

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
 মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা অধিদপ্তর  
 বাংলাদেশ, ঢাকা  
[www.dshe.gov.bd](http://www.dshe.gov.bd)

সর্বোচ্চ অগ্রাধিকার

স্মারক নম্বর: ৩৭.০২.০০০০.১১৬.৩৬.০০১.১৯.১৭

তারিখ: ৪ চৈত্র ১৪২৫

১৮ মার্চ ২০১৯

**বিষয়:** মাঠ পর্যায়ের (জেলা ও বিভাগীয়/আঞ্চলিক পর্যায়ের) সকল অফিসসমূহে প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটি কর্তৃক অনুমোদিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)-এর ফরমেট অনুযায়ী সিটিজেনস চার্টার প্রণয়ন ও এর অগ্রগতি সংক্রান্ত প্রতিবেদন।

**সূত্র:** মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং-০৪.০০.০০০০.৮১১.৫৫.০০৩.১৮.২৬, তারিখ : ১২/০২/২০১৯খ্রি।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের প্রেক্ষিতে সুশাসন অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এর পত্র এতদসঙ্গে সংযুক্ত করা হলো।  
 সংযুক্ত পত্র মোতাবেক মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তরের মাঠ পর্যায়ের সকল উপজেলা, জেলা ও আঞ্চলিক কার্যালয়সমূহের সিটিজেনস চার্টার নিম্নোক্ত ছক মোতাবেক প্রণয়ন বা হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ করে এ সংক্রান্ত অগ্রগতি আগামী ১৯ মার্চ ২০১৯ তারিখের মধ্যে অত্র অধিদপ্তরকে লিখিতভাবে অবহিত করার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিশীল	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উৎসর্বতম কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল

২. প্রণয়নকৃত সিটিজেন চার্টারটি অফিসের সহজে দর্শনীয় স্থানে প্রদর্শন করতে হবে এবং নিজস্ব ওয়েবসাইটে (যদি থাকে) আপলোড করতে হবে।

১৯-৩-২০১৯

সৈয়দ মোঃ গোলাম ফারুক  
 মহাপরিচালক

বিতরণ :

- ১) আঞ্চলিক পরিচালক (সকল), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা
- ২) উপ-পরিচালক, আঞ্চলিক কার্যালয় (সকল),  
 মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা
- ৩) জেলা শিক্ষা অফিসার (সকল), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা
- ৪) উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার (সকল),  
 মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা

৫) সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট (ইএমআইএস সেল),  
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর বাংলাদেশ, ঢাকা  
(মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে  
প্রকাশের অনুরোধসহ)।

স্মারক নম্বর: ৩৭.০২.০০০০.১১৬.৩৬.০০১.১৯.১৭/১(৩)

তারিখ: ৪ চৈত্র ১৪২৫  
১৮ মার্চ ২০১৯

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

- ১) পিএ টু মহাপরিচালক, মহাপরিচালকের দপ্তর, মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা অধিদপ্তর
- ২) পিএ টু পরিচালক (কলেজ ও প্রশাসন), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর
- ৩) সংরক্ষণ নথি, (এইচআরএম)

১৯-৩-২০১৯

মুহম্মদ নাসির উদ্দিন  
উপ-পরিচালক

স্যারক নম্বৰ- ০৮.০০.০০০০.৮১১.৫১.০০৩.১৮.২৬

୩୦ ମାଘ ୧୪୨୫

১৫ ফেব্রুয়ারি ২০১৯

**বিষয়:** মাঠ পর্যাঘের (জেলা ও বিভাগীয়/আঞ্চলিক পর্যাঘের) সকল অফিসসমূহে প্রশাসনিক উদ্যয়ন সংক্রান্ত সচিব  
কর্মসূচি কর্তৃক অনুমোদিত সেবা প্রদান প্রতিশুতি (সিটিজেন্স চার্টার)-এর ফরমেট অনুযায়ী সিটিজেন্স চার্টার  
প্রণয়ন ও এর অগ্রগতি সংক্রান্ত প্রতিবেদন

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, সেবা প্রদান প্রতিশুল্ক (সিটিজেন্স চার্টার) জনপ্রাণসমন্বয়ে জবাবদিহি ও স্বচ্ছতা নিশ্চিতকরণ এবং সেবা প্রদানের মানসিকতা নাগরিকের নিকট সহজে দৃশ্যমান করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করছে। সেবা শান্তি প্রতিশুল্ক (সিটিজেন্স চার্টার)-এর কার্যকারিতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটি কর্তৃক মাঠ পর্যায়ের (জেলা ও বিভাগীয় পর্যায়ে) অফিসসমূহের জন্য একটি অভিন্ন ফরমেট অনুমোদিত হয় যা নিচেরূপ:

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রযোজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিশীলন	প্রযোজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিশীলন	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাৰ পদবি, ঝুম নথৰ, জেলা / উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তাৰ পদবি, ঝুম নথৰ, জেলা/উপজেলাৰ কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল

১। উল্লেখ্য, সে আলোকে প্রথমে বিভাগীয় কমিশনার ও জেলা প্রশাসকের মাঠ পর্যায়ের সকল অফিসসমূহে উক্ত ফরমেট অনুসারে সেবা প্রদান প্রতিশুতি (সিটিজেন্স চার্টার) প্রণয়নের জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়। পরবর্তীতে ১৭ মে ২০১৮ তারিখের ০৪.০০.০০০০.৮১১.৫৫.০০৩.১৮.৭১ নম্বর স্মারক মোতাবেক মাঠ পর্যায়ের (বিভাগ ও জেলা পর্যায়ে) সকল অফিসসমূহে সেবা প্রদান প্রতিশুতি (সিটিজেন্স চার্টার) প্রণয়নের নির্দেশনা প্রদানের জন্য স্ব স্ব মন্ত্রণালয়/বিভাগকে অনুরোধ করা হয়। কিন্তু মাঠ পর্যায়ের বিভিন্ন অফিসের ওয়েবসাইট পর্যালোচনায় দেখা যায় বিভিন্ন দলগ্রে এখনও সঠিকভাবে সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়ন হয়নি। উল্লেখ্য, সন্ত্রিপরিষদ বিভাগের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০১৮-১৯-এর আবশ্যিক কার্যক্রম হিসাবে মাঠ পর্যায়ে সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়নের কার্যক্রমকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। তাই এ পর্যন্ত মাঠ পর্যায়ের কত সংখ্যক অফিসে সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়ন করা হয়েছে সে সম্পর্কিত তথ্যাদি জানা আবশ্যিক।

৩। এগতোবস্থায়, তাঁর মন্ত্রণালয়/বিভাগের আওতাধীন মাঠ গ্যারেয়ে (জেলা ও বিভাগীয়/আঞ্চলিক পর্যায়ে) অফিসসমূহের মধ্যে যে সকল অফিসে এখনও সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়ন করা হয়নি সে সকল অফিসসমূহে সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়ন নিশ্চিতকরণ এবং প্রণয়ন সংক্রান্ত অগ্রগতি সংযুক্ত ছকে আগামী ২০ মার্চ ২০১৯ তারিখের মধ্যে মন্ত্রণালয়ের বিভাগকে অবগতি করার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

<p><b>অভিযোগ সচিব (প্রাপ্তি ও অঃ) এর দলের</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> অভিযোগ ক্ষমতা (জৈবন)</li> <li><input type="checkbox"/> অভিযোগ সচিব (বিদ্যুৎ বিধায়ক)</li> <li><input type="checkbox"/> অভিযোগ সচিব (কলাত্মক প্রযোজন)</li> <li><input type="checkbox"/> ঘৃণা-সচিব (কলাত্মক)</li> <li><input type="checkbox"/> ঘৃণা-সচিব (অভিযোগ ও অঃ প্রাপ্তি)</li> <li><input type="checkbox"/> ঘৃণা-প্রধান (বিদ্যুৎ বিধায়ক)</li> <li><input type="checkbox"/> নির্বাচিত সহকারী সচিব (প্রাপ্তি অঃ)</li> <li><input type="checkbox"/> সহকারী সচিব দেৱা</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ঘৃণা-সচিব (প্রাপ্তি ক্ষমতা)</li> <li><input type="checkbox"/> বাণি-সচিব (বিদ্যুৎ বিধায়ক)</li> <li><input type="checkbox"/> বাণি-সচিব (প্রাপ্তি অঃ)</li> <li><input type="checkbox"/> বাণি-সচিব (প্রাপ্তি অঃ প্রাপ্তি)</li> </ul>
---	---

১. সিনিয়র সচিব, স্থানীয় সরকার বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা  
২. সিনিয়র সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষণ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা  
৩. সিনিয়র সচিব, সুরক্ষা সেবা বিভাগ, প্ররক্ষ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ প্রতিশালয়, ঢাকা

মাসিলয় পত্র		সচিবের দফতর
মাসিলয় ও উচ্চ পিষণ বিভাগ		পিষণ মাসিলয়
জারী করা		কর্তৃপক্ষ
<input checked="" type="checkbox"/>	মন্তব্য (প্রস্তাৱ)	প্রস্তাৱ (পিষণ)
<input type="checkbox"/>	দলিল পত্ৰ (বিবৰণ)	পত্ৰ (পুনৰুৎপত্তি)
<input type="checkbox"/>	অন্তিম অনুমতি (পুনৰুৎপত্তি)	পুনৰুৎপত্তি

১. প্রক্রিয়ার স্টেট, মনোনি মন্ত্রণালয় ও ক্রান্ত মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২. প্রক্রিয়ার স্টেট, মনোনি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৩. ক্ষমিয়ার স্টেট, সচিবালয়ের মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৪. সচিব, পৃষ্ঠান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৫. সচিব, উত্তর মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৬. সচিব, বিদ্যুৎ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৭. সচিব, জাতীয় ও খনিসম্পদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৮. সচিব, জননিরাগতা বিভাগ, প্রযোজ্ঞ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৯. সচিব, সড়ক পরিবহণ ও মহাসড়ক বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
১০. সচিব, অর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
১১. সচিব, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
১২. সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, আব্দুল গনি রোড, ঢাকা।
১৩. সচিব, শুণ ও বার্মসংস্থান মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
১৪. সচিব, অর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
১৫. সচিব, বাণিজ্য মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
১৬. সচিব, বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
১৭. সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, আব্দুল গনি রোড, ঢাকা।
১৮. সচিব, শুণ ও বার্মসংস্থান মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
১৯. সচিব, নৌপরিবহণ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২০. সচিব, ধর্ম বিষয় মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২১. সচিব, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২২. সচিব, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২৩. সচিব, খাদ্য মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২৪. সচিব, পরিবেশ, বন ও জলবায়ু পরিবর্তন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২৫. সচিব, মৎস ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২৬. সচিব, পরিসংখ্যান ও তথ্য ব্যবস্থাপনা বিভাগ, আগারগাঁও, ঢাকা।
২৭. সচিব, পানিসম্পদ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২৮. সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহণ ও পার্টন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২৯. সচিব, পেট্র উরয়ন ও সমবয় বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৩০. সচিব, প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৩১. সচিব, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবারকল্যাণ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৩২. সচিব, মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৩৩. সচিব, শিল্প মন্ত্রণালয়, মতিঝিল, ঢাকা।
৩৪. সচিব, কৃষি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৩৫. সচিব, প্রাচীনকল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়, ইস্কান্দর, ঢাকা।
৩৬. সচিব, ভূমি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৩৭. সচিব, মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রণালয়, সরকারি পরিবহণ পুলভবন, ঢাকা।
৩৮. সচিব, বন্দ ও পান মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৩৯. সচিব, সংকুতি বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৪০. সচিব, ভাক ও টেলিয়োগ্যান বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৪১. সচিব, পার্বত্য চট্টগ্রাম বিষয়ক মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৪২. সচিব, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ, আগারগাঁও, ঢাকা।

সদয় অবগতির জন্য অনুলিপি:

- ১। মন্ত্রিপরিষদ সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ২। সচিব, সময় ও সংস্কার মহোদয়ের একান্ত সচিব, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ৩। অতিরিক্ত সচিব (সংক্ষেপে) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

শিক্ষা মন্ত্রণালয়

মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ

বার্ষিক কর্মসম্পাদন, সেবা উন্নয়ন ও উন্নাবন শাখা

www.shed.gov.bd

স্মারক নং ৩৭.০০.০০০০.০৭৫.০১.০০১.১৯-১৭১

তারিখ: ১২ ফাল্গুন ১৪২৫ বঙ্গাব্দ  
২৪ ফেব্রুয়ারি ২০১৯ খ্রিস্টাব্দ

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ হতে প্রেরিত পত্রের নির্দেশনা অনুযায়ী আপনার ও আওতাধীন মাঠ পর্যায়ের (জেলা ও বিভাগীয়/আঞ্চলিক পর্যায়ের) অফিসসমূহের প্রতিশ্রুতিশীল প্রক্রিয়া প্রযোগ করে আবহাও করে আপনার নিয়ন্ত্রণ করার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।  
 সংযুক্তি: বর্ণনা মোতাবেক।

*২৪/০২/২০১৯*  
 (জাকিয়া পারভীন)  
 উপসচিব

৯৫৪৬১৫৮  
 apashed17@gmail.com

বিতরণ : (জেষ্ঠ্যতার ক্রমানুসারে নয়)

১. ব্যবস্থাপনা পরিচালক, প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট, বাড়ী নং-৪৪, সড়ক নং-১২/এ, ধানমন্ডি, ঢাকা-১২০৯।
২. চেয়ারম্যান, বেসরকারি শিক্ষক নিবন্ধন ও প্রত্যয়ন কর্তৃপক্ষ (এন.টি.আর.সি.এ), ইক্সটন গার্ডেন রোড, রমনা, ঢাকা।
৩. মহাপরিচালক, বাংলাদেশ শিক্ষা তথ্য ও পরিসংখ্যান ব্যরো (ব্যানবেইস), পলাশী-নীলক্ষেত, ঢাকা।
৪. মহাপরিচালক, মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা অধিদপ্তর, শিক্ষা ভবন, ঢাকা।
৫. মহাপরিচালক, জাতীয় শিক্ষাব্যবস্থাপনা একাডেমি (নায়েম), নিউমার্কেট, ঢাকা।
৬. চেয়ারম্যান, জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ড (এন.সি.টি.বি.), ঢাকা।
৭. মহাপরিচালক, আন্তর্জাতিক মাত্তাযা ইনসিটিউট, ১/ক, সেগুনবাগিচা, ঢাকা।
৮. ডেপুটি সেক্রেটারি জেনারেল, বাংলাদেশ ইউনেস্কো জাতীয় কমিশন, পলাশী-নীলক্ষেত, ঢাকা।
৯. প্রধান প্রকৌশলী, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর (ই.ই.ডি.), শিক্ষা ভবন, ঢাকা।
১০. পরিচালক, পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর (ডি.আই.এ.), শিক্ষা ভবন, ঢাকা।
১১. সচিব, বাংলাদেশ বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্চুরী কমিশন (ইউ.জি.সি.), ঢাকা।
১২. চেয়ারম্যান, মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ----- (সকল)।
১৩. সদস্য সচিব, বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান শিক্ষক ও কর্মচারী অবসর সুবিধা বোর্ড, পলাশী-নীলক্ষেত, ঢাকা।
১৪. সদস্য সচিব, বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান শিক্ষক ও কর্মচারী কল্যাণ ট্রাস্ট, পলাশী-নীলক্ষেত, ঢাকা।

অনুলিপি সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যার্থে:

- ১। সিনিয়র সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ২। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।