



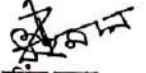
## সিটিজেন'স চার্টার (Citizen's Charter)

উপজেলা রিসোর্স সেন্টার (ইউআরসি), রূপসা, খুলনা।

| ক্রম নং | সেবার নাম  | সেবা গ্রহীতা            | সেবা গ্রাণ্টি প্রক্রিয়া  | সেবা প্রদান প্রক্রিয়া  | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি  | সেবা প্রদানের সময়সীমা  | মন্তব্য |
|---------|--|-------------------------|---|---|--------------------------------|---|---------|
| ১       | ২  | ৩                       | ৪   | ৫   | ৬                              | ৭   | ৮       |
| ০১      | বিদ্যমান/ভিত্তিক উপকরণ তালিকা ও উপকরণ তৈরি সংক্রান্ত পরামর্শ প্রাপ্তি  | 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      | কটিন প্রদানের সহযোগিতা প্রাপ্তি  | 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 প্রণয়নে সহযোগিতা প্রাপ্তি   | শিক্ষক                  | ইউআরসি ইন্সট্রাক্টর / সহকারী ইন্সট্রাক্টর বরাবরে লিখিত আবেদন করতে হবে।  | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সেবা প্রদান করতে হবে।   | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | তৎক্ষণিক / ০২ (দুই) কার্যদিবসের মধ্যে                         |         |
| ০৪      | শেখাগত উন্নয়ন সংক্রান্ত পরামর্শ প্রাপ্তি  | শিক্ষক                  | পেশাগত উন্নয়নের নির্দিষ্ট বিষয় উপস্থাপন 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      | প্রদত্ত প্রশিক্ষণের সার্টিফিকেট ও ডুপ্লিকেট সার্টিফিকেট প্রাপ্তি   | 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 প্রাপ্তি 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 (প্রদত্ত প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত, শিক্ষক শূন্যপদ সংক্রান্ত, বিদ্যালয় অবস্থান সংক্রান্ত, বিদ্যালয়ের শিক্ষক সংক্রান্ত (ডেটাবেজ) ও শিক্ষকের বিষয় পাঠদান সংক্রান্ত       | শিক্ষক / সাধারণ ব্যক্তি | অফিস প্রধানের নিকট পূর্ণ নাম-ঠিকানা সহ সুস্পষ্ট কারণ উপস্থাপন করে লিখিত আবেদন/দরখাস্ত করতে হবে।                       | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে প্রদানযোগ্য তথ্য প্রদান/সরবরাহ করতে হবে। তবে নিজ এখতিয়ারাধীন বিষয় না হলে যথাযথ আবেদনের পরামর্শ প্রদান করতে হবে। | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | সব্ব হলে তৎক্ষণিক, না হলে সর্বোচ্চ ০২ (দুই) কার্যদিবসের মধ্যে |         |
| ০৮      | অভিযোগ প্রদান ও গুনানী সংক্রান্ত   | শিক্ষক / সাধারণ ব্যক্তি | অভিযোগ বাল্লে লিখিত অভিযোগ করতে হবে।  | ৭নং কলামে নির্ধারিত সময়ে গণগুনানী অনুষ্ঠিত হবে (প্রতি মাসে)।   | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | মাসের শেষ বৃহস্পতিবার   |         |
| ০৯      | উচ্চতর পরীক্ষার অংশগ্রহণের আবেদন আদায়   | কর্মকর্তা/ কর্মচারী     | যথাযথ মাধ্যমে কর্তৃপক্ষ বরাবরে 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      | শ্রাণ্টি বিনোদন ছুটি নিষ্পত্তি সংক্রান্ত   | কর্মকর্তা/ কর্মচারী     | উক্ত ছুটি প্রাপ্য হলে নিয়মানুযায়ী কর্তৃপক্ষ বরাবরে লিখিত আবেদন করতে হবে।  | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট ইউআরসির ইন্সট্রাক্টর কর্তৃক ব্যবস্থা গ্রহণ পূর্বক উচ্চতর কর্তৃপক্ষ ও আবেদনকারীকে অবহিত করতে হবে।        | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে                                    |         |
| 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 | কর্মকর্তা/ কর্মচারী     | প্রয়োয্য ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট ফরমে ও অন্যান্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে যথাযথ মাধ্যমে কর্তৃপক্ষ বরাবরে লিখিত আবেদন করতে হবে। | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট ইউআরসির ইন্সট্রাক্টর কর্তৃক ব্যবস্থা গ্রহণ ও আবেদনকারীকে অবহিত করতে হবে।                                | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে                                    |         |

| ক্রম নং | 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       |
|         | তিন মাস পর্যন্ত গড় বেতনে /অর্ধগড় বেতনে দেশের অভ্যন্তরে অর্জিত ছুটি, ঐচ্ছিক ছুটি মঞ্জুরী।                         |                     |  |   |                                |                             |         |
| 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:<br>১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র ২. বাসনাপত্র ৩. ইভংপূর্বে ঋণ/Loan গ্রহণ করেন নাই মর্মে অসিক্সোনামা ৪. 'সাজডক' বা অনুরূপ/সংশ্লিষ্ট/উপযুক্ত (যেক্ষেত্রে বেটি প্রযোজ্য) কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে প্রত্যয়ন পত্র ৫. সরকারী কৌশলী/উকিল এর মতামত ৬. শামজারী/জমা খারিজ (Mutation) এর ক্ষতিয়ানের কপি ৭. জমি উন্নয়ন কর/খাজনা পরিশোধের সাক্ষ্য/ 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 | 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  |         |
| 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 প্রদানের 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  | কর্মকর্তা/          | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট ফরমে ও অন্যান্য ক্ষেত্রে লিখিত   | ৭নং কলামে বর্ণিত সময়ের মধ্যে সংশ্লিষ্ট   | কোনরূপ অর্থের প্রয়োজন হয় না। | ০৭ (সাত)                    |         |

| ক্র. নং | 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                 |
|         | মহুগী (সাধারণ ভবিষ্য তর্কবিদ্য বিধিমালা, ১৯৭৯ এর বিধি- ১৩(১)। | কর্মচারী     | আবেদন করতে হবে।          | সুপার-এর নিকট আবেদন প্রেরণ এবং আবেদনকারীকে তা অবহিত করতে হবে। |                               |                        | কার্যদিবসের মধ্যে |



মো: নজিবুর রহমান  
ইস্ট্রাক্টর  
উপজেলা রিসোর্স সেন্টার  
রূপসা, খুলনা।  
মোবাইল : ০১৬১৬৮৬২৬৪৬

(০৬.১২.২০২২ তারিখে বিভাগীয় উপ-পরিচালক, প্রাথমিক শিক্ষা, খুলনা বিভাগ, খুলনা কতক সংশোধিত)

