

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: মানসম্মত শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক

মিশন: সৃজনশীল, দক্ষ ও নৈতিক মূল্যবোধ সম্পন্ন নাগরিক হিসেবে শিক্ষার্থী গঠনের লক্ষ্যে মানসম্মত শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক প্রণয়ন

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 (পদবি, ফোন নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১.	প্রাক-প্রাথমিক স্তরের পাঠ্যপুস্তক বিতরণ	প্রতিটি প্রাথমিক বিদ্যালয়ে নতুন বছরের প্রথম দিনে পাঠ্যপুস্তক শিক্ষার্থীদের প্রদান করা হয়।	জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ড কর্তৃক প্রকাশিত পাঠ্যপুস্তক স্ব স্ব বিদ্যালয়ে পাওয়া যাবে।	সরকার কর্তৃক বিনামূল্যে	প্রতি বছরের ১লা জানুয়ারি	উৎপাদন নিয়ন্ত্রক ফোন: ২২৩৩-৫৬৭৫১
০২.	প্রাথমিক স্তরের পাঠ্যপুস্তক বিতরণ	প্রতিটি প্রাথমিক বিদ্যালয়ে নতুন বছরের প্রথম দিনে পাঠ্যপুস্তক শিক্ষার্থীদের প্রদান করা হয়।	জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ড কর্তৃক প্রকাশিত পাঠ্যপুস্তক স্ব স্ব বিদ্যালয়ে পাওয়া যাবে।	সরকার কর্তৃক বিনামূল্যে	প্রতি বছরের ১লা জানুয়ারি	উৎপাদন নিয়ন্ত্রক ফোন: ২২৩৩-৫৬৭৫১
০৩.	মাধ্যমিক স্তরের (বাংলা ও ইংরেজি ভাষা) পাঠ্যপুস্তক বিতরণ	প্রতিটি মাধ্যমিক বিদ্যালয়ে নতুন বছরের প্রথম দিনে পাঠ্যপুস্তক শিক্ষার্থীদের প্রদান করা হয়।	জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ড কর্তৃক প্রকাশিত পাঠ্যপুস্তক স্ব স্ব বিদ্যালয়ে পাওয়া যাবে।	সরকার কর্তৃক বিনামূল্যে	প্রতি বছরের ১লা জানুয়ারি	বিতরণ নিয়ন্ত্রক ফোন: ২২৩৩-৮৯০৩২
০৪.	ইবতেদায়ী স্তরের পাঠ্যপুস্তক বিতরণ	প্রতিটি ইবতেদায়ী মাদরাসায় নতুন বছরের প্রথম দিনে পাঠ্যপুস্তক শিক্ষার্থীদের প্রদান করা হয়।	জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ড কর্তৃক প্রকাশিত পাঠ্যপুস্তক স্ব স্ব বিদ্যালয়ে পাওয়া যাবে।	সরকার কর্তৃক বিনামূল্যে	প্রতি বছরের ১লা জানুয়ারি	বিতরণ নিয়ন্ত্রক ফোন: ২২৩৩-৮৯০৩২
০৫.	দাখিল ও দাখিল ভোকেশনাল স্তরের পাঠ্যপুস্তক বিতরণ	প্রতিটি দাখিল মাদরাসায় নতুন বছরের প্রথম দিনে পাঠ্যপুস্তক শিক্ষার্থীদের প্রদান করা হয়।	জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ড কর্তৃক প্রকাশিত পাঠ্যপুস্তক স্ব স্ব মাদরাসায় পাওয়া যাবে।	সরকার কর্তৃক বিনামূল্যে	প্রতি বছরের ১লা জানুয়ারি	বিতরণ নিয়ন্ত্রক ফোন: ২২৩৩-৮৯০৩২
০৬.	এস এস সি (ভোকেশনাল) স্তরের পাঠ্যপুস্তক বিতরণ	প্রতিটি এসএসসি (ভোকেশনাল) স্তরের বিদ্যালয়ে নতুন বছরের প্রথম দিনে পাঠ্যপুস্তক শিক্ষার্থীদের প্রদান করা হয়।	জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ড কর্তৃক প্রকাশিত পাঠ্যপুস্তক স্ব স্ব বিদ্যালয়ে পাওয়া যাবে।	সরকার কর্তৃক বিনামূল্যে	প্রতি বছরের ১লা জানুয়ারি	বিতরণ নিয়ন্ত্রক ফোন: ২২৩৩-৮৯০৩২
০৭.	কারিগরি ট্রেড সম্পর্কিত পাঠ্যপুস্তক বিতরণ	প্রতিটি কারিগরি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে নতুন বছরের প্রথম দিনে পাঠ্যপুস্তক শিক্ষার্থীদের প্রদান করা হয়।	জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ড কর্তৃক প্রকাশিত পাঠ্যপুস্তক স্ব স্ব বিদ্যালয়ে পাওয়া যাবে।	সরকার কর্তৃক বিনামূল্যে	প্রতি বছরের ১লা জানুয়ারি	বিতরণ নিয়ন্ত্রক ফোন: ২২৩৩-৮৯০৩২

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর)
০৮.	একাদশ-দ্বাদশ শ্রেণির বাংলা, ইংরেজী ও বাংলা সহপাঠ বিষয়ের পাঠ্যপুস্তক বিতরণ	জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত পরিবেশকদের নির্ধারিত বিক্রয়কেন্দ্রের মাধ্যমে শিক্ষার্থীদের সরবরাহ করা হয়।	জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ড কর্তৃক প্রকাশিত পাঠ্যপুস্তক অনুমোদিত প্রকাশকদের নির্ধারিত বিক্রয়কেন্দ্রে পাওয়া যাবে।	এনসিটিবি কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে	প্রতি বছরের ১লা জুলাই	বিতরণ নিয়ন্ত্রক ফোন: ২২৩৩-৮৯০৩২
০৯.	একাদশ-দ্বাদশ শ্রেণির বিভিন্ন বিষয়ের পাঠ্যপুস্তক বিতরণ (বাংলা, ইংরেজী ও বাংলা সহপাঠ বিষয়ের পাঠ্যপুস্তক ব্যতীত)	বাংলা, ইংরেজী ও বাংলা সহপাঠ পাঠ্যপুস্তক ব্যতীত অন্যান্য বিষয়ের পান্ডুলিপি জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ড কর্তৃক অনুমোদন প্রদান করা হয়।	জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত পাঠ্যপুস্তক প্রকাশকদের নির্ধারিত বিক্রয়কেন্দ্রে পাওয়া যাবে।	এনসিটিবি কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে	প্রতি বছরের ১লা জুলাই	প্রধান সম্পাদক ফোন: ২২৩৩-৮১৮৭৪
১০.	প্রাক-প্রাথমিক, প্রাথমিক, নিম্নমাধ্যমিক, মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক স্তরের শিক্ষাক্রম প্রণয়ন/পরিমার্জন ও অংশীজনের মাঝে বিতরণ	প্রাক-প্রাথমিক, প্রাথমিক, নিম্নমাধ্যমিক, মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক স্তরের শিক্ষাক্রমের উপর গবেষণার জন্য অংশীজনেরা আবেদন করলে তা প্রদান করা হয়।	জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ডের সদস্য (প্রাথমিক শিক্ষাক্রম) ও সদস্য (শিক্ষাক্রম)-এর দপ্তরে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদনের ২ সপ্তাহের মধ্যে	সদস্য (প্রাথমিক শিক্ষাক্রম) ফোনঃ ২২৩৩-৫৫০৩৮ সদস্য (শিক্ষাক্রম) ফোন: ২২৩৩-৫০০৫৮
১১.	শিক্ষাক্রম, পাঠ্যপুস্তক ও অন্যান্য শিখন-শেখানো উপকরণের উপর অধ্যয়ন ও গবেষণা	শিক্ষাক্রম, পাঠ্যপুস্তক ও অন্যান্য শিখন- শেখানো উপকরণের উপর অধ্যয়ন ও গবেষণা করার জন্য আবেদন করা হলে অনুমতি প্রদান করা হয়।	জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ডের সদস্য (প্রাথমিক শিক্ষাক্রম) ও সদস্য (শিক্ষাক্রম)-এর দপ্তরে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদনের ১ মাসের মধ্যে	সদস্য (প্রাথমিক শিক্ষাক্রম) ফোনঃ ২২৩৩-৫৫০৩৮ সদস্য (শিক্ষাক্রম) ফোন: ২২৩৩-৫০০৫৮



২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১.	বেসরকারিভাবে প্রকাশিত একাদশ-দ্বাদশ শ্রেণির পাঠ্যপুস্তকের মূল্যায়ন	জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ড কর্তৃক বিভিন্ন বিষয়ভিত্তিক অনুমোদিত প্যানেলের মাধ্যমে মূল্যায়ন করা হয়।	প্রধান সম্পাদকের দপ্তরে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র পাওয়া যাবে।	-	আবেদনের পর ৩ মাস	প্রধান সম্পাদক ফোন: ২২৩৩-৮১৮৭৪
০২.	বোর্ডে কর্মরত পেনশনারদের বেতন- ভাতা প্রদান	জাতীয় শিক্ষাক্রম ও পাঠ্যপুস্তক বোর্ডের পেনশনারদের বেতন-ভাতা অনুমোদনের পর চেক গ্রহণের জন্য মোবাইল ফোনে এসএমএস প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট মোবাইল ফোনে এসএমএস প্রাপ্তি।	বিনামূল্যে	আবেদনের পর থেকে ০৩ দিন	প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ফোন: ২২৩৩-৫৫৪৫১
০৩.	মুদ্রণকারী প্রতিষ্ঠানের বিল প্রদান	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক পাঠ্যপুস্তক ও অন্যান্য শিখন-শেখানো সামগ্রী সরবরাহের চালানসহ বিল দাখিলের পর উৎপাদন/বিতরণ শাখার মতামত প্রাপ্তি সাপেক্ষে বিল প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের বিল, পাঠ্যপুস্তক ও অন্যান্য শিখন-শেখানো সামগ্রী সরবরাহের চালান ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	বিনামূল্যে	০৩ দিন	প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা ফোন: ২২৩৩-৫৫৪৫১
০৪.	মুদ্রণকারী প্রতিষ্ঠানের অভিজ্ঞতার সনদ প্রদান	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানকে কার্যাদেশ প্রদান সংক্রান্ত আদেশ ও মানসম্মত কার্য সম্পাদন সংক্রান্ত তথ্যাদি যাচাইপূর্বক সনদ প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক কার্যাদেশ প্রাপ্তি, মানসম্মত কাজের রেকর্ড ইত্যাদি।	বিনামূল্যে	০৩ দিন	উৎপাদন নিয়ন্ত্রক ফোন: ২২৩৩-৫৬৭৫১ বিতরণ নিয়ন্ত্রক ফোন: ২২৩৩-৮৯০০২
০৫.	মুদ্রণকারী প্রতিষ্ঠানকে আয়কর সনদ প্রদান	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের আবেদন, আয়কর সংক্রান্ত হিসাব পরীক্ষা ও সনদ প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আবেদন দাখিল, আয়কর কর্তনের হিসাব ইত্যাদি।	বিনামূল্যে	০৩ দিন	প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা ফোন: ২২৩৩-৫৫৪৫১
০৬.	মুদ্রণকারী প্রতিষ্ঠানকে ব্যাংক গ্যারান্টি/ পারফরমেন্স গ্যারান্টি/ বিড সিকিউরিটি/ কাগজের জামানত ফেরত প্রদান	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের আবেদন ও উৎপাদন/বিতরণ শাখার মতামত প্রাপ্তি সাপেক্ষে জামানত ফেরত প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আবেদন দাখিল ও সংশ্লিষ্ট শাখার মতামত।	বিনামূল্যে	০৩ দিন	প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা ফোন: ২২৩৩-৫৫৪৫১
০৭.	সম্পূরক/পঠন সামগ্রী (Supplementary Reading Material- SRM) অনুমোদন	ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের আবেদন, সংশ্লিষ্ট শিক্ষাক্রম উইংয়ের মতামত প্রাপ্তি ও অনুমোদন।	প্রাথমিক শিক্ষাক্রম উইং এবং শিক্ষাক্রম উইংয়ে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	আবেদনের পর ২ মাস	উর্ধ্বতন বিশেষজ্ঞ (প্রাথমিক শিক্ষাক্রম) ফোন: ২২৩৩-৫৭৯২৯ উর্ধ্বতন বিশেষজ্ঞ (শিক্ষাক্রম) ফোন: ২২৩৩-৮০৭২৫



২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১.	বোর্ডে কর্মরত নিজস্ব কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের চাকুরি স্থায়ীকরণ/ নিয়মিতকরণ	বোর্ডে নিয়োগের জ্যেষ্ঠতা, বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন ও সংশ্লিষ্ট বিধি অনুসরণপূর্বক অফিস আদেশ জারি করা হয়।	বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন, জ্যেষ্ঠতা তালিকা এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সুপারিশ।	-	কর্মকর্তা/কর্মচারীর যোগ্যতা অর্জনের পর ১০ কর্মদিবসের মধ্যে	উপসচিব (প্রশাসন) ফোন: ২২৩৩-৮২৫৮৬
০২.	বোর্ডে কর্মরত নিজস্ব কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জ্যেষ্ঠতা তালিকা তৈরি ও সংরক্ষণ	বোর্ডে নিয়োগের আদেশ, বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন ও সংশ্লিষ্ট বিধি অনুসরণপূর্বক অফিস আদেশ জারি করা হয়।	বোর্ডে নিয়োগ আদেশ, কর্মে যোগদান ও নিয়োগ বিধি।	-	কর্মকর্তা/কর্মচারীর যোগ্যতা অর্জনের পর ১০ কর্মদিবসের মধ্যে	উপসচিব (প্রশাসন) ফোন: ২২৩৩-৮২৫৮৬
০৩.	বোর্ডে প্রেষণে নিযুক্ত কর্মকর্তাদের ব্যক্তিগত নথি সংরক্ষণ	প্রেষণে নিযুক্ত কর্মকর্তাদের ব্যক্তিগত নথি প্রশাসন উইংয়ে সংরক্ষণ করা হয়।	কর্মকর্তাদের বদলির আদেশ, যোগদানপত্র এবং বিভিন্ন সময়ে তাঁর কাজ সংশ্লিষ্ট আদেশসমূহ।	-	০৩ কর্মদিবসের মধ্যে	উপসচিব (প্রশাসন) ফোন: ২২৩৩-৮২৫৮৬
০৪.	বোর্ডের বিভিন্ন ধরনের অফিস আদেশ ও বিজ্ঞপ্তি জারী	সংশ্লিষ্ট কার্য সম্পাদনের সুবিধার্থে অফিস আদেশ জারী করা হয়।	সংশ্লিষ্ট অফিস আদেশ বিতরণ করার মাধ্যমে অবহিত করা।	-	০২ কর্মদিবসের মধ্যে	উপসচিব (প্রশাসন) ফোন: ২২৩৩-৮২৫৮৬
০৫.	বোর্ড হতে জারীকৃত পত্র ও প্রশাসনিক কাগজপত্রাদি প্রেরণ, বিতরণ এবং অন্যান্য দপ্তর হতে পত্র গ্রহণ	বোর্ডের যে কোনো শাখা হতে জারীকৃত পত্রে কেন্দ্রীয়ভাবে ইস্যু নম্বর প্রদান এবং কেন্দ্রীয়ভাবে অন্যান্য দপ্তর হতে পত্র গ্রহণ।	প্রশাসন শাখা হতে ইস্যু নম্বর প্রদান এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নিকট সংশ্লিষ্ট পত্র প্রেরণ।	-	০২ কর্মদিবসের মধ্যে	উপসচিব (প্রশাসন) ফোন: ২২৩৩-৮২৫৮৬
০৬.	বোর্ডে কর্মরত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের নৈমিত্তিক ছুটির আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	নির্ধারিত আবেদনপত্রে ছুটির আবেদন সংশ্লিষ্ট দপ্তর প্রধানের সুপারিশ সাপেক্ষে ছুটি অনুমোদন করা হয়।	ছুটির নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র প্রশাসন শাখা হতে সংগ্রহ এবং ফরম পূরণ।	-	০১ কর্মদিবসের মধ্যে	উপসচিব (প্রশাসন) ফোন: ২২৩৩-৮২৫৮৬
০৭.	বোর্ডে প্রেষণে কর্মরত কর্মকর্তাদের অর্জিত ছুটির আবেদনসহ বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরির প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ	আবেদন, ছুটি প্রাপ্যতা প্রত্যয়ন, দপ্তর প্রধানের সুপারিশ, শিক্ষা/ সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে অফিস আদেশ জারি করা হয় -।	আবেদন, প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার অফিসের ছুটির প্রাপ্যতা সংক্রান্ত প্রত্যয়ন, দপ্তর প্রধানের সুপারিশ।	-	মন্ত্রণালয়ের আদেশ প্রাপ্তির ০২ কর্মদিবসের মধ্যে	উপসচিব (প্রশাসন) ফোন: ২২৩৩-৮২৫৮৬



ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর)
০৮.	বোর্ডে কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বাসা বরাদ্দ, বাসার রক্ষণাবেক্ষণ ইত্যাদি কার্যক্রম	আবেদন সংশ্লিষ্ট কমিটির সুপারিশসহ বোর্ড সভায় উপস্থাপন এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণ সাপেক্ষে অফিস আদেশ জারি করা হয়।	আবেদন ও সংশ্লিষ্ট কমিটির সুপারিশ।	-	বোর্ড সভার সিদ্ধান্ত প্রাপ্তির ০৩ কর্মদিবসের মধ্যে	উপসচিব (কমন) ফোন: ২২৩৩-৮২৮৪৩
০৯.	বোর্ডে কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যৌথ বীমা, কল্যাণ তহবিল ও জীবন বীমা ইত্যাদি কার্যক্রম	বোর্ডে কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের স্ব স্ব নামে যৌথ বীমা, কল্যাণ তহবিল ও জীবন বীমার প্রিমিয়াম প্রদান সংক্রান্ত আদেশ জারি করা হয়।	বোর্ডে কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের স্ব স্ব নামে যৌথ বীমা, কল্যাণ তহবিল ও জীবন বীমার প্রিমিয়াম প্রদান সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত।	-	প্রশাসনিক অনুমোদন প্রাপ্তির ০৩ কর্মদিবসের মধ্যে	প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, ফোন: ২২৩৩-৫৫৪৫১
১০.	বোর্ডে কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন প্রদান, পারিবারিক পেনশন প্রদান এবং পেনশনারদের জন্য বিভিন্ন সময়ে সরকার কর্তৃক প্রদেয় সুবিধাদি প্রদান	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর ব্যক্তিগত নথি বিশ্লেষণ করে সংশ্লিষ্ট কমিটির সুপারিশসহ বোর্ড সভায় উপস্থাপন এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণ সাপেক্ষে অফিস আদেশ জারি করা হয়।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর ব্যক্তিগত নথি, সংশ্লিষ্ট কমিটির সুপারিশ, বোর্ড সভার অনুমোদন।	-	বোর্ড সভার সিদ্ধান্ত প্রাপ্তির ০৩ কর্মদিবসের মধ্যে	প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, ফোন: ২২৩৩-৫৫৪৫১
১১.	বোর্ডের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অবসর/স্বৈচ্ছা অবসর	আবেদন ও সংশ্লিষ্ট নথি পরীক্ষাপূর্বক অফিস আদেশ জারি করা হয়।	আবেদন, সংশ্লিষ্ট নথি পরীক্ষা।	-	বোর্ড সভার সিদ্ধান্ত প্রাপ্তির ০৩ কর্মদিবসের মধ্যে	উপসচিব (প্রশাসন) ফোন: ২২৩৩-৮২৫৮৬
১২.	বোর্ডের কর্মকর্তাদের বৈদেশিক প্রশিক্ষণ/বিদেশে পরিদর্শন ও সেমিনারে অংশগ্রহণ	অফার লেটার, ছুটির প্রাপ্যতা, বিগত ০১ বছরের বিদেশ ভ্রমণের বিবরণী (নির্ধারিত ছক), মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে অফিস আদেশ জারি করা হয়।	অফার লেটার, ছুটির প্রাপ্যতা, বিগত ০১ বছরের বিদেশ ভ্রমণের বিবরণী (নির্ধারিত ছক), প্রয়োজনীয় তথ্য।	-	মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন প্রাপ্তির পর ০২ কর্মদিবসের মধ্যে	উপসচিব (প্রশাসন) ফোন: ২২৩৩-৮২৫৮৬
১৩.	বোর্ডের সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পরিচয় পত্র প্রদান	বোর্ডের নিজস্ব ও স্থায়ীভাবে নিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পরিচয় পত্র প্রদান এবং প্রেষণে নিয়োগপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের পরিচয় পত্র প্রদান সংক্রান্ত আদেশ জারি করা হয়।	উপসচিব (কমন) এর দপ্তরে পাওয়া যাবে।	-	-	উপসচিব (কমন) ফোন: ২২৩৩-৮২৮৪৩



১. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (Grievance Redress System-GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করবেন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করবেন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) পদবি: সচিব (এনসিটিবি) ফোন: ২২৩৩-৮৫৬৪৪ ইমেইল: chairman@nctb.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	ড. মো: জাকির হোসেন আখন্দ পদবি: যুগ্ম সচিব (মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ) ফোন: +৮৮০২৯৫১৫৭৪৪ ইমেইল: js_dev1@moedu.gov.bd দাপ্তরিক ঠিকানা : কক্ষ নং-১৭০৩, ভবন নং-৬, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	২০ কার্যদিবস
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস

২. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজ্জিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা