

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জাতীয় শিক্ষা ব্যবস্থাপনা একাডেমি (নায়েম)
মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়
নায়েম রোড, ধানমন্ডি, ঢাকা-১২০৫
www.naem.gov.bd
সিটিজেন চার্টার (Citizen Charter)
হালনাগাদের তারিখ: ১১/০৮/২০২৪ খ্রি.

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন (Vision) : Transforming NAEM as a center of excellence and unique training academy to build up teachers and education administrators

মিশন (Mission) : Building up skilled and professional teachers and education administrators with humane and moral values for developing human resources by imparting quality training to education administration, teaching-learning activities and for conducting educational research at the post-primary level with the spirit of the Great Liberation War

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	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.	তথ্য প্রদান	নাগরিক/সেবা প্রত্যাশীদের নিকট হতে সরাসরি কিংবা ই-মেইলে আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর চাহিত তথ্য সংরক্ষিত থাকলে তার চাহিত মাধ্যমে (ডাকযোগে বা ই-মেইলে) তথ্য প্রদান করা হয়; তবে চাহিত তথ্য অন্য শাখা সংশ্লিষ্ট হলে সংশ্লিষ্ট শাখা হতে তথ্য সংগ্রহপূর্বক প্রদান করা হয়।	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯-এ উল্লিখিত নির্ধারিত ফরম তথ্য কমিশনের ওয়েবসাইটে এবং জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটে - এ পাওয়া যাবে।	তথ্য অধিকার আইন অনুসারে প্রতি পৃষ্ঠা ০২ (দুই) টাকা অথবা প্রকৃত খরচ। ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে কোড নং -১-৩৩০১-০০০১-১৮০৭-এ জমা দিতে হবে।	আবেদন প্রাপ্তির ২০ কার্যদিবসের মধ্যে এবং ওয় পক্ষের সংশ্লিষ্টতা থাকলে ৩০ কার্য দিবসের মধ্যে।	উপ-পরিচালক, গবেষণা ও তথ্যায়ন ফোন: +৮৮ ০২ ৫৫১৬৭৫৩৪ ই-মেইল: dd_research2@naem.gov.bd
২.	দ্বি-নকল সনদ প্রদান	সেবা প্রত্যাশীদের নিকট হতে সরাসরি কিংবা ই-মেইলে আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর দ্বি-নকল সনদ প্রদান করা হয়।	আবেদনের নির্ধারিত ফরম নায়েম ওয়েবসাইটে অথবা প্রশিক্ষণ ও বাস্তবায়ন বিভাগে পাওয়া যাবে।	প্রতি সনদপত্রের জন্য ৫০.০০ টাকা ক্যাশ শাখায় জমা দিতে হবে।	আবেদন প্রাপ্তির ১০ কার্যদিবসের মধ্যে।	পরিচালক (প্রশিক্ষণ ও বাস্তবায়ন) ফোন: ০২৫৫১৬৭৫৩০ ই-মেইল: director_training@naem.gov.bd
৩.	প্রশংসাপত্র প্রদান	সেবা প্রত্যাশীদের নিকট হতে সরাসরি কিংবা ই-মেইলে আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর প্রশংসাপত্র প্রদান করা হয়।	আবেদনের নির্ধারিত ফরম নায়েম ওয়েবসাইটে অথবা প্রশিক্ষণ ও বাস্তবায়ন বিভাগে পাওয়া যাবে।	প্রতি সনদপত্রের জন্য ৫০.০০ টাকা ক্যাশ শাখায় জমা দিতে হবে।	আবেদন প্রাপ্তির ১০ কার্যদিবসের মধ্যে।	পরিচালক (প্রশিক্ষণ ও বাস্তবায়ন) ফোন: ০২৫৫১৬৭৫৩০ ই-মেইল: director_training@naem.gov.bd
৪.	নায়েমের অডিটরিয়াম/শতা কক্ষ/কনফারেন্স হল/প্রেনিকক্ষসমূহ ব্যবহারের অনুমতি	সেবা প্রত্যাশীদের নিকট হতে সরাসরি কিংবা ই-মেইলে আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর কলাম-২-এ বর্ণিত কক্ষসমূহ ব্যবহারের অনুমতি প্রদান করা হয়।	আবেদনের নির্ধারিত ফরম নায়েম ওয়েবসাইটে অথবা প্রশিক্ষণ ও বাস্তবায়ন বিভাগে পাওয়া যাবে।	ভাড়া (পূর্নদিবস) অডিটরিয়াম-১ : ১৫০০০+১৫% ভ্যাট অডিটরিয়াম-২ : ২৫০০০+১৫% ভ্যাট কনফারেন্স হল : ১৫০০০+১৫% ভ্যাট সভাকক্ষ : ১০০০০+১৫% ভ্যাট	আবেদন প্রাপ্তির ১০ কার্যদিবসের মধ্যে।	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৮ ই-মেইল: director_admin@naem.gov.bd

ক্রমিক	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
	প্রদান			শ্রেণিকক্ষ : ৮০০০ + ১৫% ভ্যাট ভাড়া (অর্থদিবস) অডিটরিয়াম-১ : ১০০০০+১৫% ভ্যাট অডিটরিয়াম-২ : ১৮০০০+১৫% ভ্যাট কনফারেন্স হল : ১২০০০+১৫% ভ্যাট সভাকক্ষ : ৭০০০+১৫% ভ্যাট শ্রেণিকক্ষ : ৫০০০ + ১৫% ভ্যাট চালান/সরাসরি মূল ভাড়া জমার কোড: ১২৫০১০০১২৬৮১ ভ্যাট জমার কোড: ১১১৩৩০০১০০৩১১		

নোট: বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসেবে অন্তর্ভুক্ত হবে।

(২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক	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 : ১: সিনিয়র স্টাফ কোর্স অন এডুকেশন এন্ড ম্যানেজমেন্ট (এসএসসিইএম) ২: অ্যাডভান্সড কোর্স অন এডুকেশন এন্ড ম্যানেজমেন্ট (এসিইএম) ৩. শিক্ষা গবেষণা পদ্ধতি (ইআরএম) প্রশিক্ষণ ৪. SEDP এর আওতাধীন Induction Training for Non-Cadre Government College Teachers	মাউশি কর্তৃক মনোনয়ন সাপেক্ষে আমন্ত্রণপত্র প্রেরণ করা হয়। ওয়েবসাইট: www.naem.gov.bd এর মাধ্যমে	ওয়েবসাইট: www.naem.gov.bd info@naem.gov.bd	বিনামূল্যে	৪৫ দিন	
	দীর্ঘ মেয়াদি প্রশিক্ষণ : বুনিয়াদি প্রশিক্ষণ	মাউশি কর্তৃক মনোনয়ন সাপেক্ষে আমন্ত্রণপত্র প্রেরণ করা হয়। ওয়েবসাইট: www.naem.gov.bd এর মাধ্যমে	ওয়েবসাইট: www.naem.gov.bd info@naem.gov.bd	বিনামূল্যে	১২০ দিন	
	মধ্য মেয়াদি প্রশিক্ষণ (২১ - ৩০ দিন) :					
	১. শিক্ষা পরিকল্পনা ও উন্নয়ন প্রশিক্ষণ	নায়েম কর্তৃক আমন্ত্রণপত্র প্রেরণ করা হয়। ওয়েবসাইট www.naem.gov.bd এর মাধ্যমে	ওয়েবসাইট: www.naem.gov.bd info@naem.gov.bd	বিনামূল্যে	৩০ দিন	

ক্রমিক	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
	২. শিক্ষা প্রশাসন ও ব্যবস্থাপনা প্রশিক্ষণ (মাধ্যমিক ও কলেজ পর্যায়) ৩. আইসিটি প্রশিক্ষণ (মাধ্যমিক ও কলেজ পর্যায়) ৪. কমিউনিকেশন ইংলিশ প্রশিক্ষণ (মাধ্যমিক ও কলেজ পর্যায় এবং অফিসার্স আভার এমওই)	নায়েম কর্তৃক আমন্ত্রণপত্র প্রেরণ করা হয়। ওয়েবসাইট www.naem.gov.bd এর মাধ্যমে	ওয়েবসাইট: www.naem.gov.bd info@naem.gov.bd	বিনামূল্যে	২১ দিন	পরিচালক (প্রশিক্ষণ ও বাস্তবায়ন) ফোন: ০২৫৫১৬৭৫৩০ ই-মেইল: director_training@naem.gov.bd এবং সংশ্লিষ্ট কোর্সের কোর্স পরিচালক
	অল্প মেয়াদি প্রশিক্ষণ (০৫ – ১৪ দিন): ১. শিক্ষা প্রশাসন ও ব্যবস্থাপনা প্রশিক্ষণ (জেলা ও উপজেলা শিক্ষা কর্মকর্তাদের জন্য) ২. আইসিটি প্রশিক্ষণ (মাধ্যমিক পর্যায়ের প্রতিষ্ঠান প্রধানগণের জন্য)	নায়েম কর্তৃক আমন্ত্রণপত্র প্রেরণ করা হয়। ওয়েবসাইট www.naem.gov.bd এর মাধ্যমে	ওয়েবসাইট: www.naem.gov.bd info@naem.gov.bd	বিনামূল্যে	০৫ দিন	
	৩. স্যাটেলাইট প্রশিক্ষণ কোর্স (মাধ্যমিক পর্যায়ের সহকারি শিক্ষকগণের জন্য) ৪. প্যাজগজিক্যাল ট্রেনিং অন্ড ম্যাথমেটিকস প্রশিক্ষণ (মাধ্যমিক পর্যায়ের গণিত শিক্ষকগণের জন্য)	নায়েম কর্তৃক আমন্ত্রণপত্র প্রেরণ করা হয়। ওয়েবসাইট www.naem.gov.bd এর মাধ্যমে	ওয়েবসাইট: www.naem.gov.bd info@naem.gov.bd	বিনামূল্যে	০৬ দিন	
	৫. ইংলিশ ল্যাংগুয়েজ টিচিং ট্রেনিং (ইএলটি), (মাধ্যমিক পর্যায়ের ইংরেজি বিষয়ের সহকারি শিক্ষকদের জন্য) ৬. ডিজিটাল কন্টেন্ট উন্নয়ন ট্রেনিং (কলেজ শিক্ষকগণের জন্য) ৭. লাইব্রেরি পরিকল্পনা ও ব্যবস্থাপনা প্রশিক্ষণ (মাধ্যমিক পর্যায়)	নায়েম কর্তৃক আমন্ত্রণপত্র প্রেরণ করা হয়। ওয়েবসাইট www.naem.gov.bd এর মাধ্যমে	ওয়েবসাইট: www.naem.gov.bd info@naem.gov.bd	বিনামূল্যে	১২ দিন	
	৮. লাইব্রেরি পরিকল্পনা ও ব্যবস্থাপনা প্রশিক্ষণ (কলেজ পর্যায়) ৯. অফিস ব্যবস্থাপনা প্রশিক্ষণ (শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের অধীন কর্মকর্তাগণের জন্য) ১০. সঞ্জীবনী প্রশিক্ষণ কোর্স (মাধ্যমিক ও কলেজ পর্যায়ের প্রতিষ্ঠান প্রধানগণের জন্য) ১১. প্রশিক্ষক প্রশিক্ষণ কোর্স (প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানের প্রশিক্ষকদের জন্য) ১২. প্রকল্প ব্যবস্থাপনা প্রশিক্ষণ (শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের অধীন কর্মকর্তাগণের জন্য)	নায়েম কর্তৃক আমন্ত্রণপত্র প্রেরণ করা হয়। ওয়েবসাইট www.naem.gov.bd এর মাধ্যমে	ওয়েবসাইট: www.naem.gov.bd info@naem.gov.bd	বিনামূল্যে	১৪ দিন	
২	প্রশিক্ষণ ভাতার বিল প্রদান	ইএফটিএন এর মাধ্যমে সরাসরি প্রাপকের ব্যাংক অ্যাকাউন্টে প্রেরণ করা হয়।	নায়েম কর্তৃক সরবরাহকৃত বিল ফরম ও ব্যক্তিগত ব্যাংকিং তথ্য ফরম	বিনামূল্যে	৬০ দিন	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৮ ই-মেইল: director_admin@naem.gov.bd
৩	গবেষণা কর্মসূচি বাস্তবায়ন	নায়েম কর্তৃক উদ্ভুক্ত বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে গবেষণা প্রস্তাব আহবান করা হয়।	ওয়েবসাইট: www.naem.gov.bd info@naem.gov.bd	নায়েম গবেষণা নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত	চলমান আর্থিক বছর	জনাব রোকসানা বিলকিস পরিচালক (গবেষণা ও তথ্যায়ন) ফোন: ০২৫৫১৬৭৫৩১ ই-মেইল: director_research@naem.gov.bd

ক্রমিক	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
৪	নায়েম জার্নাল প্রকাশ	নায়েম কর্তৃক উন্মুক্ত বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে লেখা আহবান করা হয়।	ওয়েবসাইট www.naem.gov.bd info@naem.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রতিবছর ২টি ইস্যু (সংখ্যা) প্রকাশ করা হয়।	পরিচালক (গবেষণা ও তথ্যায়ন) ফোন: ০২৫৫১৬৭৫৩১ ই-মেইল: director_research@naem.gov.bd
৫	যেকোন শিক্ষা প্রতিষ্ঠান (মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা)-এর চাহিদা অনুযায়ী প্রশিক্ষণ কোর্সের বাজেট ও কর্মসূচি প্রণয়ন	নায়েম-এর নীতিমালা অনুযায়ী নায়েম ভেন্যুতে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।	পরিচালক প্রশিক্ষণ ও বাস্তবায়ন এর দপ্তর	নায়েম-এর নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারণ করা হয়	০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	পরিচালক (প্রশিক্ষণ ও বাস্তবায়ন) ফোন: ০২৫৫১৬৭৫৩০ ই-মেইল: director_training@naem.gov.bd
৬	শিক্ষা ও গবেষণার প্রয়োজনে নাগরিকদের জন্য গ্রন্থাগার ব্যবহারের সুযোগ	আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমতি সাপেক্ষে সুযোগ দেয়া হয়।	নায়েম গ্রন্থাগার (প্রশাসনিক ভবন, ৬ষ্ঠ তলা)	নায়েম-এর নীতিমালা অনুযায়ী	ছুটির দিন ব্যতীত সকাল ০৯:০০- রাত ০৮:০০টা	পরিচালক (গবেষণা ও তথ্যায়ন) ফোন: ০২৫৫১৬৭৫৩১ ই-মেইল: director_research@naem.gov.bd
৭	জিমনেসিয়াম ব্যবহার (শুধুমাত্র প্রশিক্ষণার্থী ও নায়েম অনুযায়ীদের জন্য)	জিমনেসিয়াম খোলা থাকা সাপেক্ষে	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	ছুটির দিন ব্যতীত সকাল ০৯:০০- রাত ০৮:০০টা	ফিজিক্যাল ইনস্ট্রাক্টর মোবাইল : ০২৫৫১৬৮০৬ ই-মেইল: physical_instructors@naem.gov.bd
৮	ওয়ার্কশপ/সেমিনার/সিম্পোজিয়াম আয়োজন	নাগরিক/সংস্থার আবেদনের প্রেক্ষিতে নায়েম এর অনুমতি সাপেক্ষে	সাদা কাগজ/ সংস্থার প্যাতে আবেদন করতে হয়।	নায়েম কর্তৃক নির্ধারিত হারে	সর্বোচ্চ ০৪ দিন	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন: ০২৫৫১৬৭৮০৮ ই-মেইল: director_admin@naem.gov.bd
৯	নায়েম নিউজ লেটার প্রকাশনা	দুরূহ, প্রকাশনা ও প্রচার	গবেষণা ও তথ্যায়ন বিভাগ, নায়েম	বিনামূল্যে	প্রতি বছর ৪টি	পরিচালক (গবেষণা ও তথ্যায়ন) ফোন: ০২৫৫১৬৭৫৩১ ই-মেইল: director_research@naem.gov.bd

(২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক	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.	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) প্রণয়ন, তদারকি ও তত্ত্বাবধান	চুক্তি অনুযায়ী কর্মসম্পাদন	এপিএ সেল, নায়েম	প্রয়োজ্য নয়	বার্ষিক চুক্তিপত্রের ভিত্তিতে সারা বছর	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন: ০২৫৫১৬৭৮০৮ ই-মেইল: director_admin@naem.gov.bd
২.	বার্ষিক প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডার প্রণয়ন ও দুরূহ	ক্যালেন্ডার অনুযায়ী প্রশিক্ষণ পরিচালনা	পরিকল্পনা ও উন্নয়ন বিভাগ, নায়েম	প্রয়োজ্য নয়	প্রতি অর্থবছর	পরিচালক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) ফোন: ০২৫৫১৬৭৮০৩ ই-মেইল: director_planning@naem.gov.bd

ক্রমিক	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
৩.	বাজেট অনুযায়ী নায়েম কার্যাবলির বার্ষিক পরিকল্পনা প্রণয়ন	পরিকল্পনা অনুযায়ী কর্মসম্পাদন	পরিকল্পনা ও উন্নয়ন বিভাগ, নায়েম	প্রযোজ্য নয়	সারা বছর	পরিচালক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৩ ই-মেইল: director_planning@naem.gov.bd
৪.	নায়েম এর পূর্ত কাজ	নির্মাণ, সংস্কার ও সংস্থাপন	প্রশাসন ও অর্থ বিভাগ, নায়েম	প্রযোজ্য নয়	প্রতি অর্থবছর	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৮ ই-মেইল: director_admin@naem.gov.bd
৫.	নেটওয়ার্ক/ইন্টারনেট সার্ভিস	চাহিদা সাপেক্ষে সংযোগ স্থাপন	প্রশাসন ও অর্থ বিভাগ, নায়েম	প্রযোজ্য নয়	প্রতি অর্থবছর	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৮ ই-মেইল: director_admin@naem.gov.bd
৬.	ভিডিও কনফারেন্স-এর আয়োজন	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ভিডিও কনফারেন্সিং	প্রশাসন ও অর্থ বিভাগ, নায়েম	প্রযোজ্য নয়	প্রতি অর্থবছর	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৮ ই-মেইল: director_admin@naem.gov.bd
৭.	ষ্টাফদের প্রভিজেক্ট ফান্ড থেকে অগ্রিম/লোন-এর আবেদন নিষ্পত্তি	বিধি মোতাবেক	প্রশাসন ও অর্থ বিভাগ, নায়েম	প্রযোজ্য নয়	প্রতি অর্থবছর	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৮ ই-মেইল: director_admin@naem.gov.bd
৮.	দক্ষতাসীমার আবেদন নিষ্পত্তি	বিধি মোতাবেক	প্রশাসন ও অর্থ বিভাগ, নায়েম	প্রযোজ্য নয়	যথাসময়	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৮ ই-মেইল: director_admin@naem.gov.bd
৯.	পেনশন সংক্রান্ত আবেদন নিষ্পত্তি	বিধি মোতাবেক	প্রশাসন ও অর্থ বিভাগ, নায়েম	প্রযোজ্য নয়	যথাসময়	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফোন: ০২৫৫১৬৭৪০৮ ই-মেইল: director_admin@naem.gov.bd
১০.	নায়েম প্রকাশনা (প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল ও শিক্ষা বিষয়ক গ্রন্থ) ইত্যাদি	বিধি মোতাবেক	প্রশিক্ষণ ও বাস্তবায়ন বিভাগ, নায়েম	নির্ধারিত মূল্য/নগদ/ব্যাংক ড্রাফট-এর মাধ্যমে	প্রতি অর্থবছর	পরিচালক (গবেষণা ও তথ্যায়ন) ফোন: ০২৫৫১৬৭৫০১ ই-মেইল: director_research@naem.gov.bd

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
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে বিফল হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) জনাব মো. খোরশেদ আলম প্রশিক্ষণ বিশেষজ্ঞ, ফোন : ৮৮ ০২ ৫৫১৬৭৫৪২ ই-মেইল : anik.naem@gmail.com	৩০ কর্ম দিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা (শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা) অতিরিক্ত সচিব ফোন : ০২ ৯৫১২২৪৫, ইমেইল : addsec.college@moedu.gov.bd ওয়েবসাইট : www.shed.gov.bd	২০ কর্ম দিবস
৩.	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