



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
উপজেলা কার্যালয়, কাউনিয়া, রংপুর

<http://doict.kaunia.rangpur.gov.bd>

সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন:

জ্ঞানভিত্তিক অর্থনীতি ও সুশাসন প্রতিষ্ঠা এবং টেকসই উন্নতি নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহারকে জনগণের দোরগোড়ায় পৌঁছে দেয়া।

মিশন:

উচ্চতির ইলেক্ট্রনিক যোগাযোগ, ই-সরকার, দক্ষ তথ্য প্রযুক্তি জ্ঞান সম্পন্ন 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. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি, কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল/ সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র উপজেলা কার্যালয় কাউনিয়া, রংপুর	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা কোড-৮৫৪২ ফোনঃ 02589978229 ap.kaunia@doict.gov.bd	জেলা আইসিটি অফিসার জেলা কোড-৮৫ ফোন: 02-588809216 doict.rangpur@gmail.com
২	মাঠ পর্যায়ের সকল ধরনের আইসিটি সংশ্লিষ্ট পণ্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই- মেইল/সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র উপজেলা কার্যালয় কাউনিয়া, রংপুর	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা কোড-৮৫৪২ ফোনঃ 02589978229 ap.kaunia@doict.gov.bd	জেলা আইসিটি অফিসার জেলা কোড-৮৫ ফোন: 02-588809216 doict.rangpur@gmail.com
৩	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য স্থানে স্থাপিত কম্পিউটার ও ভাষা শিক্ষা ল্যাবের সেবা গ্রহণ, সহায়তা ও পরামর্শ প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল /সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র উপজেলা কার্যালয় কাউনিয়া, রংপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা কোড-৮৫৪২ ফোনঃ 02589978229 ap.kaunia@doict.gov.bd	জেলা আইসিটি অফিসার জেলা কোড-৮৫ ফোন: 02-588809216 doict.rangpur@gmail.com
৪	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার গুলোকে সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল /সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র উপজেলা কার্যালয় কাউনিয়া, রংপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা কোড-৮৫৪২ ফোনঃ 02589978229 ap.kaunia@doict.gov.bd	জেলা আইসিটি অফিসার জেলা কোড-৮৫ ফোন: 02-588809216 doict.rangpur@gmail.com
৫	সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয়	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল /সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র উপজেলা কার্যালয় কাউনিয়া, রংপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা কোড-৮৫৪২ ফোনঃ 02589978229 ap.kaunia@doict.gov.bd	জেলা আইসিটি অফিসার জেলা কোড-৮৫ ফোন: 02-588809216 doict.rangpur@gmail.com

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি, কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
	পরামর্শ প্রদান						
৬	মানব সম্পদ উন্নয়নে বেকার যুবক-যুবতীদের কর্মসংস্থানের লক্ষ্যে আউটসোর্সিং/ ICT বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র উপজেলা কার্যালয় কাউনিয়া, রংপুর	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা কোড-৮৫৪২ ফোনঃ 02589978229 ap.kaunia@doict.gov.bd	জেলা আইসিটি অফিসার জেলা কোড-৮৫ ফোন: 02-588809216 doict.rangpur@gmail.com

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিকনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধপদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি, কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
	বিভিন্ন প্রতিবেদন/ তথ্য প্রেরণ	আইসিটি অধিদপ্তর / অন্য কোন দপ্তর কর্তৃক চাহিত প্রতিবেদন / তথ্য পত্র মারফত/ই- মেইল/ই-নথির মাধ্যমে প্রেরণ করা হয়।	প্রাপ্ত পত্র অনুযায়ী	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা কোড-৮৫৪২ ফোনঃ 02589978229 ap.kaunia@doict.gov.bd	জেলা আইসিটি অফিসার জেলা কোড-৮৫ ফোন: 02-588809216 doict.rangpur@gmail.com
২	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার আয়োজন/ বিভিন্ন দিবস উদযাপন	অধিযাচন এর মাধ্যমে, সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার/ দিবস এর বিষয়ের উপর নির্ভরশীল/ উভয় পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল	বিদ্যমানসরকারীনীতিমা লাঅনুযায়ী	তাৎক্ষনিক/কার্যদি বস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা কোড-৮৫৪২ ফোনঃ 02589978229 ap.kaunia@doict.gov.bd	জেলা আইসিটি অফিসার জেলা কোড-৮৫ ফোন: 02-588809216 doict.rangpur@gmail.com
৩	সরকারী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ICT / ই-নথি / ওয়েব পোর্টাল/ অন্যান্য বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে, উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র উপজেলা কার্যালয় কাউনিয়া ,রংপুর	বিদ্যমানসরকারীনীতিমা লাঅনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা কোড-৮৫৪২ ফোনঃ 02589978229 ap.kaunia@doict.gov.bd	জেলা আইসিটি অফিসার জেলা কোড-৮৫ ফোন: 02-588809216 doict.rangpur@gmail.com
৪	সরকারী/ আধাসরকারী বিভিন্ন দপ্তরের আয়োজিত বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণ কর্মশালায় আইসিটি সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/ টেলিফোন/ ই-মেইল/ ই-নথি/সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয় রংপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/কার্যদি বস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা কোড-৮৫৪২ ফোনঃ 02589978229 ap.kaunia@doict.gov.bd	জেলা আইসিটি অফিসার জেলা কোড-৮৫ ফোন: 02-588809216 doict.rangpur@gmail.com

ক্রমিকনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধপদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি, কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
	প্রদান						
৫	মানব সম্পদ উন্নয়নে আইসিটি ডিজিটাল ল্যাব ব্যবহারের মাধ্যমে ছাত্র-ছাত্রীদের আইসিটি/প্রোগ্রামিং বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/টেলিফোনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র উপজেলা কার্যালয় কাউনিয়া, রংপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদি বস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা কোড-৮৫৪২ ফোনঃ 02589978229 ap.kaunia@doict.gov.bd	জেলা আইসিটি অফিসার জেলা কোড-৮৫ ফোন: 02-588809216 doict.rangpur@gmail.com
৬	ই-নথি/ ওয়েব পোর্টাল/ ICT বিষয়ক পরামর্শ/ ট্রাবলশ্যুটিং	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ ই-মেইল/ ই-নথি/ সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র উপজেলা কার্যালয় কাউনিয়া, রংপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদি বস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা কোড-৮৫৪২ ফোনঃ 02589978229 ap.kaunia@doict.gov.bd	জেলা আইসিটি অফিসার জেলা কোড-৮৫ ফোন: 02-588809216 doict.rangpur@gmail.com
৭	সরকারি ও আধা-সরকারি পর্যায়ে আইসিটি বিষয়ক কারিগরি সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ ই-মেইল / ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র উপজেলা কার্যালয় কাউনিয়া, রংপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদি বস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা কোড-৮৫৪২ ফোনঃ 02589978229 ap.kaunia@doict.gov.bd	জেলা আইসিটি অফিসার জেলা কোড-৮৫ ফোন: 02-588809216 doict.rangpur@gmail.com
৮	সরকারি অফিস সমূহে বিভিন্ন অনলাইন ই-পদ্ধতি চালুকরণে সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ ই-মেইল / ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র উপজেলা কার্যালয় কাউনিয়া, রংপুর	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা কোড-৮৫৪২ ফোনঃ 02589978229 ap.kaunia@doict.gov.bd	জেলা আইসিটি অফিসার জেলা কোড-৮৫ ফোন: 02-588809216 doict.rangpur@gmail.com
৯	বিভিন্ন সরকারি দপ্তরসমূহের আইসিটি পণ্য ক্রয়ের ক্ষেত্রে কারিগরি পরামর্শ প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/টেলিফোনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র উপজেলা কার্যালয় কাউনিয়া, রংপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদি বস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা কোড-৮৫৪২ ফোনঃ 02589978229 ap.kaunia@doict.gov.bd	জেলা আইসিটি অফিসার জেলা কোড-৮৫ ফোন: 02-588809216 doict.rangpur@gmail.com
১০	আইসিটি ডি ল্যাব এর সক্ষমতা ও ব্যবহার উপযোগিতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ল্যাব পরিদর্শন ও প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/টেলিফোনে যোগাযোগ	নির্দেশনা মোতাবেক	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদি বস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা কোড-৮৫৪২ ফোনঃ 02589978229 ap.kaunia@doict.gov.bd	জেলা আইসিটি অফিসার জেলা কোড-৮৫ ফোন: 02-588809216 doict.rangpur@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিকনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধপদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি, কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধিতে কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে বিভিন্ন বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে / উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক / অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী/ তত্ত্বীয় ও ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ সেশনের মাধ্যমে/ সরাসরি/ অনলাইন	অফিস আদেশ/চাহিদা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা কোড-৮৫৪২ ফোনঃ 02589978229 ap.kaunia@doict.gov.bd v.bd	জেলা আইসিটি অফিসার জেলা কোড-৮৫ ফোন: 02-588809216 doict.rangpur@gmail.com
২	বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি ও জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল প্রণয়ন এবং বাস্তবায়ন	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল/ ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	অফিস আদেশ	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা কোড-৮৫৪২ ফোনঃ 02589978229 ap.kaunia@doict.gov.bd v.bd	জেলা আইসিটি অফিসার জেলা কোড-৮৫ ফোন: 02-588809216 doict.rangpur@gmail.com
৩	উদ্ভাবনী/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন উদ্যোগ বাস্তবায়ন	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী	অফিস আদেশ/ চাহিদা অনুযায়ী	নীতিমালা অনুযায়ী	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা কোড-৮৫৪২ ফোনঃ 02589978229 ap.kaunia@doict.gov.bd v.bd	জেলা আইসিটি অফিসার জেলা কোড-৮৫ ফোন: 02-588809216 doict.rangpur@gmail.com

৩। আপনাদের কাছে প্রত্যাশা

- স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা প্রদান
- প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে যোগাযোগের জন্য ব্যক্তির নাম, ঠিকানা ও মোবাইল নং আবেদনপত্রে উল্লেখ করা
- সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
- অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা
- প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা

৪। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জেলা আইসিটি অফিসার ফোন: 02-588809216 ইমেইল: doict.rangpur@gmail.com ওয়েব: http://doict.rangpur.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
০২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	উপ-পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ +৮৮০ ২৪১ ০২৪০৭১ ই-মেইলঃ ddadmin@doict.gov.bd ওয়েবঃ www.doict.gov.bd	২০ কার্যদিবস
০৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ০৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: http://grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস



৩১/১২/২০২৪

মৃত্যুঞ্জয় কুমার সেন
উপজেলা আইসিটি অফিসার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
উপজেলা কার্যালয়, কাউনিয়া, রংপুর।