

সিটিজেন চার্টার

১) ভিশন ও মিশন:

ভিশনঃ জনগণের দোরগোড়ায় ই-সার্ভিসের মাধ্যমে জ্ঞান-ভিত্তিক অর্থনীতি, সুশাসন ও টেকসই উন্নতি নিশ্চিতকরণ।

মিশনঃ উচ্চগতির ইলেক্ট্রনিক যোগাযোগ, ই-সরকার, দক্ষ তথ্যপ্রযুক্তি জ্ঞানসম্পন্ন মানবসম্পদ উন্নয়ন, সাইবার নিরাপত্তা, তথ্য প্রযুক্তিগত নিত্য নতুন ধারণা বাস্তবায়ন, কার্যকর সমন্বয় সাধন, প্রযুক্তিগত ধারণা সকলের মাঝে বিস্তার নিশ্চিতকরণ। তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অবকাঠামো, নির্ভরযোগ্য রক্ষণাবেক্ষণ পদ্ধতি এবং আকর্ষণীয় তথ্য প্রযুক্তি সার্ভিস প্রতিষ্ঠা।

২. প্রতশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান | সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি(যদি থাকে) | শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, টেলিফোন/ মোবাইল নম্বর ও ইমেইল | উর্দ্ধতন কর্মকর্তার টেলিফোন নম্বর/মোবাইল নং ও ই-মেইল |
|--------------|--------------------------------------|-------------------------------|-------------------------|---|--|---|---|
| ০১ | ০২ | ০৩ | ০৪ | ০৫ | ০৬ | ০৭ | ০৮ |
| ০১ | ই-ফাইলিং কার্যক্রম বাস্তবায়ন করা | --- | প্রয়োজনীয় তথ্য | --- | --- | সহকারী প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, বিরামপুর, দিনাজপুর। মোবাইল: ০১৭৪৮৫৯৫৭৫৭ ইমেইল: papianasrin09@gmail.com | প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, দিনাজপুর। ফোনঃ +৮৮০২-৫৮৮৮১৭৮৩৫, ই-মেইলঃ doict.dinajpur@gmail.com |

| | | | | | | | |
|----|---|-----|------------------|-----|-----|--|--|
| ০২ | পোর্টাল সংক্রান্ত | --- | প্রয়োজনীয় তথ্য | --- | --- | সহকারী প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, বিরামপুর, দিনাজপুর। মোবাইল: ০১৭৪৮৫৯৫৭৫৭ ইমেইল: papianasrin09@gmail.com | প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, দিনাজপুর। ফোনঃ +৮৮০২-৫৮৮৮১৭৮৩৫ ই-মেইলঃ doict.dinajpur@gmail.com |
| ০৩ | কর্মকর্তা কর্মচারীদের আইসিটি বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান করা | --- | --- | --- | --- | সহকারী প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, বিরামপুর, দিনাজপুর। মোবাইল: ০১৭৪৮৫৯৫৭৫৭ ইমেইল: papianasrin09@gmail.com | প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, দিনাজপুর। ফোনঃ +৮৮০২-৫৮৮৮১৭৮৩৫ ই-মেইলঃ doict.dinajpur@gmail.com |
| ০৩ | শিক্ষক /শিক্ষিকাদের মালটিমিডিয়া ক্লাসরুম প্রস্তুত করতে ও তা বাস্তবায়ন করতে প্রশিক্ষণ প্রদান | --- | --- | --- | --- | সহকারী প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, বিরামপুর, দিনাজপুর। মোবাইল: ০১৭৪৮৫৯৫৭৫৭ ইমেইল: papianasrin09@gmail.com | প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, দিনাজপুর। ফোনঃ +৮৮০২-৫৮৮৮১৭৮৩৫ ই-মেইলঃ doict.dinajpur@gmail.com |
| ০৫ | আইসিটি প্রশিক্ষণের মাধ্যমে দক্ষ্য জনশক্তি তৈরি করা | --- | --- | --- | --- | সহকারী প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, বিরামপুর, দিনাজপুর। মোবাইল: ০১৭৪৮৫৯৫৭৫৭ ইমেইল: papianasrin09@gmail.com | প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, দিনাজপুর। ফোনঃ +৮৮০২-৫৮৮৮১৭৮৩৫ ই-মেইলঃ doict.dinajpur@gmail.com |
| ০৬ | আইসিটি সংক্রান্ত ক্রয় এ সহযোগীতা করা | --- | --- | --- | --- | সহকারী প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, | প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, |

| | | | | | | | |
|----|------------------------------|-----|-----|-----|-----|--|--|
| | | | | | | বিরামপুর, দিনাজপুর। মোবাইল: ০১৭৪৮৫৯৫৭৫৭ ইমেইল: papianasrin09@gmail.com | জেলা কার্যালয়, দিনাজপুর। ফোনঃ +৮৮০২-৫৮৮৮১৭৮৩৫ ই-মেইলঃ doict.dinajpur@gmail.com |
| ০৭ | ইনোভেশন সংক্রান্ত পরামর্শ | --- | --- | --- | --- | সহকারী প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, বিরামপুর, দিনাজপুর। মোবাইল: ০১৭৪৮৫৯৫৭৫৭ ইমেইল: papianasrin09@gmail.com | প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, দিনাজপুর। ফোনঃ +৮৮০২-৫৮৮৮১৭৮৩৫ ই-মেইলঃ doict.dinajpur@gmail.com |

২) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি(GRS)

সেবা প্রাপ্তির অসন্তুষ্টি হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

| ক্র. নং | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা |
|---------|---|---|--|
| ১ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক) | প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, দিনাজপুর। ফোনঃ +৮৮০২-৫৮৮৮১৭৮৩৫ ই-মেইলঃ doict.dinajpur@gmail.com |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা | উপ-পরিচালক(প্রশাসন) ফোন: ০২-৮১৮১২৬৫(অফিস) ddadmin@doict.gov.bd |
| ৩ | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আইসিটি অধিদপ্তরে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | মহাপরিচালক(অতিরিক্ত সচিব) ফোন: ০২-৮১৮১১০০ |