

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন:

মানসম্মত প্রশিক্ষণ ও গবেষণা।

মিশন:

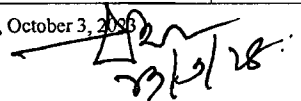
গবেষণা ও প্রশিক্ষণ পরিচালনার মাধ্যমে মানসম্মত প্রাথমিক শিক্ষা বাস্তবায়ন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা: প্রযোজ্য নয়।

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবারমূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময় সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন 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 প্রাপ্তিস্থান: পরিকল্পনা ও ব্যবস্থাপনা অনুসদ ওয়েব লিংক: https://nape.portal.gov.bd/	প্রযোজ্য নয়	প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডারে উল্লিখিত মেয়াদভিত্তিক	ড. মোঃ রুহুল আমীন উর্ধ্বতন বিশেষজ্ঞ (উপসচিব) পরিকল্পনা ও ব্যবস্থাপনা অনুসদ ফোন: ০২৯৯৬৬৬৬১৬৫ planmngt@nape.gov.bd





ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবারমূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময় সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
২	গবেষণা পরিচালনার মাধ্যমে চিহ্নিত সমস্যা সমাধানের উপায়।	ডাটা সংগ্রহ, ডাটা বিশ্লেষণ, সমস্যা সমাধানের উপায় নির্ণয় এবং সুপারিশ প্রণয়নপূর্বক প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ।	সংগৃহীত তথ্য উপাত্ত এবং গবেষণা প্রতিবেদন প্রাপ্তিস্থান: গবেষণা ও পাঠক্রম উন্নয়ন অনুষদ ওয়েব লিংক: https://nape.portal.gov.bd/	প্রযোজ্য নয়	প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডারে উল্লিখিত মেয়াদভিত্তিক	জনাব রঞ্জাল রায় উর্ধ্বতন বিশেষজ্ঞ, গবেষণা ও শিক্ষাক্রম উন্নয়ন অনুষদ ফোন: ০২৯৯৬৬৬৬১৬৪ rescuri@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 সম্বলিত প্রকাশিত প্রাথমিক শিক্ষা বার্তা ও প্রাইমারি এডুকেশন জার্নাল। প্রাপ্তিস্থান: নেপ লাইব্রেরী ও ভাষা অনুষদ ওয়েব লিংক: https://nape.portal.gov.bd/	প্রযোজ্য নয়	প্রাথমিক শিক্ষাবার্তা প্রতি ৬ মাস অন্তর বছরে ২ বার এবং জার্নাল বছরে ১ বার	জনাব মোহাম্মদ আহসান ইবনে মাসুদ উর্ধ্বতন বিশেষজ্ঞ, ভাষা অনুষদ ফোন: ০২৯৯৬৬৬৬০২৫ language@nape.gov.bd
৪	জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে শিক্ষা সংক্রান্ত সমাজ উদ্বুদ্ধকরণ বিষয়ক কর্মশালা আয়োজন	নীতিমালা অনুসরণপূর্বক আয়োজন	সরকারি নির্দেশনা ও নেপ এর নিজস্ব কর্মসূচি। প্রাপ্তিস্থান: সমাজ বিজ্ঞান অনুষদ ওয়েব লিংক: https://nape.portal.gov.bd/	প্রযোজ্য নয়	নেপ -এর প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডার অনুযায়ী	জনাব মোহাম্মদ আহসান ইবনে মাসুদ উর্ধ্বতন বিশেষজ্ঞ, ভাষা অনুষদ ফোন: ০২৯৯৬৬৬৬০২৫ language@nape.gov.bd
৫	নেপ ও পিটিআইসমূহে আয়োজিত প্রশিক্ষণসমূহের প্রয়োজনীয় মনিটরিং,	পিটিআই পরিদর্শন, অনলাইন মিটিং আয়োজনের মাধ্যমে।	পিটিআই পরিদর্শন ফরম (প্রাপ্তিস্থান: ডিপিএড বোর্ড এবং মনিটরিং ও সুপারভিশন অনুষদ)	প্রযোজ্য নয়	নেপ -এর প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডার অনুযায়ী	জনাব রঞ্জাল রায় উর্ধ্বতন বিশেষজ্ঞ, মনিটরিং ও সুপারভিশন অনুষদ; ফোন: ০২৯৯৬৬৬৬১৬৪

[Handwritten signature]
৩০/১০/২০২৩

[Handwritten signature]
৩০/১০/২০২৩

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবারমূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময় সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
	ফলোআপ ও মেন্টরিং করা		অনুষদের কার্যক্রম সম্পর্কিত প্রশিক্ষণ কর্মসূচি ও প্রতিবেদনসমূহ			monisup@nape.gov.bd
৬	তথ্য সেবা, ওয়েবসাইট হালনাগাদকরণ, ই-ফাইলিং কার্যক্রম ও ইনোভেশন কার্যক্রম।	তাৎক্ষণিকভাবে তথ্য হালনাগাদ করার মাধ্যমে।	সরকারি নির্দেশনা লিংক: www.nape.gov.bd	প্রযোজ্য নয়	নিয়মিতভাবে	জনাব দিলীপ কুমার সরকার প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল ফোন: ০২৯৯৭৭১০৪১৩ programmer@nape.gov.bd
৭	ডিপিএড, সি-ইন-এড ও অন্যান্য প্রশিক্ষণ মূল্যায়ন পরীক্ষার মূল সনদ প্রদান।	প্রচলিত নীতিমালা অনুসরণপূর্বক।	পরীক্ষার ফলাফল অনুযায়ী ডিপিএড বোর্ড হতে পিটিআইসমূহে মূল সনদ প্রেরণ। প্রাপ্তিস্থান: ডিপিএড বোর্ড এবং সিংগ্লিষ্ট পিটিআই।	প্রযোজ্য নয়	পরীক্ষার ফলাফল প্রকাশের ২ মাসের মধ্যে	জনাব জিয়া আহমেদ সুমন পরিচালক (উপসচিব) ভাইস চেয়ারম্যান, ডিপিএড বোর্ড ফোন: ০২৯৯৬৬৬৫৭৯২ director@nape.gov.bd
৮	ডিপিএড, সি-ইন-এড ও অন্যান্য প্রশিক্ষণ মূল্যায়ন পরীক্ষার ডুপ্লিকেট ও ইংরেজি সনদ এবং মার্কশীট প্রদান।	প্রচলিত নীতিমালা অনুসরণপূর্বক।	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন লিংক: http://nape.gov.bd ২। ২০০/- টাকার ব্যাংক ড্রাফট (চেয়ারম্যান বাংলাদেশ সি-ইন-এড বোর্ড, নেপ-এর অনুকূলে) ৩। এস.এস.সি/ এস.এস.সি সমমান সনদের সত্যায়িত ফটোকপি ১ ফর্দ ৪। পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি (মূল কপি) ৫। জিডি (সোধারণ ডায়রি) (মূল কপি)	২০০ টাকা (ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে)	আবেদন প্রাপ্তির ১০ কর্মদিবসের মধ্যে	জনাব জিয়া আহমেদ সুমন পরিচালক (উপসচিব) ভাইস-চেয়ারম্যান, ডিপিএড বোর্ড ফোন: ০২৯৯৬৬৬৭১৪১ director@nape.gov.bd শাহুনা জ নূরুনাহার পরীক্ষা নিয়ন্ত্রক, ডিপিএড বোর্ড ফোন: ০২৯৯৬৬৬৫৭৯২ controller@nape.gov.bd

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবারমূল্য 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 সুবিধাদিও আবেদন নিষ্পত্তি (কর্মকর্তা-কর্মচারী)	প্রচলিত নীতিমালা অনুসরণপূর্বক।	প্রচলিত ফরমসমূহ, আবেদনপত্র, অফিস আদেশ, প্রজ্ঞাপন এবং নোটিশ, বিজ্ঞপ্তি ইত্যাদি প্রাপ্তিস্থান: মহাপরিচালকের অফিস, সাধারণ শাখা, হিসাব শাখা। লিংক: www.forms.gov.bd	প্রযোজ্য নয়	১০ কর্মদিবস	ফরিদ আহমদ মহাপরিচালক (যুগ্মসচিব) নেপ, ময়মনসিংহ ফোন: ০২৯৯৬৬৬৬৩০৫ dg@nape.gov.bd
২.	অফিস ব্যবস্থাপনা ও শৃঙ্খলা বিষয়ক কার্যক্রম।	প্রচলিত আইন ও বিধিমালা অনুসরণপূর্বক।	দাপ্তরিক পত্রাদি, প্রতিবেদন ও কার্যপত্রসমূহ প্রাপ্তিস্থান: মহাপরিচালকের অফিস, সাধারণ শাখা, হিসাব শাখা এবং ডিপিএড বোর্ড। লিংক: www.mopa.gov.bd	প্রযোজ্য নয়	০৭ কর্মদিবস	জনাব জিয়া আহমেদ সুমন পরিচালক (উপসচিব) ফোন: ০২৯৯৬৬৬৭১৪১ director@nape.gov.bd জনাব আরিফা সিদ্দিকা উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ০২৯৯৬৬৬৬০৭৩ ddadmin@nape.gov.bd
৩.	বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন/ প্রতিবেদন পূরণ /লিখন (কর্মকর্তা-কর্মচারী)।	প্রচলিত আইন ও বিধিমালা অনুসরণপূর্বক।	প্রচলিত ফরমসমূহ আবেদনপত্র, অফিস আদেশ, প্রজ্ঞাপন এবং নোটিশ, বিজ্ঞপ্তি ইত্যাদি www.mopa.gov.bd	প্রযোজ্য নয়	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের স্মারক নং ০৫.০০.০০০০.১০২. ২২.০০১.১৬.১৬, তারিখ: ১৩/০৩/২০১৮- এ	মহাপরিচালক/পরিচালক উপ-পরিচালক (প্রশাসন) এবং অনুষদ ও শাখা প্রধানগণ ফোন: ০২৯৯৬৬৬৬৩০৫ dg@nape.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবারমূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
					নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	
৪.	পিআরএল/ লাম্পগ্রান্ট সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তি (কর্মকর্তা-কর্মচারী) করণ	নীতিমালা অনুসরণপূর্বক।	প্রচলিত ফরমসমূহ আবেদনপত্র, অফিস আদেশ, প্রজ্ঞাপন এবং নোটিশ, বিজ্ঞপ্তি ইত্যাদি লিংক: www.nape.gov.bd www.mopa.gov.bd	প্রযোজ্য নয়	১০ কর্মদিবস	ফরিদ আহমদ মহাপরিচালক (যুগ্মসচিব) ফোন: ০২৯৯৬৬৬৬৩০৫ dg@nape.gov.bd
৫.	পেনশন কেস নিষ্পত্তি করণ	নীতিমালা অনুসরণপূর্বক।	প্রচলিত ফরমসমূহ আবেদনপত্র, অফিস আদেশ, প্রজ্ঞাপন এবং নোটিশ, বিজ্ঞপ্তি, চেকলিস্ট ইত্যাদি প্রাপ্তিস্থান: সাধারণ শাখা, হিসাব শাখা এবং ডিপিএড বোর্ড। লিংক: www.nape.gov.bd www.mopa.gov.bd	প্রযোজ্য নয়	১৫ কর্মদিবস	ফরিদ আহমদ মহাপরিচালক (যুগ্মসচিব) ফোন: ০২৯৯৬৬৬৬৩০৫ dg@nape.gov.bd

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

৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

সেবাপ্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংগে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব জিয়া আহমেদ সুমন পরিচালক (উপসচিব) ও ভাইস-চেয়ারম্যান, ডিপিএড বোর্ড	৩০ কার্যদিবস

(Handwritten signature)

(Handwritten signature)

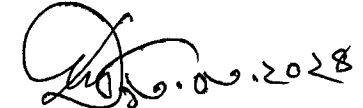
ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	ক'র সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
			ফোন: ০২৯৯৬৬৬৭১৪১ director@nape.gov.bd	
২	অভিযোগনিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপীল কর্মকর্তা	ফরিদ আহমদ মহাপরিচালক (যুগ্মসচিব) ফোনঃ ০২৯৯৬৬৬৬৩০৫ ইমেইলঃ dg@nape.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব সাইট: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস



(মোহাম্মদ আমিনুল হক)
সহকারী বিশেষজ্ঞ

ও

বিকল্প ফোকালপয়েন্ট কর্মকর্তা
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কমিটি
ফোন: ০২৯৯৭৭১০৪৮২; ০১৯১৭৫৪১১২৪



(দিলীপ কুমার সরকার)
প্রোগ্রামার

ও

ফোকালপয়েন্ট কর্মকর্তা
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কমিটি
ফোন: ০২৯৯৭৭১০৪১৩; ০১৭১৮২৯৭১২১