মচারী | পেনশন / পারিবারিক পেনশন: প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ যথাযথ মাধ্যমে কর্তৃপক্ষের নিকট লিখিত আবেদন করতে হবে। | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট সুপার-এর নিকট আবেদন প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে। | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে | |
| ১৫ | বিদেশ ভ্রমণ/গমন সংক্রান্ত আবেদন অগ্রায়ন। | কর্মকর্তা/ কর্মচারী | প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট ফরমে ও অন্যান্য ক্ষেত্রে লিখিত আবেদন করতে হবে। | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট সুপার-এর নিকট আবেদন প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে। | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে | |

| ক্রঃ | সেবার নাম | সেবা গ্রহীতা | সেবা প্রাপ্তি প্রক্রিয়া | সেবা প্রদান প্রক্রিয়া | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | মন্তব্য |
|------|--|------------------------|--|---|--------------------------------|----------------------------|---------|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ |
| ১৬ | বদলীর আবেদন অগ্রায়ন। | কর্মকর্তা/ কর্মচারী | যথাযথ মাধ্যমে কর্তৃপক্ষ বরাবরে লিখিত আবেদন করতে হবে। | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট সুপার-এর নিকট আবেদন প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে। | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে | |
| ১৭ | বকেয়া বিলের আবেদন নিষ্পত্তি। | কর্মকর্তা/ কর্মচারী | প্রয়োজনীয়/আনুষঙ্গিক কাগজপত্র সহ বিল উপস্থাপন করতে হবে। | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট সুপার-এর নিকট আবেদন প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে। | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ১০ (দশ) কার্যদিবসের মধ্যে | |
| ১৮ | বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন/প্রতিবেদন পূরণ/লিখন। | কর্মকর্তা/ কর্মচারী | ০৫ জানুয়ারির মধ্যে যথাযথভাবে নির্ধারিত ফরম পূরণ করে সংশ্লিষ্ট ইউআরসি প্রধানের নিকট উপস্থাপন করতে হবে। | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট সুপার-এর নিকট আবেদন প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে। | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে | |
| ১৯ | ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তার পিআরএল পেনশন/পারিবারিক পেনশন ও অবসর প্রদান [গণকর্মচারী অবসর আইন, ১৯৭৪-এর ধারা-৯(২) ব্যতীত]। | কর্মকর্তা | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট ফরমে ও অন্যান্য ক্ষেত্রে লিখিত আবেদন করতে হবে। | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট সুপার-এর নিকট আবেদন প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে। | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে | |
| ২০ | সাধারণ ভবিষ্য তহবিল থেকে অগ্রিম মঞ্জুরী [সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ এর বিধি- ১৩(১)]। | কর্মকর্তা/ কর্মচারী | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট ফরমে ও অন্যান্য ক্ষেত্রে লিখিত আবেদন করতে হবে। | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট সুপার-এর নিকট আবেদন প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে। | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে | |



০৬/১০/২০২৪
(মোহাম্মদ আবদুল মতিন)
ইন্সট্রাক্টর
উপজেলা রিসোর্স সেন্টার
বেগমগঞ্জ, নোয়াখালী।
মোবাইল : ০১৭১২-২০০০৯৭