

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 নং	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 ই-মেইল)
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 তথ্যপ্রাপ্তির স্থানঃ https://nape.portal.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডারে উল্লিখিত মেয়াদভিত্তিক	জনাব ড. মোঃ রুহুল আমীন উর্ধ্বতন বিশেষজ্ঞ (উপসচিব) পরিকল্পনা ও ব্যবস্থাপনা অনুসদ ফোন: ০২৯৯৬৬৬৬১৬৪ planmngt@nape.gov.bd
২	গবেষণা পরিচালনার মাধ্যমে চিহ্নিত সমস্যা সমাধানের উপায়।	ডাটা সংগ্রহ, ডাটা বিশ্লেষণ, সমস্যা সমাধানের উপায় নির্ণয় এবং সুপারিশ প্রণয়নপূর্বক প্রতিবেদন প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ।	সংগৃহীত তথ্য উপাত্ত এবং গবেষণা প্রতিবেদন।	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডারে উল্লিখিত মেয়াদভিত্তিক	জনাব মোঃ জহুরুল হক উর্ধ্বতন বিশেষজ্ঞ, গবেষণা ও শিক্ষাক্রম উন্নয়ন অনুসদ ফোন: ০২৯৯৬৬৬৫৪৬৪ rescuri@nape.gov.bd
৩	প্রাথমিক শিক্ষা বার্তা প্রকাশ।	প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়ের অধীন বিভিন্ন দপ্তর থেকে তথ্য ও সংবাদ সংগ্রহপূর্বক কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রাথমিক শিক্ষা বার্তা ও প্রাইমারি এডুকেশন জার্নাল মুদ্রণ ও প্রকাশনা সংক্রান্ত কাজ সম্পাদন।	কর্তৃপক্ষের অনুমোদিত খসড়াসহ প্রাথমিক শিক্ষা সংশ্লিষ্ট সংবাদ, প্রতিবেদন, আলোকচিত্র ইত্যাদি।	বিনামূল্যে	প্রাথমিক শিক্ষাবার্তা প্রতি ৬ মাস অন্তর বছরে ২ বার	জনাব মোহাম্মদ আহসান ইবনে মাসুদ উর্ধ্বতন বিশেষজ্ঞ, ভাষা অনুসদ ফোন: ০২৯৯৬৬৬৬১৬৫ language@nape.gov.bd

ক্রমিক নং	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 ই-মেইল)
৪	প্রাইমারি এডুকেশন জার্নাল প্রকাশ।	সামাজিক/শিক্ষা সম্পর্কিত গবেষণা কাজে সম্পৃক্ত ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের পক্ষ হতে গবেষণা প্রতিবেদন/আর্টিকেল সংগ্রহপূর্বক কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রাইমারি এডুকেশন জার্নাল প্রকাশনা সংক্রান্ত কাজ সম্পাদন।	ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের পক্ষ হতে প্রাপ্ত গবেষণা সংক্রান্ত প্রতিবেদন/আর্টিকেল।	বিনামূল্যে	প্রাইমারি এডুকেশন জার্নাল বছরে ১ বার	জনাব মোঃ জহুরুল হক উর্ধ্বতন বিশেষজ্ঞ মনিটরিং ও সুপারভিশন অনুযদ; ফোন: ০২৯৯৬৬৬৫৪৬৪ monisup@nape.gov.bd
৫	প্রাথমিক শিক্ষার মানোন্নয়নে সচেতনতা সৃষ্টি বিষয়ক কর্মশালা আয়োজন।	নীতিমালা অনুসরণপূর্বক আয়োজন।	সরকারি নির্দেশনা ও নেপ-এর নিজস্ব কর্মসূচি। প্রাপ্তিস্থান: সমাজ বিজ্ঞান অনুযদ তথ্যপ্রাপ্তির স্থানঃ https://nape.portal.gov.bd/	বিনামূল্যে	নেপ -এর প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডার অনুযায়ী	জনাব মোহাম্মদ আহসান ইবনে মাসুদ উর্ধ্বতন বিশেষজ্ঞ, ভাষা অনুযদ ফোন: ০২৯৯৬৬৬৬১৬৫ language@nape.gov.bd
৬	নেপ ও পিটিআইসমূহে আয়োজিত প্রশিক্ষণসমূহের প্রয়োজনীয় মনিটরিং, ফলোআপ ও মেন্টরিং।	নেপ ও পিটিআই-এ অনুষ্ঠিত প্রশিক্ষণসমূহ ফেইস টু ফেইস/ ভার্চুয়ালি মনিটরিং করত: তথ্য সংগ্রহের মাধ্যমে প্রতিবেদন প্রস্তুত।	নির্ধারিত টুলসের মাধ্যমে পিটিআই পার্সোনেল ও তথ্য সংগ্রহকারীর নিকট হতে প্রাপ্ত তথ্য।	বিনামূল্যে	নেপ -এর প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডার অনুযায়ী	জনাব মোঃ জহুরুল হক উর্ধ্বতন বিশেষজ্ঞ মনিটরিং ও সুপারভিশন অনুযদ; ফোন: ০২৯৯৬৬৬৫৪৬৪ monisup@nape.gov.bd
৭	তথ্য সেবা ও ওয়েবসাইট হালনাগাদকরণ কার্যক্রম।	তাৎক্ষণিকভাবে তথ্য হালনাগাদ করার মাধ্যমে।	সরকারি নির্দেশনা তথ্যপ্রাপ্তির স্থানঃ www.nape.gov.bd	বিনামূল্যে	নিয়মিতভাবে	জনাব মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল ফোন: ০২৯৯৭৭১০৪১৩ programmer@nape.gov.bd
৮	পরিমার্জিত ডিপিএড (বিটিপিটি), 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 সংশ্লিষ্ট পিটিআই। ওয়েব লিংক: www.nape.gov.bd	বিনামূল্যে	পরীক্ষার ফলাফল প্রকাশের ২ মাসের মধ্যে	জনাব দিলরুবা আহমেদ পরিচালক (উপসচিব) ও ভাইস চেয়ারম্যান, ডিপিএড বোর্ড ফোন: ০২৯৯৬৬৬৭১৪১ director@nape.gov.bd
৯	পরিমার্জিত ডিপিএড(বিটিপিটি), ডিপিএড, সি-ইন-এড ও অন্যান্য প্রশিক্ষণ মূল্যায়ন পরীক্ষার ডুপ্লিকেট, ইংরেজি সনদ এবং মার্কশীট প্রদান।	প্রচলিত নীতিমালা অনুসরণপূর্বক।	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদনের লিংক 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 (মূলকপি) ৫। জিডি (সাধারণ ডায়েরি) (মূলকপি) ওয়েব লিংকঃ www.nape.gov.bd	২০০ টাকা (ব্যাংক ড্রাফট/পে-অর্ডারের মাধ্যমে)	আবেদন প্রাপ্তির ১০ কর্মদিবসের মধ্যে	জনাব দিলরুবা আহমেদ পরিচালক (উপসচিব) ও ভাইস-চেয়ারম্যান, ডিপিএড বোর্ড ফোন: ০২৯৯৬৬৬৭১৪১ director@nape.gov.bd শাহনাজ নূরুন্নাহার পরীক্ষা নিয়ন্ত্রক, ডিপিএড বোর্ড ফোন: ০২৯৯৬৬৬৫৭৯২ controller@nape.gov.bd

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

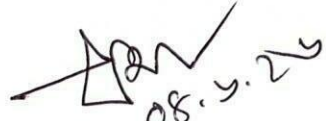
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবারমূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	চাকুরী সংক্রান্ত আর্থিক এবং অন্যান্য সুবিধাদি ও আবেদন নিষ্পত্তি (কর্মকর্তা-কর্মচারী)।	প্রচলিত নীতিমালা অনুসরণপূর্বক।	প্রচলিত ফরমসমূহ, আবেদনপত্র, অফিস আদেশ, প্রজ্ঞাপন এবং নোটিশ, বিজ্ঞপ্তি ইত্যাদি প্রাপ্তিস্থান: মহাপরিচালকের অফিস, সাধারণ শাখা, হিসাব শাখা। তথ্যপ্রাপ্তির স্থানঃ www.forms.gov.bd www.nape.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	ফরিদ আহমদ মহাপরিচালক (ফুগুসচিব) ফোন: ০২৯৯৬৬৬৬৩০৫ dg@nape.gov.bd
২	অফিস ব্যবস্থাপনা ও শৃঙ্খলা বিষয়ক কার্যক্রম।	প্রচলিত আইন ও বিধিমালা অনুসরণপূর্বক।	দাপ্তরিক পত্রাদি, প্রতিবেদন ও কার্যপত্রসমূহ প্রাপ্তির লিংক প্রাপ্তিস্থান: মহাপরিচালকের অফিস, সাধারণ শাখা, হিসাব শাখা এবং ডিপিএড বোর্ড। তথ্যপ্রাপ্তির স্থানঃ www.mopa.gov.bd www.nape.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	জনাব দিলরুবা আহমেদ পরিচালক (উপসচিব) ফোন: ০২৯৯৬৬৬৭১৪১ director@nape.gov.bd জনাব সাদিয়া উন্মুল বানিন উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ০২৯৯৬৬৬৬০৭৩ ddadmin@nape.gov.bd
৪	পেনশন কেস নিষ্পত্তিকরণ।	নীতিমালা অনুসরণপূর্বক।	প্রচলিত ফরমসমূহ আবেদনপত্র, অফিস আদেশ, প্রজ্ঞাপন, চেকলিস্ট ইত্যাদি তথ্যপ্রাপ্তির স্থান: সাধারণ শাখা, হিসাব শাখা এবং ডিপিএড বোর্ড। তথ্যপ্রাপ্তির স্থানঃ www.mopa.gov.bd www.nape.gov.bd	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	ফরিদ আহমদ মহাপরিচালক (ফুগুসচিব) ফোন: ০২৯৯৬৬৬৬৩০৫ dg@nape.gov.bd

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

৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

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

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	নিষ্পত্তির সময়সীমা	যোগাযোগের ঠিকানা
১	২	৩	৪	৫
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	৩০ কার্যদিবস	জনাব দিলরুবা আহমেদ পরিচালক (উপসচিব) ও ভাইস-চেয়ারম্যান, ডিপিএড বোর্ড ফোন: ০২৯৯৬৬৬৭১৪১ director@nape.gov.bd
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপীল কর্মকর্তা	২০ কার্যদিবস	ফরিদ আহমদ মহাপরিচালক (যুগ্মসচিব) ফোনঃ ০২৯৯৬৬৬৩০৫ dg@nape.gov.bd
৩	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	৬০ কার্যদিবস	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব লিংক: www.grs.gov.bd


(মোহাম্মদ আমিনুল হক)
সহকারী বিশেষজ্ঞ


(ফরিদ আহমদ)
মহাপরিচালক (যুগ্মসচিব)