

## জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ সিটিজেন চার্টার

জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ আইন-২০১৮ অনুযায়ী কর্মক্ষম জনগণের দক্ষতা উন্নয়নের মাধ্যমে দেশের অর্থনৈতিক অবস্থার সামগ্রিক উন্নয়ন ত্বরান্বিত করার লক্ষ্যে যুগোপযোগী দক্ষতা উন্নয়ন পদ্ধতি উদ্ভাবন, সক্ষমতা বৃদ্ধি, সংস্কার, কারিকুলাম প্রণয়ন, প্রশিক্ষণের মান পর্যবেক্ষণ ও সমন্বয় সাধন করা জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষের অন্যতম দায়িত্ব। প্রতিষ্ঠানটি স্থানীয় ও আন্তর্জাতিক বাজারের চাহিদার সাথে সামঞ্জস্য রেখে জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন নীতিমালা-২০১১ অনুসরণ করে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/ দপ্তর, উন্নয়ন সহযোগী, এনজিও, ইন্ডাস্ট্রিয়াল স্কীল কাউন্সিলসহ অন্যান্য স্টেকহোল্ডারদের মধ্যে আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ ও সমন্বয় সাধনের মাধ্যমে দক্ষতা উন্নয়নে সচেতনতা বৃদ্ধি এবং দক্ষতা মান বজায় রাখার লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করছে। প্রতিষ্ঠানটি প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের অধীনে রেগুলেটরী অথরিটি হিসাবে কাজ করছে।

**প্রতিষ্ঠানটির রূপকল্প (Vision)** ‘দক্ষতা সমৃদ্ধ দেশ’ গড়ে তোলা।

**প্রতিষ্ঠানের অভিলক্ষ্য (Mission)** “দেশীয় ও আন্তর্জাতিক শ্রমবাজারে শোভন কাজের চাহিদা পূরণে সক্ষম এমন একটি টেকসই, সুসমন্বিত ও মানসম্মত দক্ষতা উন্নয়ন ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণ।”

### **জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষের কৌশলগত উদ্দেশ্যঃ**

- ক) দক্ষতা উন্নয়ন সংশ্লিষ্ট সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও অধিদপ্তর এর মধ্যে পেশাগত প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত বিষয়ে সমন্বয় সাধন;
- খ) শ্রম বাজারের চাহিদা অনুযায়ী প্রশিক্ষিত জনবল সরবরাহ নিশ্চিত করার লক্ষ্যে শিল্প ও দক্ষতা প্রশিক্ষণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের মধ্যে সংযোগ সাধন।
- গ) দক্ষতামান নিশ্চিতকরণ ও সনদায়ন।

**জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ**  
**সিটিজেন চার্টার**

**১.১ নাগরিক সেবা**

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, মোবাইল নং ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	দক্ষতা প্রশিক্ষণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের রেজিস্ট্রেশনের আবেদন গ্রহণ ও রেজিস্ট্রেশন- সার্টিফিকেট প্রদান	১) পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে নিয়মাবলী অবহিতকরণ। ২) আবেদন প্রাপ্তির পর সরেজমিন পরিদর্শন করে প্রয়োজনীয় যোগ্যতা থাকা সাপেক্ষে রেজিস্ট্রেশন- সার্টিফিকেট প্রদান করা হয়। (নিবন্ধনের মেয়াদ ০৫ বছর)	ওয়েবসাইট, হেল্প-ডেস্ক, ও সংশ্লিষ্ট শাখা থেকে আবেদন সংগ্রহ ও দাখিল।	৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা সংশ্লিষ্ট ব্যাংক একাউন্টের মাধ্যমে জমা প্রদান।	৪৫ কার্যদিবস	মো: কামরুজ্জামান পরিচালক (দক্ষতামান) ০১৫৫২৪৯৬১৭৭ qzaman40@yahoo.com
২	দক্ষতা প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানের কোর্স এ্যাক্রিডিটেশনের আবেদন গ্রহণ ও এ্যাক্রিডিটেশন সনদ প্রদান	১) পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে নিয়মাবলী অবহিতকরণ। ২) কোর্স পরিচালনায় প্রতিষ্ঠানের সক্ষমতা বিবেচনা করে এ্যাক্রিডিটেশন সনদ প্রদান করা হয়। (এ্যাক্রিডিটেশনের মেয়াদ ০৩ বছর)	ওয়েবসাইট, হেল্প-ডেস্ক, ও সংশ্লিষ্ট শাখা থেকে আবেদন সংগ্রহ ও দাখিল।	৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা সংশ্লিষ্ট ব্যাংক একাউন্টের মাধ্যমে জমা প্রদান।	১৫ কার্যদিবস	মো: কামরুজ্জামান পরিচালক (দক্ষতামান) ০১৫৫২৪৯৬১৭৭ qzaman40@yahoo.com
৩	জাতীয় মানব সম্পদ উন্নয়ন তহবিল থেকে অর্থ বরাদ্দের আবেদন গ্রহণ ও বরাদ্দ প্রদান (এ সংক্রান্ত কার্যক্রম এখনও শুরু হয়নি)।	১) পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে নিয়মাবলী অবহিতকরণ। ২। প্রয়োজনীয় যোগ্যতা ও সক্ষমতা বিবেচনা করে বরাদ্দ প্রদান করা হয়।	ওয়েবসাইট, হেল্প-ডেস্ক, ও সংশ্লিষ্ট শাখা থেকে আবেদন সংগ্রহ ও দাখিল।	প্রযোজ্য নয়।	০৫ কার্যদিবস	এস এম মাহবুব আলম পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ০১৭১২১৪৯৭৯৮ alam.smmahbub@gmail.com

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, মোবাইল নং ও ইমেইল
৪	দক্ষতা প্রশিক্ষণ গ্রহণকারীর অ্যাসেসমেন্ট ও সনদায়ন	১) পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে নিয়মাবলী অবহিতকরণ। ২) প্রশিক্ষণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে যোগ্যতা যাচাইয়ের পর স্কিল লেভেল অনুযায়ী সনদ প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান/ অ্যাসেসমেন্ট সেন্টার	১,০০০/- (এক হাজার) টাকা সংশ্লিষ্ট ব্যাংক একাউন্টের মাধ্যমে জমা প্রদান।	এ্যাসেসমেন্ট সম্পন্ন হওয়ার ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে	অংশু কুমার দেবনাথ পরিচালক (মূল্যায়ন ও সনদায়ন) ০১৯১৮৯০৪৪৬৬ angskd71@gmail.com
৫	ইন্ডাস্ট্রিয়াল স্কীল কাউন্সিল অনুমোদন	সেক্টরের প্রতিনিধিদের অবহিতকরণ, প্রয়োজনীয় পত্র প্রদানের মাধ্যমে সুপারিশ এবং জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন।	ওয়েবসাইট, হেল্প-ডেস্ক, ও সংশ্লিষ্ট শাখা থেকে সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্ট সংগ্রহ ও দাখিল।	প্রযোজ্য নয়।	০৩ কার্যদিবস	ড. মোঃ আনোয়ারুল হক পরিচালক (গবেষণা ও আইএসসি) ০১৮১৮২৫৬৮৬৯ anwarul711@gmail.com
৬	ট্রেইনার ও অ্যাসেসর প্রশিক্ষণ কেন্দ্র রেজিস্ট্রেশনের আবেদন গ্রহণ ও রেজিস্ট্রেশন- সার্টিফিকেট প্রদান	১) পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে নিয়মাবলী অবহিতকরণ। ২) আবেদন প্রাপ্তির পর সরেজমিন পরিদর্শন করে প্রয়োজনীয় যোগ্যতা থাকা সাপেক্ষে রেজিস্ট্রেশন- সার্টিফিকেট প্রদান করা হয়।	ওয়েবসাইট, হেল্প-ডেস্ক, ও সংশ্লিষ্ট শাখা থেকে আবেদন সংগ্রহ ও দাখিল।	৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা সংশ্লিষ্ট ব্যাংক একাউন্টের মাধ্যমে জমা প্রদান।	৩০ কার্যদিবস	অংশু কুমার দেবনাথ পরিচালক (মূল্যায়ন ও সনদায়ন) ০১৯১৮৯০৪৪৬৬ angskd71@gmail.com
৭	ট্রেইনার এবং অ্যাসেসর অ্যাসেসমেন্ট সেন্টার স্বীকৃতির আবেদন গ্রহণ ও সনদ প্রদান	১) পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে নিয়মাবলী অবহিতকরণ। ২) আবেদন প্রাপ্তির পর সরেজমিন পরিদর্শন করে প্রয়োজনীয় যোগ্যতা থাকা সাপেক্ষে সনদ প্রদান করা হয়।	ওয়েবসাইট, হেল্প-ডেস্ক, ও সংশ্লিষ্ট শাখা থেকে আবেদন সংগ্রহ ও দাখিল।	৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা সংশ্লিষ্ট ব্যাংক একাউন্টের মাধ্যমে জমা প্রদান।	৩০ কার্যদিবস	অংশু কুমার দেবনাথ পরিচালক (মূল্যায়ন ও সনদায়ন) ০১৯১৮৯০৪৪৬৬ angskd71@gmail.com
৮	প্রশিক্ষণার্থীদের প্রশিক্ষণ গ্রহণের জন্য নিবন্ধন	১) পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে নিয়মাবলী অবহিতকরণ। ২) প্রশিক্ষণ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে নিবন্ধিত করা হয়।	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে ও সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান থেকে আবেদন পত্র সংগ্রহ ও দাখিল।	১০০/- (একশত টাকা) সংশ্লিষ্ট ব্যাংক একাউন্টের মাধ্যমে জমা প্রদান।	০৭ কার্যদিবস	মো: কামরুজ্জামান পরিচালক (দক্ষতামান) ০১৫৫২৪৯৬১৭৭ qzaman40@yahoo.com
৯	প্রশিক্ষক পূলে প্রশিক্ষক অন্তর্ভুক্তিকরণের আবেদন গ্রহণ ও সনদ প্রদান	১। পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে নিয়মাবলী অবহিতকরণ। ২। প্রশিক্ষণ প্রদান ও যোগ্যতা যাচাইয়ের মাধ্যমে সনদ প্রদান।	ওয়েবসাইট, হেল্প-ডেস্ক, ও সংশ্লিষ্ট শাখা থেকে আবেদন সংগ্রহ ও দাখিল।	১,০০০/- (এক হাজার) টাকা/ ব্যাংক একাউন্টের মাধ্যমে জমা প্রদান।	১০ কার্যদিবস	অংশু কুমার দেবনাথ পরিচালক (মূল্যায়ন ও সনদায়ন) ০১৯১৮৯০৪৪৬৬ angskd71@gmail.com

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, মোবাইল নং ও ইমেইল
১০	অ্যাসেসর পুলে অ্যাসেসর অন্তর্ভুক্তিকরণ	প্রশিক্ষণ প্রদান ও যোগ্যতা যাচাইয়ের মাধ্যমে অ্যাসেসর হিসেবে সনদ প্রদান	ওয়েবসাইট, হেল্প-ডেস্ক, ও সংশ্লিষ্ট শাখা থেকে আবেদন সংগ্রহ ও দাখিল।	১,০০০/- (এক হাজার) টাকা/ ব্যাংক একাউন্টের মাধ্যমে জমা প্রদান।	১০ কার্যদিবস	অংশু কুমার দেবনাথ পরিচালক (মূল্যায়ন ও সনদায়ন) ০১৯১৮৯০৪৪৬৬ angskud71@gmail.com
১১	ট্রেইনি অ্যাসেসমেন্ট সেন্টার এর স্বীকৃতি প্রদান	অ্যাসেসমেন্ট সেন্টার হিসাবে সার্টিফিকেট প্রদানের মাধ্যমে।	ওয়েবসাইট, হেল্প-ডেস্ক, ও সংশ্লিষ্ট শাখা থেকে আবেদন সংগ্রহ ও দাখিল।	৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা ব্যাংক একাউন্টে জমা প্রদানের মাধ্যমে।	৩০ কার্যদিবস	অংশু কুমার দেবনাথ পরিচালক (মূল্যায়ন ও সনদায়ন) ০১৯১৮৯০৪৪৬৬ angskud71@gmail.com
১২	পূর্ব অভিজ্ঞতার স্বীকৃতি (RPL) এর জন্য আবেদন গ্রহণ ও সনদ প্রদান	১। পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে নিয়মাবলী অবহিতকরণ। ২। অভিজ্ঞতা/যোগ্যতা যাচাইয়ের মাধ্যমে সনদ প্রদান।	ওয়েবসাইট ও সংশ্লিষ্ট শাখা থেকে আবেদন সংগ্রহ ও দাখিল।	১,০০০/- (এক হাজার) টাকা ব্যাংক একাউন্টের মাধ্যমে জমা প্রদান।	০৭ কার্যদিবস	অংশু কুমার দেবনাথ পরিচালক (মূল্যায়ন ও সনদায়ন) ০১৯১৮৯০৪৪৬৬ angskud71@gmail.com
১৩	সেন্টার অব এক্সিলেন্স স্বীকৃতি প্রদান	১। পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে নিয়মাবলী অবহিতকরণ। ২। আবেদন প্রাপ্তির পর সরেজমিন পরিদর্শন করে প্রয়োজনীয় যোগ্যতা থাকা সাপেক্ষে স্বীকৃতি প্রদান করা হয়।	ওয়েবসাইট, হেল্প-ডেস্ক, ও সংশ্লিষ্ট শাখা থেকে আবেদন সংগ্রহ ও দাখিল।	৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা/ ব্যাংক একাউন্টে জমা প্রদানের মাধ্যমে।	৩০ কার্যদিবস	মো: কামরুজ্জামান পরিচালক (দক্ষতামান) ০১৫৫২৪৯৬১৭৭ qzaman40@yahoo.com
১৪	পেশাভিত্তিক দক্ষতা প্রশিক্ষণের জন্য প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানের তথ্য-প্রদান।	পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি ও ওয়েবসাইটের মাধ্যমে নিয়মাবলী অবহিতকরণ।	ওয়েবসাইট, হেল্প-ডেস্ক, ও সংশ্লিষ্ট শাখা	প্রযোজ্য নয়।	২-৩ কার্যদিবস	মো: কামরুজ্জামান পরিচালক (দক্ষতামান) ০১৫৫২৪৯৬১৭৭ qzaman40@yahoo.com

**১.২ প্রাতিষ্ঠানিক (দাপ্তরিক) সেবাঃ-**

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, মোবাইল নং ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	দক্ষতা উন্নয়ন সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন সভা, সেমিনার কর্মশালা আয়োজনে সরকারি, বেসরকারী সংস্থা এনজিও, উন্নয়ন সহযোগী প্রতিষ্ঠানের অংশগ্রহণকারী প্রতিনিধির উপস্থিতি নিশ্চিত করার লক্ষ্যে যোগাযোগ ও আমন্ত্রণ।	১। অফিসিয়াল পত্রের মাধ্যমে ২। অফিসিয়াল ওয়েবসাইট, ই-মেইল ও টেলিফোনে যোগাযোগের মাধ্যমে।	ওয়েবসাইট, হেল্প-ডেস্ক ও সংশ্লিষ্ট শাখায়।	প্রযোজ্য নয়।	৩-৭ কার্যদিবস	শীলারত কর্মকার সিনিয়র সহকারী সচিব উপপরিচালক (প্রশাসন) ০১৮১৯৪৭৮৮৪৭ <a href="mailto:shila16208@gmail.com">shila16208@gmail.com</a>
২	স্কীল ডেভেলপমেন্ট ওয়ার্কিং গ্রুপের কার্যক্রম ও সভার সিদ্ধান্ত সম্পর্কে তথ্য-প্রদান।	অফিসিয়াল ওয়েবসাইট, ই-মেইল ও টেলিফোনে যোগাযোগের মাধ্যমে।	ওয়েবসাইট, হেল্প-ডেস্ক ও সংশ্লিষ্ট শাখায়।	প্রযোজ্য নয়।	৩-৭ কার্যদিবস	ড. মোঃ আনোয়ারুল হক পরিচালক (গবেষণা ও আইএসসি) ০১৮১৮২৫৬৮৬৯ <a href="mailto:anwarul711@gmail.com">anwarul711@gmail.com</a>
৩	জাতীয় যোগ্যতা কাঠামো অনুযায়ী স্ট্যান্ডার্ড প্রণয়ন সম্পর্কিত তথ্য-প্রদান।	অফিসিয়াল ওয়েবসাইট, ই-মেইল ও টেলিফোনে যোগাযোগের মাধ্যমে।	ওয়েবসাইট, হেল্প-ডেস্ক ও সংশ্লিষ্ট শাখায়।	প্রযোজ্য নয়।	৩-৭ কার্যদিবস	মো: কামরুজ্জামান পরিচালক (দক্ষতামান) ০১৫৫২৪৯৬১৭৭ <a href="mailto:qzaman40@yahoo.com">qzaman40@yahoo.com</a>
৪	সরকারি ও বৈদেশিক সাহায্য পুষ্ঠ দক্ষতা সংশ্লিষ্ট প্রকল্পে দ্বৈততা পরিহার করার লক্ষ্যে মতামত প্রদান।	সরাসরি উপস্থিতির মাধ্যমে অবহিতকরণ পত্রের মাধ্যমে, ওয়েবসাইট ও ই-মেইলে মতামত প্রদানের মাধ্যমে।	ওয়েবসাইট, হেল্প-ডেস্ক ও সংশ্লিষ্ট শাখায়।	প্রযোজ্য নয়।	২-৩ কার্যদিবস	ড. মোঃ আনোয়ারুল হক পরিচালক (গবেষণা ও আইএসসি) ০১৮১৮২৫৬৮৬৯ <a href="mailto:anwarul711@gmail.com">anwarul711@gmail.com</a>

### ১.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ-

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, মোবাইল নং ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষে প্রেষণে নিয়োজিত কর্মকর্তাদের অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি, মাতৃহ কালীন ছুটি ও অন্যান্য ছুটি মঞ্জুরের বিষয়ে সংশ্লিষ্ট অবহিতকরণ।	অফিসিয়াল পত্র জারী, ওয়েবসাইটের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	প্রশাসন শাখা	প্রযোজ্য নয়।	২-৩ কার্যদিবস	এস এম মাহবুব আলম পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ০১৭১২১৪৯৭৯৮ alam.smmahbub@gmail.com
২	বৈদেশিক প্রশিক্ষণে মনোনয়ন প্রদান।	অফিসিয়াল পত্র জারী, ওয়েবসাইটের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	প্রশাসন শাখা	প্রযোজ্য নয়।	২-৩ কার্যদিবস	এস এম মাহবুব আলম পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ০১৭১২১৪৯৭৯৮ alam.smmahbub@gmail.com
৩	পেনশন সংক্রান্ত তথ্যাদি প্রদান।	অফিসিয়াল পত্র জারী, ওয়েবসাইটের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	প্রশাসন শাখা	প্রযোজ্য নয়।	২-৩ কার্যদিবস	এস এম মাহবুব আলম পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ০১৭১২১৪৯৭৯৮ alam.smmahbub@gmail.com
৪	অফিস পরিচালনার জন্য আসবাবপত্র, কম্পিউটার যন্ত্রাংশ, ষ্টেশনারী দ্রব্য ক্রয়।	পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি প্রদান, নোটিশ প্রদান ও ওয়েবসাইটে তথ্য প্রদানের মাধ্যমে।	প্রশাসন শাখা	প্রযোজ্য নয়।	২-৩ কার্যদিবস	এস এম মাহবুব আলম পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ০১৭১২১৪৯৭৯৮ alam.smmahbub@gmail.com
৫	টেলিফোন ও ইন্টারনেট সংযোগ প্রদান।	পত্র জারী অথবা যোগাযোগের মাধ্যমে সুবিধা প্রদান।	প্রশাসন শাখা	প্রযোজ্য নয়।	২-৩ কার্যদিবস	এস এম মাহবুব আলম পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ০১৭১২১৪৯৭৯৮ alam.smmahbub@gmail.com
৬	যাতায়াত ভ্রমন ভাতা ও অতিরিক্ত ভাতা প্রদান।	অফিসিয়াল পত্রের মাধ্যমে অবহিতকরণ।	প্রশাসন শাখা	প্রযোজ্য নয়।	২-৩ কার্যদিবস	এস এম মাহবুব আলম পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ০১৭১২১৪৯৭৯৮ alam.smmahbub@gmail.com

**১.৪ আওতাধীন অধিদপ্তর/ সংস্থা/ অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবাঃ-** প্রযোজ্য নয়।

**২. সেবা গ্রহীতার নিকট প্রত্যাশাঃ-**

- ক) স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান;
- খ) যথাযথ প্রক্রিয়ায় সংশ্লিষ্ট ফি প্রদান;
- গ) সাক্ষাতের জন্য পূর্বে অবহিত করা;
- ঘ) আবেদনের পর্যায়ক্রম অনুসারে সেবা গ্রহণ;
- ঙ) সকল কাজে সার্বিক সহযোগিতা।

**৪.০ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনাঃ-**

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান না করতে পারলে।	দায়িত্ব প্রাপ্ত সংশ্লিষ্ট সদস্য	নির্বাহী চেয়ারম্যান, জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ, তেজগাঁও, ঢাকা।	২-৩ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান করতে না পারলে।	উপ-পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)	জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ, ৪৩৬-৪৩৯, তেজগাঁও, শিল্প এলাকা।	২-৩ কার্যদিবস
৩	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান করতে না পারলে।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রে ৫ নং গেইট বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব: www.grs.gov.bd	-

শীলারত কর্মকার  
সিনিয়র সহকারী সচিব  
উপপরিচালক (প্রশাসন)  
জাতীয় দক্ষতা উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ  
ফোন: ৮৮৯১১১৪  
shila16208@gmail.com

