



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী কার্যালয়  
শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর  
খুলনা সার্কেল, দৌলতপুর, খুলনা।  
web:www.eed.Khulnadiv.gov.bd

### সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনচার্টার)

#### ১.০ ভিশন ও মিশন

ভিশন: মানসম্মত ও পরিবেশবান্ধব শিক্ষা অবকাঠামো উন্নয়ন

মিশন: সকল ছাত্র/ছাত্রীদের পাঠদানের উপযোগী আধুনিক, বিজ্ঞানসম্মত ও পরিবেশবান্ধব শিক্ষা অবকাঠামো নির্মাণ সম্প্রসারণ, সংস্কার ও আসবাবপত্র সরবরাহ।

#### ২.০ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

#### ২.১ নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা পদবি অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	তথ্য প্রদান	তথ্য অধিকার আইন-২০০৯-এর নির্ধারিত ফরমে আবেদন	নির্ধারিত আবেদন ফরম কর্মকর্তা/ কর্মচারীর নাম: মো. আজিজুল ইসলাম, সহকারী প্রকৌশলী, খুলনা সার্কেল, খুলনা।	আবেদন প্রাপ্তির পর ২০ কর্মদিবসের মধ্যে	প্রতি পৃষ্ঠা ২ টাকা চালানোর মাধ্যমে	নাম: মো. আজিজুল ইসলাম পদবি: সহকারী প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 01711-579820 ই-মেইল: azizul.eed@gmail.com	নাম : বলরাম কুমার মন্ডল পদবি: তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 02-478825651 ই-মেইল : se_khu@eedmoe.gov.bd
২	অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি	সরাসরি/মেইল/জিআরএস সিস্টেম এর মাধ্যমে অভিযোগ পত্র দাখিল	অভিযোগের ধরণ অনুযায়ী, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অভিযোগ সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টস পত্র দাখিল	অভিযোগ প্রাপ্তির ০৭ কর্মদিবসের মধ্যে	মূল্য প্রযোজ্য নয়	নাম: মো. আজিজুল ইসলাম পদবি: সহকারী প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 01711-579820 ই-মেইল: azizul.eed@gmail.com	নাম : বলরাম কুমার মন্ডল পদবি: তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 02-478825651 ই-মেইল: se_khu@eedmoe.gov.bd
৩	ওয়েবসাইটে তথ্য হালনাগাদকরণ	অনলাইন	কর্মকর্তা/ কর্মচারীর নাম: মো. আজিজুল ইসলাম, সহকারী প্রকৌশলী, খুলনা সার্কেল, খুলনা।	তাৎক্ষণিক	মূল্য প্রযোজ্য নয়	নাম: মো. আজিজুল ইসলাম পদবি: সহকারী প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 01711-579820 ই-মেইল: azizul.eed@gmail.com	নাম : বলরাম কুমার মন্ডল পদবি: তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 02-478825651 ই-মেইল: se_khu@eedmoe.gov.bd

## ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা পদবি অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
(১)	অগ্রগতি প্রতিবেদন	নির্ধারিত ফরম/অনলাইন	নির্ধারিত অগ্রগতি প্রতিবেদন ফরম	১৫ কর্মদিবস	মূল্য প্রযোজ্য নয়	নাম: মো. আজিজুল ইসলাম পদবি: সহকারী প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 01711-579820 ই-মেইল: azizul.eed@gmail.com	নাম : বলরাম কুমার মন্ডল পদবি: তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 02-478825651 ই-মেইল: se_khu@eedmoe.gov.bd
(২)	সংশোধিত প্রাক্কলন অনুমোদনের জন্য উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	জেলা অফিস হতে দাখিলের পর পরীক্ষা নিরীক্ষার মাধ্যমে প্রেরণ	প্রস্তুতকৃত সংশোধিত প্রাক্কলন	১০ কর্মদিবস	মূল্য প্রযোজ্য নয়	নাম: মো. আজিজুল ইসলাম পদবি: সহকারী প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 01711-579820 ই-মেইল: azizul.eed@gmail.com	নাম : বলরাম কুমার মন্ডল পদবি: তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 02-478825651 ই-মেইল: se_khu@eedmoe.gov.bd
(৩)	ঠিকাদারি কাজের সময়বর্ধন	জেলা অফিস হতে দাখিলের পর তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর কার্যালয়ে প্রেরণ	দাখিলকৃত আবেদন ও সংশ্লিষ্ট প্রমাণক	০৭ কর্মদিবস	মূল্য প্রযোজ্য নয়	নাম: মো. আজিজুল ইসলাম পদবি: সহকারী প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 01711-579820 ই-মেইল: azizul.eed@gmail.com	নাম : বলরাম কুমার মন্ডল পদবি: তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 02-478825651 ই-মেইল: se_khu@eedmoe.gov.bd

## ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা পদবি অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
(১)	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত প্রস্তাব/তথ্য প্রেরণ	অফিস হতে মনোনয়ন/তালিকা প্রণয়নের মাধ্যমে	প্রণীত তালিকা কর্মকর্তা/ কর্মচারীর নাম: মো. আজিজুল ইসলাম, সহকারী প্রকৌশলী খুলনা সার্কেল, খুলনা।	১৫ কর্মদিবস	মূল্য প্রযোজ্য নয়	নাম: মো. আজিজুল ইসলাম পদবি: সহকারী প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 01711-579820 ই-মেইল: azizul.eed@gmail.com	নাম : বলরাম কুমার মন্ডল পদবি: তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 02-478825651 ই-মেইল: se_khu@eedmoe.gov.bd
(২)	ক) ১ম শ্রেণির কর্মকর্তাগণের পেনশন ও গ্র্যাচুইটি	পেনশনারের আবেদন/ অত্রদপ্তর কর্তৃক উদ্যোগ গ্রহণ	নির্ধারিত ফরম ও চাকুরির বৃত্তান্ত প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়, ৪৫, পুরানা পল্টন, ঢাকা।	পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ০৭ কর্মদিবসের মধ্যে অনুমোদনের জন্য প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	মূল্য প্রযোজ্য নয়	নাম: মো. আজিজুল ইসলাম পদবি: সহকারী প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 01711-579820 ই-মেইল: azizul.eed@gmail.com	নাম : বলরাম কুমার মন্ডল পদবি: তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 02-478825651 ই-মেইল: se_khu@eedmoe.gov.bd
	খ) ১ম শ্রেণির কর্মকর্তাগণের অর্জিত ছুটি, মাতৃত্ব ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি, শিক্ষা ছুটি, চিকিৎসাজনিত ছুটি	আবেদনের প্রেক্ষিতে	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/ কর্মচারীর উর্ধ্বতন কর্মকর্তার সুপারিশসহ আবেদন, প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত প্রত্যয়ন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) অত্রদপ্তর	পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ০৫ কর্মদিবসের মধ্যে অনুমোদনের জন্য প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	মূল্য প্রযোজ্য নয়	নাম: মো. আজিজুল ইসলাম পদবি: সহকারী প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 01711-579820 ই-মেইল: azizul.eed@gmail.com	নাম : বলরাম কুমার মন্ডল পদবি: তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 02-478825651 ই-মেইল: se_khu@eedmoe.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা পদবি অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
	গ) ২য়, ৩য়, ৪র্থ কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি, মাতৃ ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি, শিক্ষা ছুটি, চিকিৎসাজনিত ছুটি	আবেদনের প্রেক্ষিতে	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর উর্ধ্বতন কর্মকর্তার সুপারিশসহ আবেদন, প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত প্রত্যয়ন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) অত্রদপ্তর	পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ০৫ কর্মদিবসের মধ্যে অনুমোদনের জন্য প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	মূল্য প্রযোজ্য নয়	নাম: মো. আজিজুল ইসলাম পদবি: সহকারী প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 01711-579820 ই-মেইল: azizul.eed@gmail.com	নাম : বলরাম কুমার মন্ডল পদবি: তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 02-478825651 ই-মেইল: se_khu@eedmoe.gov.bd
	ঘ) সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের নৈমিত্তিক ছুটি	আবেদনের প্রেক্ষিতে	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর উর্ধ্বতন কর্মকর্তার সুপারিশসহ আবেদন, প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত প্রত্যয়ন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) অত্রদপ্তর	পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ০২ কর্মদিবস।	মূল্য প্রযোজ্য নয়	নাম: মো. আজিজুল ইসলাম পদবি: সহকারী প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 01711-579820 ই-মেইল: azizul.eed@gmail.com	নাম : বলরাম কুমার মন্ডল পদবি: তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 02-478825651 ই-মেইল: se_khu@eedmoe.gov.bd
	ঙ) বহিঃবাংলাদেশ ছুটি	আবেদনের প্রেক্ষিতে	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর উর্ধ্বতন কর্মকর্তার সুপারিশসহ আবেদন, প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত প্রত্যয়ন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) অত্রদপ্তর	পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ০৫ কর্মদিবসের মধ্যে অনুমোদনের জন্য প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ।	মূল্য প্রযোজ্য নয়	নাম: মো. আজিজুল ইসলাম পদবি: সহকারী প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 01711-579820 ই-মেইল: azizul.eed@gmail.com	নাম : বলরাম কুমার মন্ডল পদবি: তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 02-478825651 ই-মেইল: se_khu@eedmoe.gov.bd
৩	পি আর এল মঞ্জুর	আবেদনের প্রেক্ষিতে/পিআর এল গমনের ০১ (এক) মাস পূর্বে অফিস কর্তৃক উদ্যোগ গ্রহণ	নির্ধারিত ফরম ও চাকুরির বৃত্তান্ত অত্রদপ্তর	৫ কর্মদিবস	মূল্য প্রযোজ্য নয়	নাম: মো. আজিজুল ইসলাম পদবি: সহকারী প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 01711-579820 ই-মেইল: azizul.eed@gmail.com	নাম : বলরাম কুমার মন্ডল পদবি: তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 02-478825651 ই-মেইল: se_khu@eedmoe.gov.bd

### ৩.০ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি(GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
(১)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: মো. আজিজুল ইসলাম পদবি: সহকারী প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 01711-579820 ই-মেইল: azizul.eed@gmail.com	৩০ কার্যদিবস
(২)	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	আপিল কর্মকর্তা	নাম : বলরাম কুমার মন্ডল পদবি: তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : 02-478825651 ই-মেইল: se_khu@eedmoe.gov.bd	২০ কার্যদিবস
(৩)	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	প্রধান কার্যালয়	নাম : মো. দেলোয়ার হোসেন মজুমদার পদবি: প্রধান প্রকৌশলী ফোন/মোবাইল : ০২-২২৩৩৮২৮৫৫৬ ই-মেইল : ce@eedmoe.com	৬০ কার্যদিবস

### ৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক সময়ের মধ্যে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা
৪)	সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীর প্রতি সহনশীল আচরণ