

জাতীয় কম্পিউটার প্রশিক্ষণ ও গবেষণা একাডেমী (নেকটার)
কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়
বগুড়া, বাংলাদেশ।
www.nactar.gov.bd

সিটিজেন্স চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন (Vision) : সকলের জন্য মানসম্মত আইসিটি প্রশিক্ষণ নিশ্চিত করা।

মিশন (Mission) : আইসিটি বিষয়ে যুগোপযোগী শিক্ষা, প্রশিক্ষণ ও গবেষণার মাধ্যমে মানবসম্পদ উন্নয়ন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

১) নাগরিক সেবা

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
|--------------|--|--|--|---|---------------------------|--|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ |
| ১. | আইসিটি বিষয়ক শিক্ষক প্রশিক্ষণ। ১৪৪ঘন্টা (৩০দিন)। | বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন; আবেদনকৃত প্রার্থীদের যাচাই বাছাই করে মনোনয়ন, রেজিস্ট্রেশন এবং সরাসরি আইসিটি বিষয়ে প্রশিক্ষণ। | ১। আবেদন পত্রে প্রতিষ্ঠান প্রধানের সুপারিশ; ২। প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণের সময় প্রতিষ্ঠান প্রধানের ছাড়পত্র। | বিনামূল্যে। | ১৫ দিন | মোঃ জয়নাল আবেদীন পদবীঃ ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (প্রশিক্ষণ বিভাগ) ফোনঃ ০৫১-৬০৯৮৮ (অফিস), মোবাইলঃ ০১৭১২-১১১৩৪৪ কক্ষ নংঃ ১০৩ ই-মেইলঃ abedin.nac@gmail.com |
| ২. | আইসিটি বিষয়ে স্বল্প মেয়াদি (মুক্ত পেশাজীবী ও উদ্যোক্তা সৃজনসহ) কোর্সসমূহ। ১২০ ঘন্টা (৩০দিন)/ ৬০ ঘন্টা (২০দিন)। | বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন; আবেদনকৃত প্রার্থীদের পরীক্ষার মাধ্যমে নির্বাচন, মনোনয়ন ও সরাসরি আইসিটি বিষয়ে প্রশিক্ষণ। | ১। সর্বশেষ শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদের স্ক্যান কপি; ২। পাসপোর্ট সাইজের স্ক্যান ছবি; ৩। জাতীয় পরিচয় পত্র/জন্ম সনদ স্ক্যান কপি। | বিনামূল্যে | ১৫ দিন | |
| ৩. | শিক্ষিত বেকার যুবক ও যুব মহিলাদেরকে দক্ষ মানব সম্পদ উন্নয়নে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিষয়ে প্রশিক্ষণ। ৩৬০ ঘন্টা (৬মাস)। | আবেদনকৃত প্রার্থীদের পরীক্ষার মাধ্যমে নির্বাচন ও সরাসরি আইসিটি বিষয়ে প্রশিক্ষণ। | ১। শিক্ষাগত যোগ্যতার সকল সনদের সত্যায়িত ফটোকপি- প্রতিটি ১কপি; ২। পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি-২কপি; ৩। জাতীয় পরিচয় পত্র/জন্ম সনদ-সত্যায়িত-১ কপি; ৩। বিশেষ চাহিদা প্রাপ্ত ও ক্ষুদ্র নৃ-গোষ্ঠীর সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)-১কপি। | নির্ধারিত ফি জনতা ব্যাংক, ফুলদীঘি শাখা, হিসাব নং ৬২৯ এ জমার মাধ্যমে। | ১৫ দিন | |

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
|--------------|--|---------------------------------------|--|---------------------------------|------------------------------------|---|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ |
| ৪. | প্রশিক্ষণার্থীদের কোর্স মডিউল/ প্রশিক্ষণ সামগ্রী প্রদান। | কোর্সে অংশগ্রহণকারীদের সরাসরি প্রদান। | - | বিনামূল্যে। | রেজিস্ট্রেশন/প্রশিক্ষণকালীন সময়ে। | মোঃ জয়নাল আবেদীন পদবীঃ সহকারী ইন্সট্রাক্টর ও ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (প্রশিক্ষণ বিভাগ) কক্ষ নংঃ ১০৩ ফোনঃ ০৫১-৬০৯৮৮ মোবাইলঃ ০১৭১২-১১১৩৪৪ |
| ৫. | সনদ প্রদান। | পরীক্ষার ফলাফলের ভিত্তিতে প্রদান। | রেজিস্ট্রেশনের সময় প্রদত্ত কাগজ পত্র অনুযায়ী। | বিনামূল্যে। | কোর্স সমাপ্তের ১০ দিনের মধ্যে। | মোঃ ফজলে রাব্বী পদবীঃ প্রশিক্ষক (পরীক্ষা নিয়ন্ত্রক) ফোনঃ ০৫১-৬০৯৮৮, মোবাইলঃ ০১৭১১-২৬০৪৫০ কক্ষ নংঃ ১০৪ ইমেইলঃ ce@nactar.gov.bd |
| ৬. | ডুপ্লিকেট সনদ পত্র প্রদান। | আবেদন প্রাপ্তি সরাসরি। | ১। আবেদনপত্র; ২। সাধারণ ডাইরীর কপি; ৩। পত্রিকায় প্রকাশিত বিজ্ঞপ্তি। | বিনামূল্যে। | ০৩ দিন। | |

২.) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
|--------------|---------------------------------------|--------------------------------|---|--|-----------------------------|---|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ |
| ১. | দরপত্র জামানত/ব্যাংক গ্যারান্টি ফেরৎ। | | হিসাব বিভাগ। | বিনামূল্যে। | ০৩ কার্যদিবসের মধ্যে। | এস টি এন কে মোঃ আব্দুল হাকিম পদবীঃ হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা ফোনঃ ০৫১-৬০৯৮৮ মোবাইলঃ ০১৭১৪-৪৯৫৮৩৮ কক্ষ নং ১০২ ইমেইলঃ mdabdulhakim964@gmail.com |
| ২. | আবাসন সংক্রান্ত। | আবেদন পত্র প্রাপ্তি সাওপেক্ষে। | আবেদনপত্র | বোর্ড অব গভর্নরস কর্তৃক নির্ধারিত হার অনুযায়ী। | ৩দিন | মোঃ আব্দুল মান্নান পদবীঃ সহকারী ইন্সট্রাক্টর ও ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (হোস্টেল) কক্ষ নং ৩০৪ ফোনঃ ০৫১-৬০৯৮৮, মোবাইলঃ ০১৭১০৯০৫৩০৫ ইমেইলঃ mannan1.jamalpur@gmail.com |

| | | | | | | |
|----|---|--|----------------|---|----------|---|
| ৩. | ক্যাফেটারিয়া/সেমিনার কক্ষ ভাড়া। | আবেদন পত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে। | আবেদনপত্র। | বোর্ড অব গভর্নরস কর্তৃক নির্ধারিত হার অনুযায়ী। | ৩দিন | মোঃআবু তালেব পদবীঃ ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (সংস্থাপন) ও সহকারি ইন্সট্রাক্টর কক্ষ নং ১০১ ফোনঃ ০৫১-৬০৯৮৮, মোবাইলঃ ০১৭১৮৪০৯১৩৯ ইমেইলঃ ----- |
| ৫. | সরকারি-বেসরকারি প্রতিষ্ঠানে নিয়োগ পরীক্ষায় বিশেষজ্ঞ প্রেরণ। | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের আবেদন প্রাপ্তি। | প্রশাসন বিভাগ। | বিনামূল্যে। | ৫/৭ দিন। | |

৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
|--------------|--|--|--|---------------------------------|--|---|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ |
| ১. | কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সকল প্রকার ছুটি (শিক্ষা ছুটি/বহিঃ বাংলাদেশ ছুটিসহ সকল প্রকার ছুটি) মঞ্জুর। | আবেদন ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে অফিস আদেশ। সরাসরি/ডাকযোগে/ ইমেইল। | ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন পত্রসহ সুপারিশ। | বিনামূল্যে। | ০৫ কার্যদিবসের মধ্যে। | |
| ২. | কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পিআরএল/ অবসর/স্বৈচ্ছা অবসর/ অক্ষমতা জনিত অবসর। | ১। আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রবিধানমালা-২০১৬ এর ৪৯, ৫০ এবং ৫১ বিধি এবং ২০১৮ সনের ৫৭ নং আইনের ধারা ৪৪ ও ৪৬ অনুযায়ী। ২। পেনশন সহজীকরণ আদেশ-২০২০ অনুযায়ী। সরাসরি | ১। আবেদন পত্র ১। ছবি ২। ওয়ারিশান সনদ ৩। মৃত্যু সনদ ৪। না দাবী প্রত্যয়ন। সংস্থাপন শাখা | বিনামূল্যে। | ১০ কার্যদিবস/ প্রক্রিয়া সাপেক্ষে দ্রুত নিষ্পত্তি। | মুহাম্মদ মাহমুদুর রহমান উপ-পরিচালক (চলতি দায়িত্ব) ফোনঃ ০৫১-৬০৯৮৮ মোবাইলঃ ০১৭১১-২৩৬৩৮৮ কক্ষ নং – ইমেইল-৬ |
| ৩. | কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পেনশন আনুতোষিক ও পারিবারিক পেনশন মঞ্জুরী প্রদান। | ১। আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রবিধানমালা-২০১৬ এর ৪৯, ৫০ ৫১ বিধি এবং ২। পেনশন সহজীকরণ আদেশ-২০২০ অনুযায়ী। সরাসরি | ১। আবেদন পত্র ১। ছবি ২। ওয়ারিশান সনদ ৩। মৃত্যু সনদ ৪। না দাবী প্রত্যয়ন। সংস্থাপন শাখা | বিনামূল্যে। | ১০ কার্যদিবস/ প্রক্রিয়া সাপেক্ষে দ্রুত নিষ্পত্তি। | |

| | | | | | | |
|----|--|---|---|--------------|-----------------------|--|
| ৪. | কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম ঋণ মঞ্জুরী। | আবেদন প্রাপ্তি সরাসরি | ১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন, টাকা জমার স্লিপ ও সংশ্লিষ্ট ডিএও এর প্রত্যয়ন। সংস্থাপন শাখা | বিনামূল্যে। | ০৩ কার্যদিবসের মধ্যে। | |
| ৫. | আয়কর ও ভ্যাট কর্তনের প্রত্যয়ন | আবেদন ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রদান। | স্ব-স্ব প্রতিষ্ঠান/ ফার্ম কর্তৃক আবেদন হিসাব শাখা | বিনামূল্যে। | ০৩ কার্যদিবসের মধ্যে। | এস টি এন কে মোঃ আব্দুল হাকিম পদবীঃ হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা ফোনঃ ০৫১-৬০৯৮৮ মোবাইলঃ ০১৭১৪-৪৯৫৮৩৮ কক্ষ নং ১০২ ইমেইলঃ mdabdulhakim964@gmail.com |
| ৬. | তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী তথ্য প্রদান। | তথ্য অধিকার নীতিমালা/ আইন অনুযায়ী। | আবেদন পত্র | বিনামূল্য/ফি | ০৭ দিন। | মোঃ আবু তালেব সহকারী ইন্সট্রাক্টর ফোনঃ ০৫১-৬০৯৮৮, মোবাইলঃ ০১৭১৮-৪০৯১৩৯ ইমেইলঃ abutaleb.baropur@gmail.com |
| ৭। | কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিরুদ্ধে শৃংখলা ও আচরণজনিত অভিযোগ এবং বিবিধ অভিযোগ উপস্থাপন ও আদেশ বাস্তবায়ন। | ব্যক্তি/উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নিকট থেকে অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণপূর্বক নির্দেশনা অনুযায়ী নিষ্পত্তি। | অভিযোগের সমর্থনে উপযুক্ত প্রমাণাদি। | বিনামূল্যে। | ০৭ কার্যদিবসের মধ্যে। | মোঃ আব্দুল মান্নান পদবীঃ অফিস সুপার ফোনঃ ০৫১-৬০৯৮৮, মোবাইলঃ ০১৭২৬-৮৪২০১০ |

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে 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 | যোগাযোগের ঠিকানা | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|-----------|---|---------------------------------------|--|---------------------|
| ১. | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান প্রদানে ব্যর্থ হলে- | অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত কর্মকর্তা (অনিক)। | GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা মোঃ আবু তালেব সহকারী ইন্সট্রাক্টর ও ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (প্রশাসন বিভাগ) কক্ষ নং ১০১ ফোনঃ ০৫১-৬০৯৮৮, মোবাইলঃ ০১৭১৮৪০৯১৩৯ | ৩মাস |
| ২. | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে- | আপীল কর্মকর্তা। | মুহাম্মদ মাহমুদুর রহমান উপ-পরিচালক (চলতি দায়িত্ব) ও প্রশিক্ষক (আরবী) কক্ষ নং ফোনঃ ০৫১-৬০৯৮৮, মোবাইলঃ ০১৭১১-২৩৬৩৮৮ | ১ মাস। |
| ৩. | আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে- | প্রতিষ্ঠানের নির্বাহী প্রধান। | পরিচালক, নেকটার, বগুড়া। ফোনঃ ০৫১-৬০৯৮৮ ইমেইলঃ | ৩মাস |

৫. সেবা গ্রহণকারীর কাছে সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা।

| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় |
|-----------|---|
| ১. | ত্রুটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে জমা; |
| ২. | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ ফিস পরিশোধ করা; |
| ৩. | প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা; |
| ৪. | সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা; এবং |
| ৫. | সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা; |
| ৬. | প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা; |

৬. একাডেমির ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাগণের তথ্য:

| ক্রমিক নং | ফোকাল পয়েন্ট এর বিষয় | ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার নাম ও পদবী | মোবাইল ও ই-মেইল নম্বর |
|-----------|---|---|--|
| ১. | জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল (NIS) বাস্তবায়ন। | জনাব মুহাম্মদ মাহমুদুর রহমান প্রশিক্ষক (আরবী) ও উপ-পরিচালক (চলতি দায়িত্ব) | ০১৭৩১-৭৪৯৯৯৯, director.nactar@gmail.com |
| ২. | বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) | জনাব মো: জয়নাল আবেদীন, সহকারী ইন্সট্রাক্টর | ০১৭১২-১১১৩৪৪, abedin.nac@gmail.com |
| ৩. | ইনোভেশন | জনাব মো: ফজলে রাকী, প্রশিক্ষক (পরীক্ষা নিয়ন্ত্রক) | ০১৭১১-২৬০৪৫০, rabbi_25bd@yahoo.com |
| ৪. | তথ্য অধিকার | জনাব মো: আবু তালেব, সহকারী ইন্সট্রাক্টর | ০১৭১৮-৪০৯১৩৯, abutaleb.baropur@gmail.com |
| ৫. | কল্যাণ কর্মকর্তা | জনাব মো: আব্দুল আলিম, প্রশিক্ষক (বাংলা) | ০১৭২০-৫৬৩৩০৫, abdulalim19064@gmail.com |
| ৬. | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (GRS) | জনাব মো: আবু তালেব, সহকারী ইন্সট্রাক্টর | ০১৭১৮-৪০৯১৩৯, abutaleb.baropur@gmail.com |