

সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: বিশ্ব মানের শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান বিনির্মাণ এবং দক্ষ মানব সম্পদ উন্নয়ন।

মিশন: সমন্বিত শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান বিনির্মাণ, ডিজিটাল তথ্য ব্যবস্থাপনা, আইসিটি প্রশিক্ষণ ও আই.সি.টি শিক্ষা প্রসার ঘটিয়ে জাতীয় উন্নয়নে তথ্য ও তথ্য নির্ভর পরিকল্পনা নিশ্চিত করা এবং দক্ষ মানব সম্পদ গড়ে তোলা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক 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 নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান সরবরাহ	চাহিদা মোতাবেক	নির্ধারিত তথ্যছক, আবেদন	বিনামূল্যে	১-৭ দিন	শেখ মোঃ খান জাহান আলী পরিসংখ্যান অফিসার ফোন: ৯৫৭৫২১১/১১৭ kjahan61@yahoo.com
২.	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের সংখ্যা ও তালিকা প্রদান	সেবা গ্রহণকারীর নিজস্ব Pen Drive /CD/DVD তে .PDF/ .XLS format এ তথ্য প্রদান	চাহিদা মোতাবেক আবেদন	বিনামূল্যে, হার্ডকপি ও ইলেকট্রনিক কপি	১-৫ কর্মদিবস	মোঃ আবু তাহের খান সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট ফোন: ৯৬৭৫২৫৬ khan01_1234@yahoo.com ssa@banbeis.gov.bd
৩.	লাইব্রেরি সেবা	বই	ব্যবহারকারীর পরিচয়পত্র ও ব্যানবেইস লাইব্রেরি	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ফকরজানা জেসমিন কামাল স্পেশালিস্ট (লাইব্রেরী) ফোন: ৫৫১৫১৮২০ fjkamal001@gmail.com
৪.	ই-পেপার ক্লিপিংস, ই-বুক ও রেফারেন্স সার্ভিস	চাহিদা মোতাবেক আবেদন	ব্যবহারকারীর পরিচয়পত্র ও ডকুমেন্টেশন কেন্দ্র	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	কাজী ইলিয়াস উদ্দিন আহমেদ স্পেশালিস্ট (ডকুমেন্টেশন) ফোন: ৫৫১৫১৮১৯ eleasuddinkazi@yahoo.com
৫.	রেফারেন্স বুক, জার্নাল, কমিশন রিপোর্ট	চাহিদা মোতাবেক আবেদন	ব্যবহারকারীর পরিচয়পত্র ও ডকুমেন্টেশন কেন্দ্র	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	হাফিজা বুলবুল রুবি ডকুমেন্টেশন অফিসার ফোন: ৫৫১৫১৮১৯ eleasuddinkazi@yahoo.com

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৬.	শিক্ষাখাতে উচ্চতর গবেষণা সহায়তা	অনলাইন আবেদন গ্রহণ, যাচাই-বাছাই, রিভিউ ও চূড়ান্ত সুপারিশ	শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ফরমে অনলাইনে আবেদন	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	এস এম মোর্শেদ বিপুল চীফ, ডিএলপি বিভাগ ফোন: ৫৫১৫১৮১৭ morshed_bipul@yahoo.com
৭.	ফরেন স্কলারশীপ প্রক্রিয়াকরণ	অনলাইন আবেদন গ্রহণ, যাচাই-বাছাই ও মূল্যায়ন	শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ফরমে অনলাইনে আবেদন	বিনামূল্যে	৭ কর্ম দিবস	মোঃমিজানুর রহমান, প্রোগ্রামার ফোন: ৯৬৭৭০৭১ cosmicsun@yahoo.com programmer2@banbeis.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিকনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	শিক্ষা মন্ত্রণালয়, অর্থ মন্ত্রণালয়, পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়, পরিকল্পনা কমিশনসহ সরকারের অন্যান্য মন্ত্রণালয়ে শিক্ষা সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ	চাহিদা মোতাবেক নির্ধারিত ছকে হার্ডকপি ও সফটকপি	নির্ধারিত তথ্য ছক, পরিসংখ্যান বিভাগ	বিনামূল্যে	১-৫ কর্মদিবস	এসএম কামরুল হাসান খান পরিসংখ্যান অফিসার ফোন: ৯৫৭৫২১১/১১৮ kamrul62@yahoo.com
২.	UNESCO Institute for Statistics (UIS)	নির্ধারিত ছকে সফটকপি প্রেরণ	নির্ধারিত তথ্য ছক, পরিসংখ্যান বিভাগ	বিনামূল্যে	১-১০ কর্মদিবস	মোঃ খান জাহান আলী পরিসংখ্যান অফিসার ফোন: ৯৫৭৫২১১/১১৭ kjahan61@yahoo.com
৩.	আন্তর্জাতিক উন্নয়ন সহযোগী সংস্থায় শিক্ষা সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ	চাহিদা মোতাবেক নির্ধারিত ছকে হার্ডকপি ও সফটকপি	নির্ধারিত তথ্য ছক, পরিসংখ্যান বিভাগ	বিনামূল্যে	১-৩ কর্মদিবস	মোঃ শামছুল আলম চীফ, পরিসংখ্যান বিভাগ ফোন: ৫৫১৫১৮১৫, samsul.alam30@yahoo.com
৪.	জনসংখ্যার ভিত্তিতে শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রাপ্যতার চিত্র	চাহিদা মোতাবেক হার্ডকপি সরবরাহ	চাহিদা মোতাবেক	বিনামূল্যে	১-৫ কর্মদিবস	শেখ মোঃ আলমগীর স্পেশালিস্ট (পরিসংখ্যান) ফোন: ৫৫১৫১৮১৬ alamgir_asif@yahoo.com
৫.	জাতীয় সংসদের শিক্ষা সংক্রান্ত প্রশ্নের জবাব	হার্ডকপি ও সফটকপি	চাহিদা মোতাবেক	বিনামূল্যে	১-৭ কর্মদিবস	শেখ মোঃ আলমগীর স্পেশালিস্ট (পরিসংখ্যান) ফোন: ৫৫১৫১৮১৬ alamgir_asif@yahoo.com
৬.	Education indicator for SDG, 7th-Five year plan.	চাহিদা মোতাবেক নির্ধারিত ছকে হার্ডকপি ও সফটকপি	নির্ধারিত তথ্য ছক, পরিসংখ্যান বিভাগ	বিনামূল্যে	১-৫ কর্মদিবস	মোঃ খান জাহান আলী পরিসংখ্যান অফিসার ফোন: ৯৫৭৫২১১/১১৭ kjahan61@yahoo.com

ক্রমিকনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৭.	Education indicator for Annual Education Budget.	নির্ধারিত ছকে হার্ডকপি ও সফটকপি	নির্ধারিত তথ্য ছক, পরিসংখ্যান বিভাগ	বিনামূল্যে	১-৩ কর্মদিবস	মোহা: তরিকুল ইসলাম সহকারী পরিসংখ্যান অফিসার ফোন: ৫৮৬১১০১৮ tarik2banbeis@yahoo.com
৮.	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের Educational Institution Identification Number (EIIN) প্রদান।	EIIN সহ রিপোর্ট প্রদান	শিক্ষা মন্ত্রণালয় কর্তৃক পাঠদানের সম্মতি পত্রের ফটোকপি, শিক্ষা বোর্ড কর্তৃক পাঠদানের অনুমতি পত্রের ফটোকপি, প্রতিষ্ঠানের ধরন অনুযায়ী ব্যানবেইস এর জরিপ ফরম পূরণ পূর্বক USEO ও DEO কর্তৃক প্রতীক্ষার এবং আবেদন।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	কে.এম. হাসানুল্লাহ মাহমুদ প্রোগ্রামার ফোন: ৯৬৬৭২৬৮ kmhasan66@gmail.com programer1@banbeis.gov.bd
৯.	শিক্ষা মন্ত্রণালয়াদীন বিভিন্ন প্রকল্পের শিক্ষা সংক্রান্ত জরিপ ও প্রকল্প মূল্যায়ন	মাঠ পর্যায় থেকে সরাসরি তথ্য সংগ্রহ, সংকলন, প্রক্রিয়াকরণ ও প্রতিবেদন প্রণয়ন (হার্ডকপি ও সফটকপি)	According to Signed Memorandum of Under Standing(MOU)	MOU এর উল্লেখিত মূল্যে	১-৬ মাসের মধ্যে	মোঃ শামছুল আলম, চীফ, পরিসংখ্যান বিভাগ ফোন: ৫৫১৫১৮১৫ samsul.alam30@yahoo.com
১০.	ব্যানবেইস কর্তৃক প্রকাশিত শিক্ষা সংক্রান্ত সকল ধরনের প্রকাশনা বিক্রয় ও বিতরণ	চাহিদা মোতাবেক	ব্যানবেইস পাবলিকেশন শাখা	সৌজন্য কপি/ নির্ধারিত মূল্যে	তাৎক্ষণিক	রুহিয়া বেগম পাবলিকেশন অফিসার ফোন: ৯৬৭৫২১১/১১২ ruhiabanbeis@yahoo.com
১১.	ব্যানবেইস এর GIS ডাটাবেইস থেকে প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের উপজেলা ভিত্তিক মানচিত্র প্রদান	শিক্ষা মন্ত্রণালয় কর্তৃক চাহিদা মোতাবেক হার্ডকপি ও সফটকপি।	চাহিদা মোতাবেক	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	মোঃ মিজানুর রহমান প্রোগ্রামার ফোন: ৯৬৭৭০৭১ cosmicsun@gmail.com programer2@banbeis.gov.bd
১২.	বিভিন্ন শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের শিক্ষক-কর্মচারী/ মন্ত্রণালয় ও অধিদপ্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ICT প্রশিক্ষণ।	ব্যবহারিক পদ্ধতি	BKITCE Lab, BANBEIS	সরকারী বিধি মোতাবেক	১২/১৪/৩০ দিন	মোঃ আবু তাহের খান সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট ফোন: ৯৬৭৫২৫৬ khan01_1234@yahoo.com ssa@banbeis.gov.bd
১৩.	শিক্ষা মন্ত্রণালয় ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের নিয়োগ সংক্রান্ত ব্যবহারিক পরীক্ষা সহায়তা	পরীক্ষা গ্রহণ ও মূল্যায়ন	চাহিদা মোতাবেক	সরকারী বিধি মোতাবেক	১-৭ দিন	মোঃ আবু তাহের খান সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট ফোন: ৯৬৭৫২৫৬ khan01_1234@yahoo.com ssa@banbeis.gov.bd
১৪.	সরকারি অফিসসমূহের বিভিন্ন Customize প্রশিক্ষণ কোর্স পরিচালনা	ব্যবহারিক	BKITCE Lab, BANBEIS	সরকারী বিধি মোতাবেক	৬/১২/১৪ দিন	মোঃ আবু তাহের খান সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট ফোন: ৯৬৭৫২৫৬ khan01_1234@yahoo.com ssa@banbeis.gov.bd
১৫.	বাজেট প্রস্তুতিকরণ	মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা বিভাগ কর্তৃক নির্দেশনা মোতাবেক বাজেট প্রস্তুতি ও প্রেরণ।	বাজেট ছক অনুযায়ী	বিনামূল্যে	অর্থ বছরের পূর্বের বছরের এপ্রিল মাস	মো: আশ্রাফ আলী হিসাবরক্ষক ফোন: ৯৬৭৫২১১/১১৩

ক্রমিকনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
						asraf5747@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিকনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণীর কর্মচারীগণের নিয়োগ ও পদোন্নতি	বিভাগীয় নিয়োগ/পদোন্নতি কমিটির সুপারিশের আলোকে অফিস আদেশ	পত্রিকার বিজ্ঞপ্তি, জ্যেষ্ঠতা তালিকা এবং সার্ভিসবুক	বিনামূল্যে	ডিপিসির সুপারিশ প্রাপ্তির পর ৫ কার্যদিবস	ড. মো মিজানুর রহমান প্রশাসনিক কর্মকর্তা (অ.দা.) ফোন: ৫৮৬১১০১৮ mizanalif68@gmail.com
২.	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ছুটি মঞ্জুর	আবেদন ও ছুটির প্রাপ্যতা স্বাপক্ষে অফিস আদেশ জারি	আবেদন ও সুপারিশ	বিনামূল্যে	সুপারিশ প্রাপ্তির ১ কর্মদিবস	ড. মো মিজানুর রহমান প্রশাসনিক কর্মকর্তা (অ.দা.) ফোন: ৫৮৬১১০১৮ mizanalif68@gmail.com
৩.	কর্মচারীদের চাকুরি স্থায়ীকরণ	আবেদনের প্রেক্ষিতে অফিস আদেশ জারি	এসিআর, আবেদন, সার্ভিসবুক	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	ড. মো মিজানুর রহমান প্রশাসনিক কর্মকর্তা (অ.দা.) ফোন: ৫৮৬১১০১৮ mizanalif68@gmail.com
৪.	অবসরপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের পেনসন এবং গ্রাচুইটি	অবসরগ্রহণের পর অফিস আদেশ জারি	এসিআর, আবেদন, সার্ভিসবুক	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	মো: আশ্রাফ আলী হিসাবরক্ষক ফোন: ৯৬৭৫২১১/১১৩ asraf5747@gmail.com
৫.	অস্থায়ী পদ সংরক্ষণ ও স্থায়ীকরণের প্রক্রিয়া	কর্তৃপক্ষের সুপারিশ সাপেক্ষে অফিস আদেশ জারি	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ছকে তথ্য প্রেরণ	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	ড. মো মিজানুর রহমান প্রশাসনিক কর্মকর্তা (অ.দা.) ফোন: ৫৮৬১১০১৮ mizanalif68@gmail.com
৬.	দেশ এবং বিদেশে প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ	মনোনয়ন প্রদান	আবেদন, কর্তৃপক্ষের সুপারিশ	বিনামূল্যে	সুপারিশ প্রাপ্তির ২ কর্মদিবস	ড. মো মিজানুর রহমান প্রশাসনিক কর্মকর্তা (অ.দা.) ফোন: ৫৮৬১১০১৮ mizanalif68@gmail.com
৭.	কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের দক্ষতাবৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রশিক্ষণ	তত্ত্বীয় ও ব্যবহারিক	অফিস আদেশ	সরকারী বিধি মোতাবেক	৭/১০ দিন	মোঃ মেছবাহুল হক স্পেশালিস্ট (পাবলিকেশন) ফোন: ৫৫১৫১৮২৩ mesbah_banbeis@yahoo.com
৮.	UITRCE কেন্দ্রের আইসিটি প্রশিক্ষণ কার্যক্রম পরিচালনা, মনিটরিং ও মূল্যায়ন	বরাদ্দকৃত বাজেট প্রেরণ, কম্পিউটার ও প্রশিক্ষণ দ্রব্যসামগ্রি প্রেরণ এবং পরিদর্শন	চাহিদা মোতাবেক	সরকারী বিধি মোতাবেক	পর্যায়ক্রমিক	মোঃ আবু তাহের খান সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট ৮৮-০২-৯৬৭৫২৫৬ khan01_1234@yahoo.com ssa@banbeis.gov.bd
৯.	ই-জিপি 'র মাধ্যমে ক্রয় প্রক্রিয়াকরণ	প্রোকিউরমেন্ট রুলস অনুযায়ী ক্রয়	প্রোকিউরমেন্ট পদ্ধতি	সরকারী বিধি মোতাবেক	১-৩ মাস	ড. মো মিজানুর রহমান

ক্রমিকনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
		প্রক্রিয়া সম্পাদনের মাধ্যমে ক্রয় প্রক্রিয়া স্বচ্ছ ও দ্রুত করে সেবা প্রদান				প্রশাসনিক কর্মকর্তা (অ.দা.) ফোন: ৫৮৬১১০১৮ mizanalif68@gmail.com

৩। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবী: এস এম মোর্শেদ বিপুল চীফ, ডিএলপি বিভাগ ফোন: ৫৫২৫১৮১৭ morshed_bipul@yahoo.com www.banbeis.gov.bd	১-২ দিন
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মো: ফসিউল্লাহ পরিচালক ফোন: ৯৬৬৫৪৫৭ fasihmgt@gmail.com www.banbeis.gov.bd	১-২ দিন

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিকনং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা