

সিটিজেন চার্টার

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি :

ক্রঃ	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	কিশোর-কিশোরী ও বয়স্কদের জন্য মৌলিক সাক্ষরতা, সাক্ষরতা উত্তর অব্যাহতি শিক্ষা ও জীবিকায়ন দক্ষতা প্রশিক্ষণ।	কোর্স অনুযায়ী পাঠ্য বই ও অন্যান্য উপকরণ	বিনামূল্যে	কোর্স ভিত্তিক	নাম : আহসান হাবীব পদবী : সহকারী পরিচালক ফোন : ০৭৫১-৬৪৩৭৫ মোবা : ০১৯১৫-৭৯৬৫২৪ ই-মেইল: assistantdr.bnfe@gmail.com
২	বেসরকারী সংস্থা নির্বাচন	ইওআই এবং আরএফপি	বিনামূল্যে	প্রকল্প ভিত্তিক	ঐ
৩	কোর ট্রেনার, মাস্টার ট্রেনার, সুপারভাইজার, শিক্ষক বুনয়াদী ও সতেজীকরণ প্রশিক্ষণ	প্রশিক্ষণ মড্যুল, প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল ও শিক্ষা উপকরণ	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণের কোর্স অনুযায়ী	ঐ
৪	পরামর্শক প্রতিষ্ঠান নির্বাচন	ইওআই এবং আরএফপি	বিনামূল্যে	প্রকল্প ভিত্তিক	ঐ
৫	উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরোর প্রধান কার্যালয় ও জেলা কার্যালয়ের কর্মকর্তাদের সক্ষমতা বৃদ্ধিকরণ প্রশিক্ষণ	জীবন বৃত্তান্ত	বিনামূল্যে	কোর্স ভিত্তিক	

২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (জিআরএস) :

ক্রঃ	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে ১৫ দিন পর	জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা : নাম : তপন কুমার ঘোষ পদবী : মহাপরিচালক আইপি ফোন : ০২৭৩১১১ ২২২২৮৭৮৯৫ মোবাইল : ০১৭১২-৫৪৮৪০৬ ই-মেইল : dg@bnfe.gov.bd	১৫ দিন
২	জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে ৩০ দিন পর	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (জিআরএস) সচিব, প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়	৩০ দিন

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

ক্রঃ	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির জন্য করণীয়
১.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণ ভাবে পূরণকৃত আবেদনপত্র জমা প্রদান
২.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪.	ফরম বা আবেদন জমা দেয়ার পূর্বে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করে সঠিকভাবে আবেদন করা
৫.	কোন তথ্য গোপন না করা।

ক্রঃ	প্রদেয় সেবার নাম	সেবা গ্রহণকারীর নাম	সেবা গ্রহিতার করণীয়	সেবা প্রদানকারীর করণীয়	কার্যসম্পাদনের সময়সীমা	মন্তব্য
১.	শিক্ষা উপকরণ শিক্ষার্থীর নিকট পৌছানো	উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা কেন্দ্রের শিক্ষার্থী	উপকরণ সঠিকভাবে ব্যবহার করা	যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট থেকে সংগ্রহ করে শিক্ষার্থীদের নিকট পৌছানো	কর্মসূচি শুরুর ৩ কার্যদিবসের মধ্যে	

				নিশ্চিত করা	
২.	মৌলিক প্রশিক্ষণ, ফলোআপ ট্রেনিং, রিফ্রেশার্স ট্রেনিং ওয়ার্কসপ।	উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা কেন্দ্রের শিক্ষক/সুপারভাইজার	যথাসময়ে প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ	প্রশিক্ষণের আয়োজন করা এবং যথাযথ ভাবে প্রশিক্ষণ কার্যক্রম সম্পন্ন করা	যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারনকৃত প্রশিক্ষণ সূচি অনুযায়ী।
৩.	সামাজিক উদ্বুদ্ধকরণ	শিক্ষার্থীদের অভিভাবক ও এলাকার গন্যমান্য ব্যক্তিবর্গ, এনজিও প্রতিনিধি, সরকারি কর্মকর্তা/কর্মচারী, সংশ্লিষ্ট সকল।	সামাজিক উদ্বুদ্ধকরণ সভায় অংশগ্রহণ	উপজেলা ও জেলা পর্যায়ে সামাজিক উদ্বুদ্ধকরণ সভার আয়োজন করা।	যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারনকৃত কর্মসূচি মোতাবেক।
৪.	উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা কর্মসূচি বাস্তবায়ন সংক্রান্ত খরচের হিসাব বিবরণী (এসওই)।	কর্মসূচি বাস্তবায়নকারী সংস্থা	ব্যুরোর জেলা কার্যালয়ে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে এসওই দাখিল করা।	প্রাপ্ত হিসাব বিবরণী যাচাই-বাছাই করে প্রতিস্বাক্ষর পূর্বক ব্যুরোর প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	হিসাব বিবরণী প্রাপ্তির এক সপ্তাহের মধ্যে।
৫.	উচ্চতর ডিগ্রী অর্জনের অনুমতি	জেলা কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারী।	নিম্নোক্ত কাগজপত্র দাখিল করতে হবেঃ ১. নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তার সুপারিশ, ২. শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রসপেকটাস এবং ৩. শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের অনুমোদন পত্র	ব্যুরোর প্রধান কার্যালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ।	৩ কার্যদিবসের মধ্যে।
৬.	পাসপোর্টকরণের অনুমতি	জেলা কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারী	নির্ধারিত ফরম পূরণ করে আবেদনপত্র দাখিল করা।	ব্যুরোর প্রধান কার্যালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ।	৩ কার্যদিবসের মধ্যে।
৭.	উচ্চতর স্কেল প্রাপ্তির ক্ষেত্রে পরীক্ষায় অংশগ্রহণের অনুমতি	জেলা কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারী	লিখিত আবেদনপত্র দাখিল করতে হবে (প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ)	ব্যুরোর প্রধান কার্যালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ।	৩ কার্যদিবসের মধ্যে।
৮.	টাইম স্কেলের আবেদন নিষ্পত্তি করা।	জেলা কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারী	আবেদনপত্র দাখিল, ৩ বছরের এসিআর এবং সার্ভিস বুক জমা প্রদান	ব্যুরোর প্রধান কার্যালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ।	৩ কার্যদিবসের মধ্যে।
৯.	পিআরএল/লামগ্রান্ট এর আবেদন নিষ্পত্তি।	জেলা কার্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারী	আবেদনপত্র, এসএসসি মূল সনদ, ছুটির হিসাব ও নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ	ব্যুরোর প্রধান কার্যালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ।	৩ কার্যদিবসের মধ্যে।

কি সেবা কিভাবে পাবেন :

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবার বিস্তারিত বিবরণ	সেবা প্রদানকারী	সেবা প্রাপ্তির সময়কাল
১.	মৌলিক সাক্ষরতা, অব্যাহত শিক্ষা ও প্রশিক্ষণ কর্মসূচি	সাংবিধানিক অঙ্গীকার সম্মুখত রাখতে সকল নাগরিকের জন্য শিক্ষার সুযোগ সৃষ্টি এবং সামাজিক সাম্য প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে নিজস্ব ক্ষমতাকে পরিপূর্ণরূপে বিকশিত করে পরিবার ও সম্প্রদায়ের কার্যকর সদস্যরূপে এবং একবিংশ শতাব্দীর চ্যালেঞ্জ মোকাবিলায় তাদেরকে উৎপাদনক্ষম ও দায়িত্ববান নাগরিক হিসেবে গড়ে তোলার লক্ষ্যে আনুষ্ঠানিক শিক্ষার সুযোগ হতে বঞ্চিত এবং বিশেষ চাহিদাসম্পন্ন শিশু, যুবক ও বয়স্কদের জীবনমান উন্নয়নের লক্ষ্যে তাদের জন্য জীবনব্যাপী শিক্ষার সুযোগ সৃষ্টি করা এবং সাক্ষরতা, মৌলিক শিক্ষা ও দক্ষতা, প্রশিক্ষণ এবং যথাযথ ও মানসম্মত শিক্ষার সুযোগ সৃষ্টির মাধ্যমে তাদেরকে পর্যাপ্ত জ্ঞান, উৎপাদনমুখী দক্ষতা ও জীবনমুখী দক্ষতা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ প্রদান।	প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়, উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো এবং জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো।	জাতীয় পর্যায়ে নির্ধারিত সময়।
২.	বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন	সরকার, বেসরকারী সংস্থা ও সুশীখ সমাজের সমন্বয়ে পরিচালনা, বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ, মূল্যায়ন ইত্যাদি ক্ষেত্রে একটি সমন্বিত কর্মপন্থা নির্ধারণের মাধ্যমে নিরক্ষরতা ও দারিদ্র্য দূরীকরণ ও মানবসম্পদ উন্নয়ন।	উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো এবং জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো ও বাস্তবায়নকারী সংস্থা।	জাতীয় পর্যায়ে নির্ধারিত সময়।
৩.	পাবলিক প্রাইভেট পার্টনারশীপ তৈরী।	শিক্ষার্থী, স্থানীয় সংস্থা, বেসরকারী সংস্থা, কমিউনিটি ভিত্তিক সংস্থা এবং স্থানীয় জনসাধারণকে সম্পৃক্ত করে একটি বিকেন্দ্রীভূত ব্যবস্থা চালু করার মাধ্যমে স্থানীয় জনগোষ্ঠীর মধ্যে মালিকানাধীন বোধ সৃষ্টি, উপানুষ্ঠানিক কর্মসূচি ও কাঠামোর দায়িত্ব নিশ্চিত করা এবং জীবনব্যাপী শিখনের সুযোগ সৃষ্টি।	প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়, উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো এবং জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো।	জাতীয় পর্যায়ে নির্ধারিত সময়।
৪.	এনজিওদের বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	এনজিওর সাথে স্বাক্ষরিত দ্বিপাক্ষিক চুক্তি অনুযায়ী কর্মসূচি বাস্তবায়নে এনজিওর অনিয়ম সংক্রান্ত কোন অভিযোগ উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরোর সংশ্লিষ্ট জেলা কার্যালয়/প্রকল্প অফিস/অন্য কোন সরকারি দপ্তর/জনসাধারণ হতে পাওয়া গেলে উহা তদন্ত পূর্বক শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো।	৭ দিন।
৫.	সামাজিক উদ্বুদ্ধকরণ	সাক্ষরতা কর্মকাণ্ডে স্থানীয় জনগণের অংশগ্রহণ নিশ্চিতকরণ, সচেতনতা সৃষ্টি ও তাদের সংগঠিত করে উপানুষ্ঠানিক শিক্ষার পরিবেশ তৈরীর লক্ষ্যে সামাজিক উদ্বুদ্ধকরণ সভা কর হয়। এরই অংশ হিসেবে ০৮ সেপ্টেম্বর আন্তর্জাতিক সাক্ষরতা দিবস, ম্যা দিবস, সাক্ষরতা সপ্তাহ, স্বাধীনতা দিবস, বিজয় দিবস, আন্তর্জাতিক মাতৃভাষা দিবস অত্যন্ত গুরুত্বসহকারে পালন করা হয়।	জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো।	নির্ধারিত দিনে।
৬.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের সমস্যা/অধিকার	জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো ও প্রকল্পে জেলা কার্যালয়ের কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের নৈমিত্তিক ছুটি, অর্জিত ছুটি, বিভিন্ন সরকারি লোন, পেনশন ইত্যাদির অনুমোদন বা অনুমোদনের জন্য কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণের ব্যবস্থা।	জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো।	৩ দিন।

পেনশন প্রাপ্তি :

ব্যুরোর কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের পেনশন প্রাপ্তির জন্য নির্ধারিত ফরমে নিম্নোক্ত কাগজপত্র সহ আবেদন দাখিল করবেন।

১. আবেদন পত্র ৩ কপি।	১০. না-দাবী সনদপত্র।
২. সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ।	১১. শেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র।
৩. চাকুরীর পূর্ণবিবরণী।	১২. হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ সম্বলিত প্রমাণপত্র।
৪. নিয়োগপত্র।	১৩. নমুনা স্বাক্ষর।
৫. পদোন্নতিপত্র।	১৪. ব্যাংক হিসাব নম্বর।
৬. উন্নয়ন খাতের চাকুরীর ক্ষেত্রে রাজস্ব বাজেটে স্থানান্তর এর সল আদেশের কপি।	১৫. চাকুরীর স্থায়ীকরণ সংক্রান্ত আদেশ।
৭. চাকুরীর খতিয়ান বহি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	১৬. উত্তরাধিকারী/ওয়ারিশান সনদ।
৮. পাসপোর্ট সাইজের ৬ কপি ছবি।	১৭. অডিট আপত্তি ও বিভাগীয় মামলা নেই মর্মে লিখিত সনদপত্র এবং
৯. নাগরিক সনদপত্র।	১৮. অবসর পরবর্তী ছুটি (পিআরএল) আদেশের কপি।