

১.৪.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত

জাতীয় প্রাথমিক শিক্ষা একাডেমি
ময়মনসিংহ
www.nape.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন:

মানসম্মত প্রশিক্ষণ ও গবেষণা।

মিশন:

গবেষণা ও প্রশিক্ষণ পরিচালনার মাধ্যমে মানসম্মত প্রাথমিক শিক্ষা বাস্তবায়ন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিণোদ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, কোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী নাগরিকদের চাহিদা মোতাবেক তথ্য প্রদান	নির্ধারিত ফরমে আবেদন করার পর যথাযথ কৃতপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে তথ্য প্রদান করা হয়।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: নির্ধারিত ফরম প্রাপ্তিস্থান: তথ্য কমিশনের ওয়েবসাইট এবং জাতীয় প্রাথমিক শিক্ষা একাডেমি (নেপ) এর ওয়েব সাইট	প্রতি পৃষ্ঠার জন্য ২টাকা হারে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে পরিণোদ করতে হয়।	তথ্য প্রাপ্তির আবেদন পাওয়ার ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে	জনাব দিলীপ কুমার সরকার প্রোগ্রামার ও তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা পরিকল্পনা ও ব্যবস্থাপনা অনুসূচ ফোন: ০২২৯৯৭১০৪১৩ ইমেইল: programmer@nape.gov.bd

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিণোদ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, কোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	পেশাগত প্রশিক্ষণ ও সঞ্জীবনী প্রশিক্ষণ প্রদান।	ফেস টু ফেস/অনলাইন	প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল/গাইড/তথ্যপত্র ইত্যাদি	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ ক্যালাভারে উল্লিখিত মেয়াদভিত্তিক	ড. মোঃ রুহুল আমীন উর্ধ্বতন বিশেষজ্ঞ (উপসচিব) পরিকল্পনা ও ব্যবস্থাপনা অনুসূচ ফোন: ০২২৯৯৬৬৬৬৬৬৬

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রতিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময় সমস্যা	যোগাযোগের তথ্য
২	গবেষণা পরিচালনার মাধ্যমে চিহ্নিত সমস্যা সমাধানের উপায়।	ডাটা সংগ্রহ, ডাটা বিশ্লেষণ, সমস্যা সমাধানের উপায় নির্ণয় এবং সুপারিশ প্রণয়নপূর্বক প্রাথমিক ও গণশিক্ষা সম্বন্ধগলিয়ে প্রেরণ।	সংগৃহীত তথ্য উপাত্ত এবং গবেষণা প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডারে উল্লিখিত মেয়াদভিত্তিক	মারিছত্র কর্মকর্তা (নাম, পদবী, কোন নম্বর ও ইমেইল) ইমেইল: planmngt@nape.gov.bd জনাব রশালাল রায় উর্ধ্বতন বিশেষজ্ঞ, গবেষণা ও শিক্ষাক্রম উন্নয়ন অনুসূদ ফোন: ০২৯৯৬৬৬৬৬৪৬৪ ইমেইল: rescure@nape.gov.bd
৩	প্রাথমিক শিক্ষা বার্তা ও প্রাইমারি এডুকেশন জার্নাল প্রকাশ	তথ্য ও সংবাদ সংগ্রহ, প্রকাশনা আকারে ছাপানো এবং সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিবর্গ, দপ্তর সংস্থায় প্রেরণ এবং ওয়েবসাইটে প্রকাশ।	প্রাথমিক শিক্ষা সংশ্লিষ্ট সংবাদ, প্রতিবেদন, আলোকচিত্র ইত্যাদি।	বিনামূল্যে	প্রতি ৬ মাস অন্তর বৎসরে ২ বার	মোহাম্মদ আহসান ইবনে মাসুদ উর্ধ্বতন বিশেষজ্ঞ, ভাষা অনুসূদ ফোন: ০২৯৯৬৬৬৬৬০২৫ ইমেইল: language@nape.gov.bd
৪	জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে শিক্ষা সংক্রান্ত সমাজ উদ্বুদ্ধকরণ বিষয়ক কর্মশালা আয়োজন	নীতিমালা অনুসরণপূর্বক আয়োজন ও উদযাপন	সরকারি নির্দেশনা ও নেপ এর নিজস্ব কর্মসূচি।	বিনামূল্যে	নেপ এর প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডার অনুযায়ী	অধ্যাপক সুলতান আহমেদ উর্ধ্বতন বিশেষজ্ঞ অনুসূদ প্রধান, সমাজ বিজ্ঞান অনুসূদ ফোন: ০২৯৯৬৬৬৬৬০২৬ ইমেইল: socscience@nape.gov.bd
৫	নেপ ও পিটিআইসমূহে আয়োজিত প্রশিক্ষণসমূহের প্রয়োজনীয় মনিটরিং, ফলোআপ ও নেটওয়ারিং করা	পিটিআই পরিদর্শন, অনলাইন মিটিং আয়োজনের মাধ্যমে।	অনুসূদের কার্যক্রম সম্পর্কিত প্রশিক্ষণ কর্মসূচি ও প্রতিবেদনসমূহ	বিনামূল্যে	নেপ এর প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডার অনুযায়ী	জনাব মোহাম্মদ আলী রেজা অনুসূদ প্রধান, মনিটরিং ও সুপারভিশন অনুসূদ; ফোন: ০১৭১৫৫৮৮১৯৭ ইমেইল: monisup@nape.gov.bd
৬	তথ্য সেবা, ওয়েবসাইট আপডেটকরণ, ই-ফাইলিং কার্যক্রম ও ইনোভেশন কার্যক্রম।	তাৎক্ষণিকভাবে তথ্য হালফিল করার মাধ্যমে।	সরকারি নির্দেশনা	বিনামূল্যে	নিয়মিতভাবে	জনাব দিলীপ কুমার সরকার প্রোগ্রামার ও তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা পরিকল্পনা ও ব্যবস্থাপনা অনুসূদ ফোন: ০২৯৯৭৭১০৪১৩ ইমেইল: programmer@nape.gov.bd
৭	ডিপ্লিওড, সি-ইন-এড ও অন্যান্য প্রশিক্ষণ মূল্যায়ন পরীক্ষার মূল সনদ প্রদান।	প্রচলিত নীতিমালা অনুসরণ করে।	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২। ১০০/- টাকার ব্যাংক ড্রাফট (চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ সি-ইন-এড বোর্ড, নেপ এর নামে) ৩। এস.এস.সি সনদের সত্যায়িত ফটোকপি ১ফর্ড ৪। সি-ইন-এড মূল সনদ	১০০ টাকা (ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে)	আবেদন গ্রহণের ১০ কর্মদিবসের মধ্যে	জনাব মোঃ শাহ আলম মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) চেয়ারম্যান, ডিপ্লিওড বোর্ড ফোন: ০২৯৯৬৬৬৬৫৭১৩ dig@nape.gov.bd



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময় সমস্বসীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৭	ডিসিএড, সি-ইন-এড ও অন্যান্য প্রশিক্ষণ মূল্যায়ন পরীক্ষার ডুপ্লিকেট ও ইংরেজি সনদ এবং মার্কশীট প্রদান।	প্রচলিত নীতিমালা অনুসরণ করে।	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২। ১০০/- টাকার ব্যাংক ড্রাফট (চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ সি-ইন-এড বোর্ড, নেপ এর নামে) ৩। এস.এস.সি সনদের সত্যায়িত ফটোকপি ১ ফর্দ ৪। পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি (মূল কপি) ৫। জিডি-বা সাধারণ ডায়রি (মূল কপি)	১০০/- টাকা ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে	আবেদন প্রাপ্তির ১০ কর্মদিবসের মধ্যে	জিয়া আহমেদ মুন্স পরিচালক (উপসচিব) ভাইস-চেয়ারম্যান, ডিসিএড বোর্ড ফোন: ০২৯৯৬৬৬৩১৪১ director@nape.gov.bd শাহনাজ নূরুন্নাহার পরীক্ষা নিয়ন্ত্রক, ডিসিএড বোর্ড ফোন: ০২৯৯৬৬৬৫৭৯২ controller@nape.gov.bd

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	চাকুরী সংক্রান্ত আর্থিক এবং অন্যান্য সুবিধাদির আবেদন নিষ্পত্তি (কর্মকর্তা-কর্মচারী)	নীতিমালা অনুসরণপূর্বক।	প্রচলিত ফরমসমূহ আবেদনপত্র, অফিস আদেশ, প্রজ্ঞাপন এবং নোটিশ, বিজ্ঞপ্তি ইত্যাদি	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	জনাব মোঃ শাহ আলম মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) নেপ, ময়মনসিংহ ফোন: ০২৯৯৬৬৬৩০৫ dg@nape.gov.bd জিয়া আহমেদ মুন্স পরিচালক (উপসচিব) ফোন: ০২৯৯৬৬৬৩১৪১ director@nape.gov.bd জনাব আরিফা সিদ্দিকা উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ০২৯৯৬৬৬৩০৭৩ ddadmin@nape.gov.bd
২.	অফিস ব্যবস্থাপনা ও শৃঙ্খলা বিষয়ক কার্যক্রম।	প্রচলিত আইন ও বিধিমালা অনুসরণ করে।	দাপ্তরিক পত্রাদি, প্রতিবেদন ও কার্যপত্রসমূহ	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	মহাপরিচালক, পরিচালক, উপ-পরিচালক (প্রশাসন) এবং অনুষদ ও শাখা প্রধানগণ ফোন: ০২৯৯৬৬৬৩০০৫
৩.	বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন/প্রতিবেদন পূরণ/লিখন (কর্মকর্তা-কর্মচারী)।	প্রচলিত আইন ও বিধিমালা অনুসরণ করে।	প্রচলিত ফরমসমূহ আবেদনপত্র, অফিস আদেশ, প্রজ্ঞাপন এবং নোটিশ, বিজ্ঞপ্তি ইত্যাদি	বিনামূল্যে	জনপ্রশাসন মহাপরিচালকের স্মারক নং ০৫.০০.০০০০.১০২.২২. ০০১.১৬.১৬, তারিখ: ০০১.১৬.১৬, তারিখ:	

৩

৩১/০৩/২০২৩

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৪.	পিআরএল/লাস্প্রাইট সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তিকরণ (কর্মকর্তা-কর্মচারী)	নীতিমালা অনুসরণপূর্বক।	প্রচলিত ফরমসমূহ আবেদনপত্র, অফিস আদেশ, প্রজ্ঞাপন এবং নোটিশ, বিজ্ঞপ্তি ইত্যাদি	বিনামূল্যে	১৩/০৩/২০১৮-এ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	১৩/০৩/২০১৮-এ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে
৫.	পেনশন কেস নিষ্পত্তি করণ	নীতিমালা অনুসরণপূর্বক।	প্রচলিত ফরমসমূহ আবেদনপত্র, অফিস আদেশ, প্রজ্ঞাপন এবং নোটিশ, বিজ্ঞপ্তি ইত্যাদি	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	১৫ কর্মদিবস

৩. আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা: আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান নেই।

৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GMS):

সেবাপ্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানের সাথে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কর সশ্রেণে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (জনিক)	জিয়া আহমেদ সুমন পরিচালক (উপসচিব) ও ভাইস-চেয়ারম্যান, ডিপিএড বোর্ড ফোন: ০২৯৯৬৬৬৭১৪১ director@nape.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগনিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপীল কর্মকর্তা	মোঃ শাহ আলম মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) ফোন: ০২৯৯৬৬৬৬৩০৫ ইমেইল: dg@nape.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং পোষ্ট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব সাইট: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস



১৩/০৩/২০১৮