

সিটিজেন চার্টার

ভূমিকা: শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের অধীন একটি অধিদপ্তর। এ অধিদপ্তর দেশের সকল শিক্ষা অবকাঠামো (প্রাথমিক ব্যতীত) নির্মাণ, সংস্কার, সম্প্রসারণ ও আসবাবপত্র সরবরাহ করে।

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: মানসম্মত ও পরিবেশবান্ধব শিক্ষা অবকাঠামো নির্মাণ এবং উন্নয়ন।

মিশন: সকল ছাত্র-ছাত্রীদের পাঠদানের উপযোগী আধুনিক, বিজ্ঞানসম্মত ও পরিবেশ বান্ধব শিক্ষা অবকাঠামো নির্মাণ, সম্প্রসারণ, সংস্কার ও শিক্ষা প্রতিষ্ঠানসমূহে আসবাবপত্র সরবরাহ।

কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ: শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের পরিবেশ বান্ধব অবকাঠামো নির্মাণ, সম্প্রসারণ, সংস্কার ও আসবাবপত্র সরবরাহ। যুগোপযোগী আধুনিক বিজ্ঞানসম্মত শ্রেণিকক্ষ নির্মাণ। মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা স্তরের ছাত্র-ছাত্রীদের জন্য শিক্ষা সুযোগ বৃদ্ধি করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১ নাগরিক সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য ও দলিল	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	www.eed.bandarban.gov.bd	মূল্য প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	জনাব প্রজেশ বড়ুয়া পদবি: উপ-সহকারী প্রকৌশলী মোবাইল নং: ০১৮৬২৫৬৩৪৪৪	জনাব মো: মিজানুর রহমান নির্বাহী প্রকৌশলী (চঃদাঃ) মোবাইল নং-০১৮১১১০০১৮৬ ee_ban@eedmoe.gov.bd
০২	তথ্য প্রদান	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯-এর নির্ধারিত ফরমে আবেদনের প্রেক্ষিতে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা তথ্য সরবরাহ করেন।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন	প্রতি পৃষ্ঠা ২ টাকা চালানের মাধ্যমে কোড ১-৩৩০১-০০০১-১৮০৭ এ জমা প্রদান।	আবেদন প্রাপ্তি পর ২০ কর্মদিবসের মধ্যে	জনাব খগেন্দ্র চাকমা পদবি: সহকারী প্রকৌশলী মোবাইল নং: ০১৮৮০৩৯৭৯৪৪	ঐ
০৩	অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি	আবেদনের প্রেক্ষিতে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা অফ লাইন ও অন লাইনে।	www.eedmoe.gov.bd	মূল্য প্রযোজ্য নয়	অভিযোগ প্রাপ্তির পর ০৭ কর্ম দিবস	জনাব খগেন্দ্র চাকমা পদবি: সহকারী প্রকৌশলী মোবাইল নং: ০১৮৮০৩৯৭৯৪৪	ঐ
০৪	ওয়েবসাইটে তথ্য হালনাগাদকরণ	অনলাইন	প্রযোজ্য নয়	মূল্য প্রযোজ্য নয়	তাৎক্ষণিক	জনাব প্রজেশ বড়ুয়া পদবি: উপ-সহকারী প্রকৌশলী মোবাইল নং: ০১৮৬২৫৬৩৪৪৪	ঐ

২.২. প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	ঠিকাদারের তালিকা ভুক্তি ফি ও লাইসেন্স নবায়ন ফি	অফিস আদেশসহ আবেদন	অফিস আদেশ মোতাবেক	তালিকা ভুক্তি ফি ৫০০০/- ও লাইসেন্স নবায়ন ফি ২০০০/-	৯০ কর্ম দিবস	১. জনাব অবীর কুমার প্রামানিক অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার অপারেটর, মোবাইল নং-০১৭১৫১৬৩৮৪০ ২. জনাব ওসমান গণি অফিস সহকারী কাম-ক্যাশিয়ার, মোবাইল নং- ০১৮৯০০৭৮৫৯৮	জনাব মো: মিজানুর রহমান নির্বাহী প্রকৌশলী (চঃদাঃ) মোবাইল নং-০১৮১১১০০১৮৬ ee_ban@eedmoe.gov.bd
০২	রাজস্ব খাতের ব্যয়িত অর্থের বিল পরিশোধ	ক্রয়কৃত মালামালের চালান, সরবরাহের পর বিল দাখিল	অফিস আদেশ, কার্যাদেশ বিল ভাউচার,প্রশাসন/হিসাব শাখা।	মূল্য প্রযোজ্য নয়	বিল দাখিলের পর ০৭ কর্ম দিবস (বরাদ্দ সাপেক্ষে)	১. জনাব অবীর কুমার প্রামানিক অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার অপারেটর মোবাইল নং-০১৭১৫১৬৩৮৪০	ঐ

০৩	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের ভবন নির্মাণ, সম্প্রসারণ, মেরামত ও সংস্কার এবং আসবাবপত্র তৈরি ও সরবরাহ কাজের দরপত্র আহবান ও কার্যাদেশ প্রদান	ই-জিপি সিস্টেমে	ই-জিপি পোর্টাল www.eprocure.gov.bd	পিপিআর মোতাবেক টেন্ডার বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী	দরপত্র আহবানের ৯০/১২০ কর্ম দিবসের মধ্যে	জনাব প্রজেশ বড়ুয়া পদবি: উপ-সহকারী প্রকৌশলী মোবাইল নং:01862563444	জনাব মো: মিজানুর রহমান নির্বাহী প্রকৌশলী (চঃদাঃ) মোবাইল নং-০১৮১৯১০০১৮৬ ee_ban@eedmoe.gov.bd
০৪	নির্মাণ, সম্প্রসারণ, আসবাবপত্র সরবরাহ ও মেরামত কাজের জামানত ফেরত প্রদান	নির্ধারিত ফরমে ঠিকাদার ও সংশ্লিষ্ট প্রকৌশলীগণের স্বাক্ষরসহ দাখিলকৃত আবেদন	নির্ধারিত ফরম	মূল্য প্রযোজ্য নয়	দরপত্র আহবানের ৯০/১২০ কর্ম দিবসের মধ্যে	১. জনাব অবীর কুমার প্রামানিক অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার অপারেটর মোবাইল নং-০১৭১৫১৬৩৮৪০	ঐ
০৫	ঠিকাদারি প্রতিষ্ঠানের কৃত কাজের বিল পরিশোধ	নির্ধারিত ফরমে ঠিকাদার ও সংশ্লিষ্ট প্রকৌশলীগণের স্বাক্ষরসহ দাখিলকৃত বিল	নির্ধারিত ফরম	মূল্য প্রযোজ্য নয়	আবেদন প্রাপ্তির পর ১৫ দিন	১. জনাব অবীর কুমার প্রামানিক অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার অপারেটর মোবাইল নং-০১৭১৫১৬৩৮৪০	ঐ
০৬	আনুসঙ্গিক খাতের ব্যতীত বিল পরিশোধ	নির্ধারিত ফরমে ঠিকাদার ও সংশ্লিষ্ট প্রকৌশলীগণের স্বাক্ষরসহ দাখিলকৃত বিল	নির্ধারিত ফরম বিল/ ভাউচার	মূল্য প্রযোজ্য নয়	বিল দাখিলের পর ১৫ কর্ম দিবস	১. জনাব অবীর কুমার প্রামানিক অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার অপারেটর মোবাইল নং-০১৭১৫১৬৩৮৪০	ঐ
০৭	ই-জিপি কার্যক্রমে দক্ষতা বৃদ্ধি	প্রশিক্ষণ, টেলিফোন ও ইলেক্ট্রনিক যোগাযোগের মাধ্যম	সিপিটিইউ প্রকিউরমেন্ট হেল্পডেস্ক ইইডি প্রকিউরমেন্ট সেল/প্রশিক্ষণ শাখা	মূল্য প্রযোজ্য নয়	০৭ কর্ম দিবস	জনাব প্রজেশ বড়ুয়া পদবি: উপ-সহকারী প্রকৌশলী মোবাইল নং:01862563444	ঐ
০৮	বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা (এপিএ) প্রস্তুত	অনলাইনে,ই-জিপি সিস্টেম-এ	ই-জিপি পোর্টাল www.eprocure.gov.bd	মূল্য প্রযোজ্য নয়	৩০ কর্ম দিবস	জনাব প্রজেশ বড়ুয়া পদবি: উপ-সহকারী প্রকৌশলী মোবাইল নং:01862563444	ঐ
০৯	অগ্রগতি প্রতিবেদন	নির্ধারিত ফরম/ অনলাইন	নির্ধারিত অগ্রগতি প্রতিবেদন ফরম	মূল্য প্রযোজ্য নয়	১৫ কর্ম দিবস	জনাব প্রজেশ বড়ুয়া পদবি: উপ-সহকারী প্রকৌশলী মোবাইল নং:01862563444	ঐ
১০	কার্যাদেশ প্রদান/ চুক্তিপত্র সম্পাদন	জামানত জমা প্রদানের পর	নোটিফিকেশন অব অ্যাওয়ার্ড ও জামানত প্রদানের কপি	মূল্য প্রযোজ্য নয়	২১ কর্ম দিবস	জনাব প্রজেশ বড়ুয়া পদবি: উপ-সহকারী প্রকৌশলী মোবাইল নং:01862563444	ঐ
১১	সংশোধিত প্রাক্কলন অনুমোদনের জন্য উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	উপজেলা অফিস হতে দাখিলের পর পরীক্ষা নিরীক্ষার মাধ্যমে	প্রস্তুতকৃত সংশোধিত প্রাক্কলন	মূল্য প্রযোজ্য নয়	১০ কর্ম দিবস	জনাব প্রজেশ বড়ুয়া পদবি: উপ-সহকারী প্রকৌশলী মোবাইল নং:01862563444	ঐ
১২	ঠিকাদারী কাজের সময় বর্ধন	উপজেলা হতে দাখিলের পর তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর কার্যালয় প্রেরণ	দাখিলকৃত আবেদন ও সংশ্লিষ্ট প্রমাণক	মূল্য প্রযোজ্য নয়	০৭ কর্ম দিবস	জনাব প্রজেশ বড়ুয়া পদবি: উপ-সহকারী প্রকৌশলী মোবাইল নং:01862563444	ঐ

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের পিআরএল, পেনশন ও গ্রাচুইটি আবেদন প্রেরণ	প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ	নির্ধারিত ফরম ও চাকুরীবৃত্তান্ত ,প্রশাসন শাখা, হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার শাখা।	মূল্য প্রযোজ্য নয়	পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ৫ কর্ম দিবস	১. জনাব অধীর কুমার প্রামানিক অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার অপারেটর মোবাইল নং-০১৭১৫১৬৩৮৪০	জনাব মো: মিজানুর রহমান নির্বাহী প্রকৌশলী (চঃদাঃ) মোবাইল নং-০১৮১৯১০০১৮৬ ee_ban@eedmoe.gov.bd
০২	বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন/ বিশেষ গোপনীয় প্রতিবেদন প্রদান	জানুয়ারী মাসে তিন প্রস্ত ফরম পুরন করে অত্র দপ্তরে দাখিল(বিশেষ গোপনীয় প্রতিবেদন বিশেষ সময়ে)	সংশ্লিষ্ট সকল	মূল্য প্রযোজ্য নয়	৩০ দিন	জনাব খগেন্দ্র চাকমা পদবি: সহকারী প্রকৌশলী মোবাইল নং: ০১৮৮০৩৯৭৯৪৪	ঐ
০৩	অর্জিত ছুটি, মার্ভুত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি, শিক্ষা ছুটি, বহিঃবাংলাদেশ চিকিৎসাজনিত ছুটি	প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারির উর্ধ্বতন কর্মকর্তার সুপারিশসহ আবেদন,প্রধান হিসাবরক্ষন কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত প্রত্যয়ন।	মূল্য প্রযোজ্য নয়	পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ৫ কর্ম দিবসের মধ্যে জেলা হিসাব রক্ষন অফিসে প্রেরণ	১. জনাব অধীর কুমার প্রামানিক অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার অপারেটর মোবাইল নং-০১৭১৫১৬৩৮৪০	ঐ
০৪	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের নৈমিত্তিক ছুটি	আবেদনের প্রেক্ষিতে	আবেদন, প্রশাসন/হিসাব শাখা	মূল্য প্রযোজ্য নয়	আবেদনের পর ৩ কর্ম দিবস।	১. জনাব অধীর কুমার প্রামানিক অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার অপারেটর মোবাইল নং-০১৭১৫১৬৩৮৪০	ঐ
০৫	গৃহ নির্মান অগ্রিম, কম্পিউটার ক্রয় অগ্রীম, মোটর বাইক/ মোটরকার অগ্রীম ইত্যাদি মঞ্জুরীর আবেদন প্রেরণ	প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ	আবেদনের প্রেক্ষিতে আবেদনের সংশ্লিষ্ট তথ্য	মূল্য প্রযোজ্য নয়	আবেদনের পর ৩ কর্ম দিবস।	১. জনাব অধীর কুমার প্রামানিক অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার অপারেটর মোবাইল নং-০১৭১৫১৬৩৮৪০	ঐ
০৬	জিপিএফ অগ্রিম মঞ্জুর	সংশ্লিষ্ট কর্মচারির আবেদন	কর্মকর্তা/কর্মচারির উর্ধ্বতন কর্মকর্তার সুপারিশসহ আবেদন,প্রধান হিসাবরক্ষন কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত প্রত্যয়ন।	মূল্য প্রযোজ্য নয়	পূর্ণাঙ্গ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ৭ কর্ম দিবসের মধ্যে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ	১. জনাব অধীর কুমার প্রামানিক অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার অপারেটর মোবাইল নং-০১৭১৫১৬৩৮৪০	ঐ
০৭	আয়ন ব্যয়ন কর্মকর্তার অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি সংক্রান্ত তথ্য প্রেরণ	ব্রডশীট জবাবের মাধ্যমে	অডিট আপত্তির প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার জবাব ও প্রমাণিক দলিল।	মূল্য প্রযোজ্য নয়	১০ কর্ম দিবস।	১. জনাব অধীর কুমার প্রামানিক অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার অপারেটর মোবাইল নং-০১৭১৫১৬৩৮৪০	ঐ
০৮	বিভাগীয় মামলা এর তথ্য প্রেরণ	“সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপীল) বিধিমালা, ২০১৮” অনুযায়ী	উর্ধ্বতন অফিস হতে প্রেরিত পত্র, অফিস স্মারক ও অন্যান্য দলিলাদি	মূল্য প্রযোজ্য নয়	৭০ কর্ম দিবস।	জনাব অধীর কুমার প্রামানিক অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার অপারেটর মোবাইল নং-০১৭১৫১৬৩৮৪০	ঐ
০৯	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত প্রস্তাব/ তথ্য প্রেরণ	অফিস হতে মনোনয়ন/তালিকা প্রণয়নের মাধ্যমে	প্রণীত তালিকা	মূল্য প্রযোজ্য নয়	১৫ কর্ম দিবস।	জনাব প্রজেশ বড়ুয়া পদবি: উপ-সহকারী প্রকৌশলী মোবাইল নং:01862563444	ঐ

৩) 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	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	সেবা প্রদানে সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সেবা দিতে ব্যর্থ হলে, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিকট অভিযোগ করবেন।	জনাব মো: মিজানুর রহমান নির্বাহী প্রকৌশলী (চঃদাঃ) মোবাইল নং-০১৮১৯১০০১৮৬ ee_ban@eedmoe.gov.bd	অভিযোগ প্রাপ্তির ৩০ দিনের মধ্যে
০২	নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে (৭ দিন) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সেবা দিতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী ৫ কর্মদিবসের মধ্যে আপিল কর্মকর্তার নিকট অভিযোগ দায়ের করবেন।	প্রধান প্রকৌশলী মোবাইল নং-০১৮১৯১০০১৮৬ ডে@eedmoe.gov.bd	আপিল প্রাপ্তির ২০ দিনের মধ্যে
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	৬০ কর্ম দিবসের মধ্যে

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
০১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
০২	সঠিক সময়ের মধ্যে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
০৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা
০৪	সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারির প্রতি সহনশীল আচরণ

মো: মিজানুর রহমান
নির্বাহী প্রকৌশলী (চঃদাঃ)
শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর
বান্দরবান।