



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাংলাদেশ শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান ব্যুরো (ব্যানবেইস)  
উপজেলা আইসিটি ট্রেনিং এন্ড রিসোর্স সেন্টার ফর এডুকেশন (ইউআইটিআরসিই)  
বিয়ানীবাজার, সিলেট।

<http://uitrce.beanibazar.sylhet.gov.bd>

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

## ১। ভিশন ও মিশন

### ভিশন

সমন্বিত শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান বিনির্মাণ এবং আই. সি. টি.র মাধ্যমে দক্ষ মানব সম্পদ উন্নয়ন।

### মিশন

মানসম্পন্ন শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান বিনির্মাণ, ডিজিটাল তথ্য ব্যবস্থাপনা, আই. সি. টি. শিক্ষা প্রসারের মাধ্যমে জাতীয় উন্নয়নে তথ্য ও তথ্যনির্ভর পরিকল্পনা নিশ্চিত করা এবং দক্ষ মানব সম্পদ গড়ে তোলা।

## ২। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

### ২.১) নাগরিক সেবাসমূহঃ

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী
(০১)	(০২)	(০৩)	(০৪)	(০৫)	(০৬)	(০৭)
০১।	শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান সরবরাহ	সরাসরি, ইমেইল	চাহিদা মোতাবেক সরবরাহকৃত ছক ও আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	০১-০৫ কর্মদিবস	সুজন চন্দ্র দাস সহকারী প্রোগ্রামার (অ.দা) ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস বিয়ানীবাজার, সিলেট। মোবাইলঃ ০১৯৩৬৫৮৩৮৫৬ ই-মেইল:suzon.du@hotmail.com

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী
(০১)	(০২)	(০৩)	(০৪)	(০৫)	(০৬)	(০৭)
০২	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের তালিকা প্রদান	সরাসরি, ইমেইল	চাহিদা মোতাবেক সরবরাহকৃত ছক ও আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	০১-০৫ কর্মদিবস	সুজন চন্দ্র দাস সহকারী প্রোগ্রামার (অ.দা) ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস বিয়ানীবাজার, সিলেট। মোবাইলঃ ০১৯৩৬৫৮৩৮৫৬ ই-মেইল:suzon.du@hotmail.com
০৩	লাইব্রেরি সেবা প্রদান	সরাসরি	ব্যবহারকারীর পরিচয়পত্র	বিনামূল্যে	০১ কর্মদিবস	সুজন চন্দ্র দাস সহকারী প্রোগ্রামার (অ.দা) ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস বিয়ানীবাজার, সিলেট। মোবাইলঃ ০১৯৩৬৫৮৩৮৫৬ ই-মেইল:suzon.du@hotmail.com
০৪	সাইবার সেন্টারের সেবা প্রদান	সরাসরি	ব্যবহারকারীর পরিচয়পত্র	শিক্ষক/ কর্মচারীগণের জন্য বিনামূল্যে ও অন্যান্য ক্ষেত্রে ২০ টাকা/ প্রতি ঘন্টায়	০১ কর্মদিবস	মোহাম্মদ জহিরুল ইসলাম ল্যাব এ্যাসিস্টেন্ট ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস বিয়ানীবাজার, সিলেট। মোবাইলঃ ০১৭৪২০৩১৮৩৯ ই-মেইল: jahirul2596@gmail.com
০৫	Civil Registration and Vital Statistics (CRVS)	প্রতিষ্ঠান নিজে তথ্য প্রদান করবে। ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস, বিয়ানীবাজার কার্যালয়ে প্রয়োজনীয় দাপ্তরিক ও কারিগরি সহায়তা পাওয়া যাবে।	চাহিদা মোতাবেক	বিনামূল্যে	০১-০৫ কর্মদিবস	সুজন চন্দ্র দাস সহকারী প্রোগ্রামার (অ.দা) ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস বিয়ানীবাজার, সিলেট। মোবাইলঃ ০১৯৩৬৫৮৩৮৫৬ ই-মেইল:suzon.du@hotmail.com

ক্রঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী
(০১)	(০২)	(০৩)	(০৪)	(০৫)	(০৬)	(০৭)
০৬	ব্যানবেইস বার্ষিক শিক্ষা জরিপ	প্রতিষ্ঠান নিজে তথ্য প্রদান করবে। ইউআইটিআরসিই ব্যানবেইস বিয়ানীবাজার কার্যালয়ে প্রয়োজনীয় দাপ্তরিক ও কারিগরি সহায়তা পাওয়া যাবে।	চাহিদা মোতাবেক	বিনামূল্যে	০১-০৫ কর্মদিবস	সুজন চন্দ্র দাস সহকারী প্রোগ্রামার (অ.দা) ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস বিয়ানীবাজার, সিলেট। মোবাইলঃ ০১৯৩৬৫৮৩৮৫৬ ই-মেইল:suzon.du@hotmail.com

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাসমূহঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী (পদবী)
(০১)	(০২)	(০৩)	(০৪)	(০৫)	(০৬)	(০৭)
০১	বিভিন্ন দপ্তর/অধিদপ্তর দপ্তরে শিক্ষা সংক্রান্ত তথ্য ও পরিসংখ্যান সরবরাহ	সরাসরি, ইমেইল	চাহিদা মোতাবেক সরবরাহকৃত ছক ও আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	০১-০৫ কর্মদিবস	সুজন চন্দ্র দাস সহকারী প্রোগ্রামার (অ.দা) ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস বিয়ানীবাজার, সিলেট। মোবাইলঃ ০১৯৩৬৫৮৩৮৫৬ ই-মেইল:suzon.du@hotmail.com
০২	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের EIN	EIN প্রাপ্তিতে ব্যানবেইস প্রধান কার্যালয়ে EIN সার্ভারে আবেদনে সহায়তা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র যাচাই ও জরিপ ফরম পূরণে সহায়তা	বিনামূল্যে	০১-০৫ কর্মদিবস	সুজন চন্দ্র দাস সহকারী প্রোগ্রামার (অ.দা) ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস বিয়ানীবাজার, সিলেট। মোবাইলঃ ০১৯৩৬৫৮৩৮৫৬ ই-মেইল:suzon.du@hotmail.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী (পদবী)
(০১)	(০২)	(০৩)	(০৪)	(০৫)	(০৬)	(০৭)
০৩	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের নাম সংশোধন	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের নাম সংশোধনীতে প্রাপ্ত আবেদনের ভিত্তিতে ব্যানবেইস প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ করা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র যাচাই ও আবেদন করা	বিনামূল্যে	০১-০৫ কর্মদিবস	সুজন চন্দ্র দাস সহকারী প্রোগ্রামার (অ.দা) ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস বিয়ানীবাজার, সিলেট। মোবাইলঃ ০১৯৩৬৫৮৩৮৫৬ ই-মেইল:suzon.du@hotmail.com
০৪	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের স্তর পরিবর্তন	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের স্তর পরিবর্তনের প্রাপ্ত আবেদনের ভিত্তিতে ব্যানবেইস প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ করা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র যাচাই ও আবেদন করা	বিনামূল্যে	০১-০৫ কর্মদিবস	সুজন চন্দ্র দাস সহকারী প্রোগ্রামার (অ.দা) ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস বিয়ানীবাজার, সিলেট। মোবাইলঃ ০১৯৩৬৫৮৩৮৫৬ ই-মেইল:suzon.du@hotmail.com
০৫	প্রতিষ্ঠানের অক্ষাংশ ও দ্রাঘিমাংশ তথ্য এবং দূরত্ব নির্ণয় সংক্রান্ত	ব্যানবেইস GIS মোবাইল এ্যাপ এর মাধ্যমে	চাহিদা মোতাবেক	বিনামূল্যে	০১-০৫ কর্মদিবস	সুজন চন্দ্র দাস সহকারী প্রোগ্রামার (অ.দা) ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস বিয়ানীবাজার, সিলেট। মোবাইলঃ ০১৯৩৬৫৮৩৮৫৬ ই-মেইল:suzon.du@hotmail.com
০৬	বাজেট প্রস্তুতকরণ	ব্যানবেইস প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা মোতাবেক বাজেট প্রস্তুত ও প্রেরণ	বাজেট ছক অনুযায়ী	বিনামূল্যে	অর্থবছরে পূর্ব বছরের এপ্রিল মাসে	সুজন চন্দ্র দাস সহকারী প্রোগ্রামার (অ.দা) ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস বিয়ানীবাজার, সিলেট। মোবাইলঃ ০১৯৩৬৫৮৩৮৫৬ ই-মেইল:suzon.du@hotmail.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী (পদবী)
(০১)	(০২)	(০৩)	(০৪)	(০৫)	(০৬)	(০৭)
০৭	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ)	ব্যানবেইস প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা মোতাবেক বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) চুক্তি স্বাক্ষর	ছক অনুযায়ী	বিনামূল্যে	অর্থবছরে পূর্ব বছরের জুন মাসে	সুজন চন্দ্র দাস সহকারী প্রোগ্রামার (অ.দা) ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস বিয়ানীবাজার, সিলেট। মোবাইলঃ ০১৯৩৬৫৮৩৮৫৬ ই-মেইল:suzon.du@hotmail.com
০৮।	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের শিক্ষক কর্মচারীগণের আইসিটি বিষয়ক প্রশিক্ষণ	ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস, বিয়ানীবাজার কার্যালয়ে ল্যাব রুমে সরাসরি তত্ত্বীয় ও ব্যবহারিক	০১। প্রতিষ্ঠান প্রধান কর্তৃক মনোনয়নপত্র ও ছাড়পত্র। ০২। জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি ০১ কপি। ০৩। এক কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) দিন ব্যাপী বেসিক আইসিটি বিষয়ক প্রশিক্ষণ এবং ০৬ (ছয়) দিন ব্যাপী ইন্টারএকটিভ অনলাইন টিচিং এন্ড লাইভ ক্লাস ম্যানেজমেন্ট বিষয়ক প্রশিক্ষণ	মোহাম্মদ জহিরুল ইসলাম ল্যাব এ্যাসিস্টেন্ট ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস বিয়ানীবাজার, সিলেট। মোবাইলঃ ০১৭৪২০৩১৮৩৯ ই-মেইল:jahirul2596@gmail.com
০৯।	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের প্রশিক্ষনের নিমিত্ত ল্যাব রুম ব্যবহার	ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস, বিয়ানীবাজার কার্যালয়ে ল্যাব রুমে সরাসরি তত্ত্বীয় ও ব্যবহারিক	চাহিদা মোতাবেক	ইউআইটিআরসিই ব্যবস্থাপনা নীতিমালা অনুযায়ী	চাহিদা মোতাবেক	মোহাম্মদ জহিরুল ইসলাম ল্যাব এ্যাসিস্টেন্ট ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস বিয়ানীবাজার, সিলেট। মোবাইলঃ ০১৭৪২০৩১৮৩৯ ই-মেইল:jahirul2596@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী (পদবী)
(০১)	(০২)	(০৩)	(০৪)	(০৫)	(০৬)	(০৭)
০১।	কর্মচারীগণের ছুটি মঞ্জুর	আবেদন ও ছুটি প্রাপ্যতার স্বাপেক্ষে অফিস আদেশ জারি	আবেদন	বিনামূল্যে	০১ কর্মদিবস	সুজন চন্দ্র দাস সহকারী প্রোগ্রামার (অ.দা) ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস বিয়ানীবাজার, সিলেট। মোবাইলঃ ০১৯৩৬৫৮৩৮৫৬ ই-মেইল:suzon.du@hotmail.com
০২।	প্রশিক্ষনে অংশগ্রহন	মনোনয়ন প্রদান	আবেদন কিংবা কর্তৃপক্ষের সুপারিশ	বিনামূল্যে	০১ কর্মদিবস	সুজন চন্দ্র দাস সহকারী প্রোগ্রামার (অ.দা) ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস বিয়ানীবাজার, সিলেট। মোবাইলঃ ০১৯৩৬৫৮৩৮৫৬ ই-মেইল:suzon.du@hotmail.com
০৩।	কর্মচারীগণের দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রশিক্ষন	তত্ত্বীয় ও ব্যবহারিক	অফিস আদেশ	সরকারি বিধি মোতাবেক	০৩-০৫ কর্মদিবস	সুজন চন্দ্র দাস সহকারী প্রোগ্রামার (অ.দা) ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস বিয়ানীবাজার, সিলেট। মোবাইলঃ ০১৯৩৬৫৮৩৮৫৬ ই-মেইল:suzon.du@hotmail.com

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী (পদবী)
(০১)	(০২)	(০৩)	(০৪)	(০৫)	(০৬)	(০৭)
০৪।	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি অনুযায়ী শুদ্ধাচার কৌশল, ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক সভা/সেমিনার/কনফারেন্স	ইউআইটিআসিই, ব্যানবেইস, বিয়ানীবাজার কার্যালয়ে সরাসরি	অফিস আদেশ	সরকারি বিধি মোতাবেক	০১ কর্মদিবস	সুজন চন্দ্র দাস সহকারী প্রোগ্রামার (অ.দা) ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস বিয়ানীবাজার, সিলেট। মোবাইলঃ ০১৯৩৬৫৮৩৮৫৬ ই-মেইল:suzon.du@hotmail.com

## ০৩। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর সাথে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুনঃ

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী সমাধান করতে ব্যর্থ হলে	সুজন চন্দ্র দাস সহকারী প্রোগ্রামার (অ.দা) ইউআইটিআরসিই, ব্যানবেইস বিয়ানীবাজার, সিলেট। মোবাইলঃ ০১৯৩৬৫৮৩৮৫৬ ই-মেইল:suzon.du@hotmail.com	৩০ কর্মদিবস
০২।	GRS ফোকাল ফয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান করতে ব্যর্থ হলে	মোঃ কায়ছার রহমান পরিচালক, ব্যানবেইস মোবাইলঃ ০১৭১৫৯৩৭৯০৭ ইমেইলঃ <a href="mailto:director@banbeis.gov.bd">director@banbeis.gov.bd</a>	২০ কর্মদিবস
০৩।	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান করতে ব্যর্থ হলে	মোঃ মুহিবুর রহমান মহাপরিচালক, ব্যানবেইস মোবাইলঃ ০১৭১৩৬৫০০০৩ ইমেইলঃ <a href="mailto:dg@banbeis.gov.bd">dg@banbeis.gov.bd</a>	৬০ কর্মদিবস

## ০৪। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবার প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১।	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা দিন।
০২।	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস প্রদান করা।
০৩।	সাক্ষাৎের জন্য নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা।
০৪।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইল নির্দেশনা অনুসরণ করা।
০৫।	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা।