

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জাতীয় শিক্ষা ব্যবস্থাপনা একাডেমি (নোয়েম)
মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়
নোয়েম রোড, ধানমন্ডি, ঢাকা-১২০৫
www.naem.gov.bd



সিটিজেনস্ চার্টার (Citizen Charter)

ভিশন (Vision) : মানসম্মত শিক্ষার জন্য দক্ষ শিক্ষক

মিশন (Mission) : মানসম্মত প্রশিক্ষণের মাধ্যমে শিক্ষক-কর্মকর্তাগণকে শিক্ষা প্রশাসন পরিচালনা, পরিকল্পনা প্রণয়ন, ব্যবস্থাপনা ও গবেষণাকর্মে দক্ষতা বৃদ্ধি। মানবিক, নৈতিক মূল্যবোধ এবং মহান মুক্তিযুদ্ধের চেতনা ও দেশপ্রেমে উদ্বুদ্ধ করা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭
১	উচ্চতর প্রশিক্ষণ :					প্রফেসর ড. তাহসিনা আক্তার পরিচালক প্রশিক্ষণ ও বাস্তবায়ন ফোন: ০২৫৫১৬৭৫৩০ ই-মেইল: info@naem.gov.bd এবং স্ব-স্ব কোর্সের পরিচালক
	১: সিনিয়র স্টাফ কোর্স অন এডুকেশন এন্ড ম্যানেজমেন্ট (এসএসসিইএম)	মাউশি কর্তৃক মনোনয়ন সাপেক্ষে আমন্ত্রণপত্র প্রেরণ ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	ওয়েবসাইট, ই-মেইল	বিনামূল্যে	৪৫ দিন	
	২: অ্যাডভান্সড কোর্স অন এডুকেশন এন্ড ম্যানেজমেন্ট (এসিইএম)।	মাউশি কর্তৃক মনোনয়ন সাপেক্ষে আমন্ত্রণপত্র প্রেরণ ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	ওয়েবসাইট, ই-মেইল	বিনামূল্যে	৪৫ দিন	
	শিক্ষা গবেষণা পদ্ধতি (ইআরএম)	নায়েম কর্তৃক মনোনয়ন সাপেক্ষে আমন্ত্রণপত্র প্রেরণ ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	ওয়েবসাইট, ই-মেইল	বিনামূল্যে	১২০ দিন	
	দীর্ঘ মেয়াদি প্রশিক্ষণ : বুনিয়াদি	মাউশি কর্তৃক মনোনয়ন সাপেক্ষে আমন্ত্রণপত্র প্রেরণ ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	ওয়েবসাইট, ই-মেইল	বিনামূল্যে	১২০ দিন	
	মধ্য মেয়াদি প্রশিক্ষণ (২১ - ৩০ দিন) :					
	শিক্ষা পরিকল্পনা ও উন্নয়ন	আমন্ত্রণপত্র প্রেরণ ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	ওয়েবসাইট, ই-মেইল	বিনামূল্যে	৩০ দিন	
শিক্ষা প্রশাসন ও ব্যবস্থাপনা (মাধ্যমিক ও কলেজ পর্যায়ের প্রতিষ্ঠান প্রধান), আইসিটি (মাধ্যমিক ও কলেজ পর্যায়), কমিউনিউকেটিভ ইংলিশ, (মাধ্যমিক ও কলেজ পর্যায় এবং অফিসার্স আন্ডার এমওই)	নায়েম কর্তৃক মনোনয়ন সাপেক্ষে আমন্ত্রণপত্র প্রেরণ ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	ওয়েবসাইট, ই-মেইল	বিনামূল্যে	২১ দিন		
স্বল্প মেয়াদি প্রশিক্ষণ (০৫ – ১৪ দিন): শিক্ষা প্রশাসন ও ব্যবস্থাপনা (জেলা ও উপজেলা শিক্ষা কর্মকর্তা), আইসিটি (মাধ্যমিক পর্যায়ের প্রতিষ্ঠান প্রধানগণের জন্য)	নায়েম কর্তৃক মনোনয়ন সাপেক্ষে আমন্ত্রণপত্র প্রেরণ ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	ওয়েবসাইট, ই-মেইল	বিনামূল্যে	৫ দিন		

১

	স্যাটেলাইট প্রশিক্ষণ কোর্স (মাধ্যমিক পর্যায়), প্যাডগজিক্যাল ট্রেনিং অন ম্যাথমেটিকস (মাধ্যমিক পর্যায়)	নায়েম কর্তৃক মনোনয়ন সাপেক্ষে আমন্ত্রণপত্র ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	ওয়েবসাইট, ই-মেইল	বিনামূল্যে	০৬ দিন	
	ইংলিশ ল্যাংগুয়েজ টিচিং কোর্স (ইএলটি), ডিজিটাল কনটেন্ট উন্নয়ন ও লাইব্রেরি পরিকল্পনা ও ব্যবস্থাপনা (মাধ্যমিক পর্যায়)	নায়েম কর্তৃক মনোনয়ন সাপেক্ষে আমন্ত্রণপত্র ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	ওয়েবসাইট, ই-মেইল	বিনামূল্যে	১২ দিন	
	লাইব্রেরি পরিকল্পনা ও ব্যবস্থাপনা (কলেজ পর্যায়), অফিস ব্যবস্থাপনা (শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের অধীন কর্মকর্তাগণ), সঞ্জীবনী কোর্স (মাধ্যমিক ও কলেজ পর্যায়ের প্রতিষ্ঠান প্রধান), প্রশিক্ষক প্রশিক্ষন কোর্স, প্রকল্প ব্যবস্থাপনা (শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের অধীন কর্মকর্তাগণ)	নায়েম কর্তৃক মনোনয়ন সাপেক্ষে আমন্ত্রণপত্র ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	ওয়েবসাইট, ই-মেইল	বিনামূল্যে	১৪ দিন	
২	প্রশিক্ষণ ভাতার বিল প্রদান	ইএফটিএন	কোর্স কর্তৃক সরবরাহকৃত ব্যক্তিগত ব্যাংকিং তথ্য ফরম	বিনামূল্যে	৪৫ দিন	প্রফেসর ড. শাহ মো. আমির আলী পরিচালক প্রশাসন ও অর্থ ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৮ ই-মেইল: info@naem.gov.bd
৩	গবেষণা কর্মসূচি বাস্তবায়ন	নায়েম কর্তৃক উন্মুক্ত বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে	ওয়েবসাইট, ই-মেইল	নায়েম গবেষণা নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত	চলমান আর্থিক বছর	রোকসানা বিলকিস পরিচালক গবেষণা ও তথ্যায়ন ফোন: ০২৫৫১৬৭৫৩১ ই-মেইল: info@naem.gov.bd
৪	নায়েম জার্নাল প্রকাশ	নায়েম কর্তৃক উন্মুক্ত বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে	ওয়েবসাইট, ই-মেইল	বিনামূল্যে	প্রতিবছর ২টি ইস্যু	রোকসানা বিলকিস পরিচালক গবেষণা ও তথ্যায়ন ফোন: ০২৫৫১৬৭৫৩১ ই-মেইল: info@naem.gov.bd
৫	যে কোনও শিক্ষা প্রতিষ্ঠান(মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা)-এর চাহিদা অনুযায়ী প্রশিক্ষণ কোর্সের বাজেট ও কর্মসূচি প্রণয়ন	প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী	পরিচালক প্রশিক্ষণ ও বাস্তবায়ন	প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী	০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	প্রফেসর ড. তাহসিনা আক্তার পরিচালক প্রশিক্ষণ ও বাস্তবায়ন ফোন: ০২৫৫১৬৭৫৩০ ই-মেইল: info@naem.gov.bd
৬	শিক্ষা উন্নয়ন সংশ্লিষ্ট কর্মকাণ্ডের জন্য ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের নিকট অডিটোরিয়াম ভাড়া	আবেদনের প্রেক্ষিতে ও কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে	নির্ধারিত ফরম, প্রশাসন ও অর্থ বিভাগ	অর্ধদিবস: ১৩,০০০ টাকা পূর্ণদিবস: ২৫,০০০ টাকা	চাহিদা পত্র প্রাপ্তির ০৭ (সাত) কর্ম দিবসের মধ্যে	প্রফেসর ড. শাহ মো. আমির আলী পরিচালক প্রশাসন ও অর্থ ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৮ ই-মেইল: info@naem.gov.bd
৭	শিক্ষা ও গবেষণার প্রয়োজনে বিদ্যোৎসাহী নাগরিকদের জন্য গ্রন্থাগার ব্যবহারের সুযোগ	আবেদনের প্রেক্ষিতে ও কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে	নায়েম গ্রন্থাগার	---	ছুটির দিন ব্যতীত সকাল ০৯:০০- ০৮:০০টা (রাত)	রোকসানা বিলকিস পরিচালক গবেষণা ও তথ্যায়ন ফোন: ০২৫৫১৬৭৫৩১ ই-মেইল: info@naem.gov.bd

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

৮	জিমেনেসিয়াম ব্যবহার (শুধুমাত্র প্রশিক্ষার্থীদের জন্য)	তাৎক্ষণিক, জিমেনেসিয়াম খোলা থাকা অবস্থায়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	কোর্স সিডিউল অনুযায়ী	মো. আহসান হাবীব ফিজিক্যাল ইনস্ট্রাক্টর মোবাইল : ০২৫৫১৬৪০৬ ই-মেইল: phi.naem@gmail.com
৯	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী প্রশিক্ষণ বিষয়ে যে কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানকে তথ্য প্রদান।	আবেদনের প্রেক্ষিতে ও কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে	নির্ধারিত ফরম, ওয়েবসাইটে রক্ষিত	নির্ধারিত মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে অথবা চাহিত তথ্যের ভিত্তিতে ১৫ (পনের) দিন	স্বপন কুমার নাথ তথ্য- ফোকাল পয়েন্ট ফোন : ৫৫১৬৭৫৩৪ ই-মেইল: rti.naem@gmail.com
১০	পরিকল্পনা ও নীতিমালা বিষয়ক ওয়ার্কশপ /সেমিনার/সিম্পোজিয়াম আয়োজন	নায়েম কর্তৃক মনোনয়ন সাপেক্ষে আমন্ত্রণপত্রের মাধ্যমে	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ০৪ দিন	মো. সেলিমুজ্জামান পরিচালক পরিকল্পনা ও উন্নয়ন ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৩ ই-মেইল: info@naem.gov.bd
১১	নায়েম নিউজ লেটার প্রকাশনা	মুদ্রণ, প্রকাশনা ও প্রচার	তথ্যায়ন বিভাগ	বিনামূল্যে	প্রতি বছর	রোকসানা বিলকিস পরিচালক গবেষণা ও তথ্যায়ন ফোন: ০২৫৫১৬৭৫৩১ ই-মেইল: info@naem.gov.bd
১২	প্রশংসাপত্র ও ডুপ্লিকেট সনদ প্রদান	আবেদনের প্রেক্ষিতে	নির্ধারিত ফরম, প্রশিক্ষণ ও বাস্তবায়ন শাখা	৫০ টাকা, ক্যাশ শাখায়	আবেদন পত্র প্রাপ্তির ০৩ (তিন) কর্ম দিবসের মধ্যে	প্রফেসর ড তাহসিনা আক্তার পরিচালক, প্রশিক্ষণ ও বাস্তবায়ন ফোন: ০২৫৫১৬৭৫৩০ ই-মেইল: info@naem.gov.bd



অভ্যন্তরীণ সেবা

১	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন	চুক্তি অনুযায়ী কর্মসম্পাদন	এপিএ সেল নায়েম	-	প্রতি অর্থবছর	মো. সেলিমুজ্জামান পরিচালক পরিকল্পনা ও উন্নয়ন ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৩ ই-মেইল: info@naem.gov.bd
২	বার্ষিক প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডার প্রণয়ন ও মুদ্রণ	ক্যালেন্ডার অনুযায়ী প্রশিক্ষণ পরিচালনা	পরিকল্পনা ও উন্নয়ন বিভাগ, নায়েম	-	প্রতি অর্থবছর	মো. সেলিমুজ্জামান পরিচালক পরিকল্পনা ও উন্নয়ন ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৩ ই-মেইল: info@naem.gov.bd
৩	নায়েম কার্যাবলির বার্ষিক পরিকল্পনা প্রণয়ন	পরিকল্পনা অনুযায়ী কর্মসম্পাদন	পরিকল্পনা ও উন্নয়ন বিভাগ, নায়েম	-	অর্থবছর	প্রফেসর ড. শাহ মো. আমির আলী পরিচালক প্রশাসন ও অর্থ, ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৮ ই-মেইল: info@naem.gov.bd
৪	নায়েম এর পূর্ত কাজ	নির্মাণ ও সংস্কার ও সংস্থাপন	প্রশাসন ও অর্থ বিভাগ, নায়েম	-	প্রতি অর্থবছর	প্রফেসর ড. শাহ মো. আমির আলী পরিচালক প্রশাসন ও অর্থ ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৮ ই-মেইল: info@naem.gov.bd





৫	নেটওয়ার্ক ইন্টারনেট সার্ভিস	সমকালিক চাহিদা সাপেক্ষে সংযোগ স্থাপন	প্রশাসন ও অর্থ বিভাগ, নায়েম	-	প্রতি অর্থবছর	প্রফেসর ড. শাহ মো. আমির আলী পরিচালক প্রশাসন ও অর্থ ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৮ ই-মেইল: info@naem.gov.bd
৬	ডিডিও কনফারেন্স-এর আয়োজন	প্রযোজ্যক্ষেত্রে ডিডিও কনফারেন্সিং	প্রশাসন ও অর্থ বিভাগ, নায়েম	-	প্রতি অর্থবছর	প্রফেসর ড. শাহ মো. আমির আলী পরিচালক প্রশাসন ও অর্থ, ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৮ ই-মেইল: info@naem.gov.bd
৭	নায়েম-এর নিউজলেটার প্রকাশ	মুদ্রণ, প্রকাশনা ও প্রচার	গবেষণা ও তথ্যায়ন বিভাগ, নায়েম	-	প্রতি অর্থবছর	প্রফেসর ড. শাহ মো. আমির আলী পরিচালক প্রশাসন ও অর্থ, ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৮ ই-মেইল: info@naem.gov.bd
৮	প্রভিডেন্ট ফান্ড থেকে অগ্রীম প্রদান	অগ্রীম উত্তোলনের বিধি মোতাবেক	প্রশাসন ও অর্থ বিভাগ নায়েম	-	প্রতি অর্থবছর	প্রফেসর ড. শাহ মো. আমির আলী পরিচালক প্রশাসন ও অর্থ, ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৮ ই-মেইল: info@naem.gov.bd
৯	বিভিন্ন প্রকার অগ্রিম/লোন-এর আবেদন নিষ্পত্তি	বিধি মোতাবেক	প্রশাসন ও অর্থ বিভাগ নায়েম	-	প্রতি অর্থবছর	প্রফেসর ড. শাহ মো. আমির আলী পরিচালক প্রশাসন ও অর্থ, ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৮ ই-মেইল: info@naem.gov.bd
১০	দক্ষতাসীমার আবেদন নিষ্পত্তি	বিধি মোতাবেক	প্রশাসন ও অর্থ বিভাগ নায়েম	-	প্রতি অর্থবছর	প্রফেসর ড. শাহ মো. আমির আলী পরিচালক প্রশাসন ও অর্থ, ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৮ ই-মেইল: info@naem.gov.bd
১১	পেনশন কেস আবেদন নিষ্পত্তি	বিধি মোতাবেক	প্রশাসন ও অর্থ বিভাগ নায়েম	-	প্রতি অর্থবছর	প্রফেসর ড. শাহ মো. আমির আলী পরিচালক প্রশাসন ও অর্থ ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৮ ই-মেইল: info@naem.gov.bd
১২	নায়েম প্রকাশনা (প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল ও শিক্ষা বিষয়ক গ্রন্থ) ইত্যাদি	বিধি মোতাবেক	প্রশিক্ষণ ও বাস্তবায়ন বিভাগ, নায়েম	-	প্রতি অর্থবছর	প্রফেসর ড. তাহসিনা আক্তার পরিচালক প্রশিক্ষণ ও বাস্তবায়ন ফোন: ০২৫৫১৬৭৫৩০ ই-মেইল: info@naem.gov.bd

প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

১	প্রশিক্ষণ	মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক স্তরের শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	এপিএ সেল নায়েম	-	প্রতি অর্ধবছর	প্রফেসর ড. তাহসিনা আক্তার পরিচালক প্রশিক্ষণ ও বাস্তবায়ন ফোন: ০২৫৫১৬৭৫৩০ ই-মেইল: info@naem.gov.bd
২	প্রশিক্ষণ	নায়েম অনুযায়ী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে প্রশিক্ষক হিসেবে অংশগ্রহণ	প্রশিক্ষণ ও বাস্তবায়ন বিভাগ, নায়েম	-	অর্ধবছর	"
৩	প্রশিক্ষণ	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের ইন-হাউস প্রশিক্ষণে প্রশিক্ষক প্রেরণ	প্রশিক্ষণ ও বাস্তবায়ন বিভাগ, নায়েম	-	প্রতি অর্ধবছর	"
৪	গবেষণা ও তথ্যায়ন	গবেষণাকর্মে সহায়তা প্রদান	গবেষণা ও তথ্যায়ন বিভাগ, নায়েম	-	প্রতি অর্ধবছর	রোকসানা বিলকিস পরিচালক গবেষণা ও তথ্যায়ন, ফোন: ০২৫৫১৬৭৫৩১ ই-মেইল: info@naem.gov.bd
৫	গবেষণা ও তথ্যায়ন	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে জার্নাল প্রকাশনায় সহায়তা প্রদান	গবেষণা ও তথ্যায়ন বিভাগ, নায়েম	-	প্রতি অর্ধবছর	"

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে বিফল হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) জনাব মো. খোরশেদ আলম প্রশিক্ষণ বিশেষজ্ঞ, ফোন : ৫৫১৬৭৫৪২ ই-মেইল : anik.naem@gmail.com	৩০ কর্ম দিবস
০২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা (শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা) অতিরিক্ত সচিব, ফোন : ৯৫১২২৪৫ ইমেইল : addsec.college@moedu.gov.bd ওয়েবসাইট : www.shed.gov.bd	২০ কর্ম দিবস
০৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, ফোন : ৮৮-০২-৯৫১৩৪৩৩, ই-মেইল : grs_sec@cabinet.gov.bd ওয়েব সাইট : www.grs.gov.bd	৬০ কর্ম দিবস