



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ
সরকার
জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা
ব্যুরো
কালেক্টরেট ভবন, রাজশাহী।
www.bnfe.rajshahi.gov.bd



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

১) ভিশন ও মিশন :

ভিশন : নিরক্ষরতা মুক্ত বাংলাদেশ

মিশন : নিরক্ষর জনগোষ্ঠীকে সাক্ষর জ্ঞানদানের মাধ্যমে জীবনব্যাপী শিক্ষার সুযোগ সৃষ্টি করা।

২) প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ

(২.১)
) নাগরিক সেবা

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী নাগরিকদের চাহিদা মোতাবেক তথ্য প্রদান	নির্ধারিত ফরমে আবেদন করার পর যথাসময়ে কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে তথ্য প্রদান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র : নির্ধারিত ফরম প্রাপ্তিস্থান : তথ্য কমিশনের ওয়েব সাইট এবং ব্যুরোর ওয়েবসাইট	প্রতি পৃষ্ঠার জন্য ২ (দুই) টাকা হারে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হয়।	তথ্য প্রাপ্তির আবেদন পাওয়ার ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে।	মোহাঃ জালালুম বাঈদ সহকারী পরিচালক জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, রাজশাহী ফোন : ০২৫৮৮৮৫৭৬২৪, মোবা: ০১৭১২২২৯৮৭৯ ইমেইল : adrajshahi@bnfe.gov.bd
২.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)	অভিযোগ প্রাপ্তির পর যাচাই অন্তে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা গ্রহণ।	১। অভিযোগপত্র, হার্ড কপি ও ইমেইল। ২। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংযুক্তি।	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	মোহাঃ জালালুম বাঈদ সহকারী পরিচালক জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, রাজশাহী ফোন : ০২৫৮৮৮৫৭৬২৪, মোবা: ০১৭১২২২৯৮৭৯ ইমেইল : adrajshahi@bnfe.gov.bd

(২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

০১	বিদ্যালয় বহির্ভূত শিশুদের জন্ম উপানুষ্ঠানিক প্রাথমিক শিক্ষার সুযোগ অবারিতকরণ (১) আউট অব স্কুল চিলড্রেন কর্মসূচির শিক্ষার্থীদের তথ্য সম্বলিত পূর্ণাঙ্গ প্রতিবেদন	কর্মসূচি ভিত্তিক বেসরকারী সংস্থার মাধ্যমে	কর্মসূচি সংক্রান্ত তথ্য উপাত্ত শিখন কেন্দ্র	বিনামূল্যে	কর্মসূচির দলিল মোতাবেক	মোহাঃ জালালুম বাঈদ সহকারী পরিচালক জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, রাজশাহী ফোন : ০২৫৮৮৮৫৭৬২৪, মোবা: ০১৭১২২২৯৮৭৯ ইমেইল : adrajshahi@bnfe.gov.bd
	(২) আউট অব স্কুল চিলড্রেন কর্মসূচির শিক্ষার্থীদের শ্রেণি ভিত্তিক উপবৃত্তি প্রদান সম্পর্কিত প্রতিবেদন	কর্মসূচি ভিত্তিক বেসরকারী সংস্থার মাধ্যমে	উপবৃত্তি প্রদান সংক্রান্ত তথ্য	বিনামূল্যে	কর্মসূচির দলিল মোতাবেক	
০২	আউট অব স্কুল চিলড্রেন কর্মসূচির শিক্ষক সপারভাইজারদের	জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো ও বেসরকারী সংস্থার মাধ্যমে	প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল, মড্যুল, প্রশিক্ষণ উপকরণ	বিনামূল্যে	কর্মসূচি ভিত্তিক	মোহাঃ জালালুম বাঈদ সহকারী পরিচালক জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, রাজশাহী
০৩	উপানুষ্ঠানিক শিক্ষার গুরুত্ব ও কর্মসূচি সম্পর্কে প্রচার	পোস্টার/লিফলেট বিতরণ ও সাটানো	উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো হতে বরাদ্দকৃত পোস্টার ও লিফলেট	বিনামূল্যে	প্রকল্প ভিত্তিক	মোহাঃ জালালুম বাঈদ সহকারী পরিচালক জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, রাজশাহী ফোন : ০২৫৮৮৮৫৭৬২৪, মোবা: ০১৭১২২২৯৮৭৯

						ইমেইল : adrajshahi@bnfe.gov.bd
০৪	উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা সম্প্রসারণ ও নিশ্চিতকরণ- ১৫ আগস্ট জাতীয় শোক দিবস ০৮ সেপ্টেম্বর আন্তর্জাতিক সাক্ষরতা দিবস উদযাপন	বিভিন্ন দিবস উদযাপনের মাধ্যমে (১৫ আগস্ট ২০২৩) (০৮ সেপ্টেম্বর ২০২৩)	উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো হতে বরাদ্দকৃত পোস্টার	বিনামূল্যে	১৫ আগস্ট ২০২৩ ০৮ সেপ্টেম্বর ২০২৩	মোহাঃ জালালুম বাঈদ সহকারী পরিচালক জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, রাজশাহী ফোন : ০২৫৮৮৮৫৭৬২৪, মোবা: ০১৭১২২২৯৮৭৯ ইমেইল : adrajshahi@bnfe.gov.bd
০৫	লার্নিং সেশন পরিচালনা	লার্নিং সেশন আয়োজন	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	ডিসেম্বর ২০২৩ জুন-২০২৪	মোহাঃ জালালুম বাঈদ সহকারী পরিচালক জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, রাজশাহী ফোন : ০২৫৮৮৮৫৭৬২৪, মোবা: ০১৭১২২২৯৮৭৯ ইমেইল : adrajshahi@bnfe.gov.bd

অভ্যন্তরীণ সেবা

(২.৩)

১.	জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো কার্যালয়ের কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের সক্ষমতা বৃদ্ধিকরণ প্রশিক্ষণ	প্রশিক্ষণ আয়োজন	জীবন বৃত্তান্ত	বিনামূল্যে	কোর্স ভিত্তিক	মোহাঃ জালালুম বাঈদ সহকারী পরিচালক জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, রাজশাহী ফোন : ০২৫৮৮৮৫৭৬২৪, মোবা: ০১৭১২২২৯৮৭৯ ইমেইল : adrajshahi@bnfe.gov.bd
২.	পাসপোর্ট করনের NOC আবেদন অগ্রায়ন (কর্মকর্তা ও কর্মচারী)	প্রাপ্ত আবেদনপত্র উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ বরাবরে অগ্রায়ন ও আবেদনকারীকে অবহিতকরণ।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে	০৩ কার্যদিবস	মোহাঃ জালালুম বাঈদ সহকারী পরিচালক জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, রাজশাহী ফোন : ০২৫৮৮৮৫৭৬২৪, মোবা: ০১৭১২২২৯৮৭৯ ইমেইল : adrajshahi@bnfe.gov.bd
৩.	অর্জিত ছুটি ও বহিঃবাংলাদেশ ছুটির আবেদন অগ্রায়ন (কর্মকর্তা ও কর্মচারী)	প্রাপ্ত আবেদনপত্র উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ বরাবরে অগ্রায়ন।	নির্ধারিত আবেদন ফরমে আবেদন	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	মোহাঃ জালালুম বাঈদ সহকারী পরিচালক জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, রাজশাহী ফোন : ০২৫৮৮৮৫৭৬২৪, মোবা: ০১৭১২২২৯৮৭৯ ইমেইল : adrajshahi@bnfe.gov.bd

পাতা/০২

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৪.	পিআরএল ও লাম্পগ্রান্ট ও পেনশন আনুতোষিক আবেদন অগ্রায়ন (কর্মকর্তা ও কর্মচারী)	প্রাপ্ত আবেদনপত্র উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ বরাবরে অগ্রায়ন।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	মোহাঃ জালালুম বাঈদ সহকারী পরিচালক জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, রাজশাহী ফোন : ০২৫৮৮৮৫৭৬২৪, মোবা: ০১৭১২২২৯৮৭৯ ইমেইল : adrajshahi@bnfe.gov.bd
৫.	জিপিএফ তহবিল হতে ঋণ গ্রহণ, অগ্রিম/চূড়ান্ত উত্তোলনের আবেদন অগ্রায়ন (কর্মকর্তা ও কর্মচারী)	প্রাপ্ত আবেদনপত্র উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ বরাবরে অগ্রায়ন ও অবহিতকরণ	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র। ২। একাউন্ট স্লীপ।	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	মোহাঃ জালালুম বাঈদ সহকারী পরিচালক জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, রাজশাহী ফোন : ০২৫৮৮৮৫৭৬২৪, মোবা: ০১৭১২২২৯৮৭৯ ইমেইল : adrajshahi@bnfe.gov.bd
৬.	কর্মচারীগণের বদলীর আবেদন অগ্রায়ন	প্রধান কার্যালয়ে অগ্রায়ন	আবেদনপত্র দাখিল	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	মোহাঃ জালালুম বাঈদ সহকারী পরিচালক

					জেলা উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো, রাজশাহী ফোন : ০২৫৮৮৮৫৭৬২৪, মোবা: ০১৭১২২২৯৮৭৯ ইমেইল : adrajshahi@bnfe.gov.bd
৩	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি : সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংগে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।				
ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা		
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে ১৫ দিন পর	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো ২৩২/১ তেজগাঁও শিল্প এলাকা ঢাকা-১২০৮। ফোন : ০২-২২২২৮৭৮৯৫ ওয়েব পোর্টাল : bnfe.gov.bd ই-মেইল : dirad@bnfe.gov.bd	১৫ দিন		
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে ৩০ দিন পর	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) সচিব, প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয় www.mopme.portal.gov.bd	৩০ দিন		
৪.	আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :				
ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত 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				