সিটিজেন'স চার্টার
(Citizen's Charter)

উপজেলা রিসোর্স সেন্টার (ইউআরসি), পাইকগাছা, খুলনা।

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।	পত্র 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।	পত্র 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।	পত্র 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 নির্দিষ্ট বিষয় উল্লেখ করে ইউআরসি ইন্সট্রাক্টর / সহকারী ইন্সট্রাক্টর বরাবরে লিখিত আবেদন করতে হবে।	পত্র 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।	পত্র কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সেবা প্রদান করতে হবে।	কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না।	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে	
০৬	সনদপত্র রিটেইনার, পরিপত্র, প্রজ্ঞাপন সংক্রান্ত।	শিক্ষক / সাধারণ ব্যক্তি	ইন্সট্রাক্টর বরাবরে লিখিত আবেদন করতে হবে।	পত্র 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-ঠিকানাসহ সুস্পষ্ট কারণ উল্লেখ করে লিখিত আবেদন/অনুরোধ করতে হবে।	পত্র কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে প্রদানযোগ্য তথ্য প্রদান/সরবরাহ করতে হবে। তবে নিজ এখতিয়ারবহির্ভূত বিষয় বা হলে যথাযথভাবে আবেদনের পরামর্শ প্রদান করতে হবে।	কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না।	সদ্য হলে অবকাশিক, না হলে সর্বোচ্চ ০২ (দুই) কার্যদিবসের মধ্যে	
০৮	অভিযোগ ও তদন্তী সংক্রান্ত।	শিক্ষক / সাধারণ ব্যক্তি	অভিযোগ বাক্সে লিখিত অভিযোগ করতে হবে।	পত্র 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।	পত্র 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	প্রসূতি বিশেষল ছুটি নিস্পত্তি সংক্রান্ত।	কর্মকর্তা/ কর্মচারী	উক্ত ছুটি প্রাপ্য হলে নিয়মানুযায়ী কর্তৃপক্ষ বরাবর লিখিত আবেদন করতে হবে।	পত্র কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট ইউআরসি'র ইন্সট্রাক্টর কর্তৃক ব্যবস্থা গ্রহণ পূর্বক উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ ও আবেদনকারীকে অবহিত করতে হবে।	কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না।	০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে	
১১	নৈমিত্তিক ছুটি ব্যতীত বিভিন্ন প্রকার ছুটি অর্থাৎ বিএসআর পার্ট-১৪৯ এবং নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ এর বিধি-৭ অনুযায়ী ব্যক্তিগত/ পারিবারিক কারণে ও মেডিকেল সার্টিফিকেটের ভিত্তিতে অধিক তিন মাস পর্যন্ত গড় বেতনে /অর্ধগড় বেতনে দেশের অভ্যন্তরে অর্জিত ছুটি, ইরেজিক ছুটি মঞ্জুরী ।	কর্মকর্তা/ কর্মচারী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট ফরমে ও অন্যান্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে যথাযথ মাধ্যমে কর্তৃপক্ষ বরাবরে লিখিত আবেদন করতে হবে।	পত্র 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	মাতৃত্বছুটি, বিএসআর বিধি-১৪৯ এবং বিধি ১৮৭ এর উপবিধি-১ অনুযায়ী মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুরী।	কর্মকর্তা/ কর্মচারী	মেডিকেল সার্টিফিকেটসহ যথাযথ মাধ্যমে কর্তৃপক্ষ বরাবর লিখিত আবেদন করতে হবে।	পত্র 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. বাছাইপত্র ৩. ইতঃপূর্বে গৃহীত ঋণ/Loan গ্রহণ করেন নাই মর্মে অঙ্গীকারনামা ৪. 'রাজউক' বা অনুরূপ/সংশ্লিষ্ট/উপযুক্ত (ক্ষেত্রে যেটি প্রযোজ্য) কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে প্রত্যয়ন পত্র ৫. সরকারী	পত্র 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 নিস্পত্তি সংক্রান্ত।	কর্মকর্তা/ কর্মচারী	পেনশন / পারিবারিক পেনশন: প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ যথাযথ মাধ্যমে কর্তৃপক্ষের নিকট লিখিত আবেদন করতে হবে।	পত্র 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	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট ফরমে ও অন্যান্য ক্ষেত্রে লিখিত আবেদন করতে হবে।	পত্র 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	
১৬	বদলীর আবেদন অগ্রায়ন।	কর্মকর্তা/ কর্মচারী	যথাযথ মাধ্যমে কর্তৃপক্ষ বরাবরে লিখিত আবেদন করতে হবে।	পত্র 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 নিস্পত্তি।	কর্মকর্তা/ কর্মচারী	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ বিল উপস্থাপন করতে হবে।	পত্র 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।	পত্র 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 [থাকর্মচারী অবসর আইন, ১৯৭৪-এর ধারা-৯(২) ব্যতীত]।	কর্মকর্তা	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট ফরমে ও অন্যান্য ক্ষেত্রে লিখিত আবেদন করতে হবে।	পত্র 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- ১০(১)]।	কর্মকর্তা/ কর্মচারী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট ফরমে ও অন্যান্য ক্ষেত্রে লিখিত আবেদন করতে হবে।	পত্র 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	

মোঃ ঈমান উদ্দিন, ইন্সট্রাক্টর, উপজেলা রিসোর্স সেন্টার, পাইকগাছা, খুলনা। মোবাইল ঃ ০১৭৮৮৯০০৩৭৫