

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