

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জাতীয় শিক্ষা ব্যবস্থাপনা একাডেমী (নায়েম)
পোঃ-নিউ মার্কেট, ঢাকা- ১২০৫।
সিটিজেন চার্টার (Citizen Charter)

ভূমিকা : নায়েম শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের একটি সংযুক্ত দপ্তর ও প্রশিক্ষণ একাডেমী। বাংলাদেশের মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা স্তরের শিক্ষক ও ব্যবস্থাপকদের প্রশিক্ষণ, শিক্ষা গবেষণা এবং শিক্ষা পরিকল্পনা করা এর প্রধান কাজ।

ভিশন (Vision) : নায়েমকে আন্তর্জাতিক মানসম্পন্ন প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানে পরিণত করে শিক্ষাক্ষেত্রে দক্ষ জনশক্তি গড়ে তোলার মাধ্যমে সুশিক্ষা নিশ্চিতকরণ।

মিশন (Mission Statement) : গুণগত প্রশিক্ষণের মাধ্যমে মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা স্তরের শিক্ষক ও কর্মচারীদের দক্ষ প্রশাসক, ব্যবস্থাপক ও গবেষক হিসেবে গড়ে তুলে শিক্ষার্থীদের বিশ্বায়নের চ্যালেঞ্জ মোকাবেলার জন্য প্রস্তুত করা।

লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য (Aims and Purpose) : সেবা গ্রহণকারীদের সঙ্গে নিবিড় যোগাযোগ স্থাপন এবং তাঁদের পকামর্শ গ্রহণের মাধ্যমে প্রচলিত সেবা প্রদানের প্রক্রিয়াকে আরো গতিশীল ও মানসম্মত করে গড়ে তোলা।

ক্রমিক	প্রদেয় সেবা	সেবাদানের সর্বোচ্চ সময় (দিন/ঘন্টা/মিনিট)	সেবাপ্রাপ্তি	তথ্য কোথায় পাওয়া যাবে
১	২	৩	৪	৫
১.	বুনিয়াদী প্রশিক্ষণ প্রদান	৪ মাস	বিসিএস (সাধারণ ও কারিগরী) শিক্ষা ক্যাডার কর্মকর্তা	<p>পরিচালক (প্রশিঃ ও বাস্তঃ) এর দপ্তরে টেলিফোন : ৮৬৫০৪৭৮ পিএবিএক্স : ৯৬৭০৩৫৭-৮ ফ্যাক্স : ৮৬৫০৩২০</p> <p>নায়েম ওয়েবসাইট www.naem.gov.bd</p>
২.	সঞ্জীবনী প্রশিক্ষণ প্রদান (বুনিয়াদী সম্পন্নকারীদের)	২ সপ্তাহ	বুনিয়াদী প্রশিক্ষণ কোর্স সম্পন্নকারী মেধানুযায়ী শেষের ২০ জন	
৩.	শিক্ষা প্রশাসন ও ব্যবস্থাপনা প্রশিক্ষণ (কলেজ)	২১ দিন	কলেজ ও সিনিয়র মাদ্রাসার অধ্যক্ষগণ	
৪.	সঞ্জীবনী প্রশিক্ষণ প্রদান (কলেজ)	২ সপ্তাহ	পূর্বে প্রশিক্ষণ গ্রহণকারী কলেজ ও মাদ্রাসার অধ্যক্ষগণ	
৫.	শিক্ষা প্রশাসন ও ব্যবস্থাপনা প্রশিক্ষণ (মাধ্যমিক)	২১ দিন	সেকেডারী স্কুল ও সমপর্যায়ের মাদ্রাসার প্রধানগণ	
৬.	সঞ্জীবনী প্রশিক্ষণ প্রদান (মাধ্যমিক)	২ সপ্তাহ	পূর্বে প্রশিক্ষণ গ্রহণকারী সেকেডারী স্কুল ও সমপর্যায়ের মাদ্রাসার প্রধানগণ	
৭.	শিক্ষা পরিকল্পনা ও উন্নয়ন প্রশিক্ষণ প্রদান	১ মাস	শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের অধীনস্থ দপ্তরের / সরকারী কলেজ-এর কর্মকর্তাগণ	
৮.	শিক্ষা গবেষণা পদ্ধতি প্রশিক্ষণ প্রদান	১ মাস	বুনিয়াদী প্রশিক্ষণ কোর্সে মেধা স্থান (১--২০) অর্জনকারী প্রশিক্ষণার্থী	
৯.	কমিউনিকেশন ইংলিশ প্রদান	২ সপ্তাহ	মাধ্যমিক পর্যায়ের ইংরেজী শিক্ষকগণ	
১০.	কমিউনিকেশন ইংলিশ প্রদান	২ সপ্তাহ	উচ্চ-মাধ্যমিক পর্যায়ের ইংরেজী শিক্ষকগণ	
১১.	কম্পিউটার এপ্লিকেশন প্রদান	২ সপ্তাহ	মাধ্যমিক পর্যায়ের কম্পিউটার শিক্ষকগণ	
১২.	লাইব্রেরী পরিকল্পনা ও ব্যবস্থাপনা প্রশিক্ষণ প্রদান	২ সপ্তাহ	কলেজ পর্যায়ে কর্মকর্তা লাইব্রেরীয়ানগণ	
১৩.	শিক্ষা প্রশাসন বিষয়ের প্রশিক্ষণ প্রদান	২ সপ্তাহ	শিক্ষা মন্ত্রণালয়াদীন দপ্তর/শিক্ষা প্রতিষ্ঠান কর্মকর্তা/জেলা শিক্ষা কর্মকর্তাগণ	
১৪.	প্রকল্প ব্যবস্থাপনা প্রশিক্ষণ প্রদান	২ সপ্তাহ	শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের অধীনস্থ দপ্তরের কর্মকর্তাগণ	
১৫.	অফিস ব্যবস্থাপনা প্রদান	১ সপ্তাহ	শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের অধীনস্থ দপ্তরের কর্মকর্তাগণ	
১৬.	প্রশিক্ষকদের প্রশিক্ষণ (TOT) প্রদান	১ সপ্তাহ	শিক্ষা মন্ত্রণালয়াদীন প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানের প্রশিক্ষকগণ	
১৭.	Secretarial Science প্রশিক্ষণ প্রদান	১ সপ্তাহ	কলেজ পর্যায়ের ম্যানেজমেন্ট শিক্ষকগণ	
১৮.	স্যাটেলাইট ট্রেনিং প্রদান	২ সপ্তাহ	গ্রামীন স্কুল পর্যায়ের শ্রেণী শিক্ষকগণ	

ক্রমিক	প্রদেয় সেবা	সেবাদানের সর্বোচ্চ সময় (দিন/ঘন্টা/মিনিট)	সেবাপ্রার্থী	তথ্য কোথায় পাওয়া যাবে
১৯.	প্রশংসাপত্র প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির ১ সপ্তাহের মধ্যে	সনদপত্র হারানো প্রশিক্ষণার্থী, নায়েম কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণ	পরিচালক (প্রশাঃ ও অর্থ) এর দপ্তরে টেলিফোন : ৮৬৫০৩৪০ পিএবিএক্স : ৯৬৭০৩৫৭-৮ ফ্যাক্স : ৮৬৫০৩২০
২০.	ড্রাইভিং লাইসেন্স প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির ২৪ ঘন্টার মধ্যে	বুনিয়াদী প্রশিক্ষণকালে কম্পিউটেন্সি টেস্টে উত্তীর্ণ কর্মকর্তাগণ	
২১.	প্রশিক্ষণ ভাতার বিল প্রদান	বিল পেশ করার ২ মাসের মধ্যে	বিভিন্ন প্রশিক্ষণ কোর্সে অংশগ্রহণকারীগণ	
২২.	প্রভিডেন্ট ফান্ড থেকে অগ্রিম প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির ১ সপ্তাহের মধ্যে	নায়েম কর্মকর্তা/ কর্মচারী	
২৩.	প্রভিডেন্ট ফান্ড থেকে চূড়ান্ত উত্তোলন	আবেদন প্রাপ্তির ১ সপ্তাহের মধ্যে	নায়েম কর্মকর্তা /কর্মচারী	
২৪.	বিভিন্ন প্রকার অগ্রিম/লোন এর আবেদন নিষ্পত্তি	আবেদন প্রাপ্তির ১ সপ্তাহের মধ্যে	নায়েম কর্মকর্তা /কর্মচারী	
২৫.	নৈমিত্তিক ছুটি ব্যতীত অন্যান্য ছুটির আবেদন নিষ্পত্তি	আবেদন প্রাপ্তির ১ সপ্তাহের মধ্যে	নায়েম কর্মকর্তা/ কর্মচারী	
২৬.	টাইম স্কেলের আবেদন নিষ্পত্তি	আবেদন প্রাপ্তির ২ সপ্তাহের মধ্যে	নায়েম কর্মকর্তা/ কর্মচারী	
২৭.	দক্ষতাসীমার আবেদন নিষ্পত্তি	আবেদন প্রাপ্তির ২ সপ্তাহের মধ্যে	নায়েম কর্মকর্তা/ কর্মচারী	
২৮.	এলপিআর/লাম্পগ্রান্ট সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তি	আবেদন প্রাপ্তির ২ সপ্তাহের মধ্যে	নায়েম কর্মকর্তা/ কর্মচারী	
২৯.	পেনশন কেস আবেদন নিষ্পত্তি	আবেদন প্রাপ্তির ২ সপ্তাহের মধ্যে	নায়েম কর্মকর্তা/ কর্মচারী	
৩০.	বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন/প্রতিবেদন পূরণ/ নবায়ন	আবেদন প্রাপ্তির ২ সপ্তাহের মধ্যে	নায়েম কর্মকর্তা/ কর্মচারী	
৩১.	ডিপিপি প্রস্তুতকরণ	সর্বোচ্চ ৩ মাস	নায়েম / শিক্ষা মন্ত্রণালয়	
৩২.	নায়েম কার্যাবলীর বার্ষিক পরিকল্পনা প্রণয়ন	সর্বোচ্চ ২ মাস	নায়েম / শিক্ষা মন্ত্রণালয়	
৩৩.	নায়েম-এর পূর্ত কাজের তদারকি	প্রতি কর্মদিবস	নায়েম / শিক্ষা মন্ত্রণালয়	পরিচালক (গবেঃ ও তথ্যাঃ) এর দপ্তরে টেলিফোন : ৮৬৫০৪৭০ পিএবিএক্স : ৯৬৭০৩৫৭-৮ ফ্যাক্স : ৮৬৫০৩২০
৩৪.	নায়েম জার্নাল প্রকাশনা	প্রতি ৬ মাস পর ১ টি	নায়েম / শিক্ষা মন্ত্রণালয়	
৩৫.	নায়েম নিউজলেটার প্রকাশনা	প্রতি ৩ মাস পর ১ টি	নায়েম / শিক্ষা মন্ত্রণালয়	
৩৬.	গবেষণা কর্মসূচি বাস্তবায়ন	আর্থিক বছর অনুযায়ী নির্ধারিত	নায়েম / শিক্ষা মন্ত্রণালয়	
৩৭.	গবেষণা কর্মসূচি সভা আহ্বান ও আয়োজন	কমিটি কর্তৃক নির্ধারিত	নায়েম / শিক্ষা মন্ত্রণালয়	
৩৮.	গ্রন্থাগার ব্যবহার সেবা	প্রতি কর্মদিবস (সকাল ৮:৩০হতে রাত ৮:৩০)	প্রশিক্ষণার্থী, নায়েম কর্মকর্তা / কর্মচারী এবং শিক্ষা গবেষকগণ	
৩৯.	ওয়ার্কশপ / সেমিনার / সিম্পোজিয়াম আয়োজন	সর্বোচ্চ ৩ (তিন) কার্যদিবস	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান	
৪০.	রিপোর্ট তৈরি, তথ্য প্রদান কিংবা সরবরাহ	পত্র প্রাপ্তির ২ সপ্তাহের মধ্যে	নায়েম / শিক্ষা মন্ত্রণালয়	

অফিস সময়ের পরে তথ্য সংগ্রহ (ফর্মের শিরোনাম/ ফি প্রদান/ কার কাছে)	অভিযোগ প্রদান সংক্রান্ত তথ্য (মাধ্যম, স্থান ও নিষ্পত্তির পর্যায়)	অভিযোগ প্রাপ্তি স্বীকারের সর্বোচ্চ সময়	গৃহীত পদক্ষেপ অবগতকরণের সর্বোচ্চ সময়	সেবা গ্রহিতাদেও সাথে মত বিনিময় সভা ও পরামর্শ গ্রহণের স্থান
১১	১২	১৩	১৪	১৫
<p>অফিস সময়ের পরে * ফর্মের / আবেদনের সুযোগ নাই। * ফি প্রদানের প্রয়োজন নাই। * জরুরী প্রয়োজনে : সহকারী পরিচালক (কমন সার্ভিস) টেলিফোন : ৯৩৫৮১৪২ মোবাইল : ০১৫.৫২৪১০৫৪৭</p>	<p>মাধ্যম : ডাকযোগে, সরাসরি অথবা ই-মেইল করে অভিযোগে করা যাবে। E-mail : info@naem.gov.bd অভিযোগ বাস্তব থাকবে : পরিচালক (প্রশাঃ ও অর্থঃ) এর দপ্তরে নিষ্পত্তির পর্যায়েঃ- ১। সংশ্লিষ্ট বিভাগ / শাখার সহঃ পরিচালক ২। সংশ্লিষ্ট বিভাগ / শাখার উপ পরিচালক ৩। সংশ্লিষ্ট বিভাগের পরিচালক ৪। নায়েম এর মহাপরিচালক</p>	২ (দুই) সপ্তাহ	৩ (তিন) সপ্তাহ	<p>জাতীয় শিক্ষা ব্যবস্থাপনা একাডেমী (নায়েম), পোঃ নিউমার্কেট, ঢাকা- ১২০৫ এর-</p> <ol style="list-style-type: none"> ১. অডিটোরিয়াম / কনফারেন্স কক্ষে আয়োজিত সেমিনার / কর্মশালা / মত বিনিময় সভা ইত্যাদির মাধ্যমে। ২. প্রাসঙ্গিক বিষয়ে গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনার মাধ্যমে। ৩. সম্পর্কযুক্ত এর সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা / কর্মচারীদের পারস্পরিক আলোচনার মাধ্যমে।