

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন:

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

মিশন:

উচ্চগতির ইলেক্ট্রনিক যোগাযোগ, ই-সরকার, দক্ষ তথ্য প্রযুক্তি জ্ঞান সম্পন্ন মানবসম্পদ উন্নয়ন, সাইবার নিরাপত্তা, তথ্য প্রযুক্তিগত নিত্য-নতুন ধারণা বাস্তবায়ন, কার্যকর সমন্বয় সাধন, প্রযুক্তি গত 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 (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল/ সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র, জেলা কার্যালয়, নীলফামারী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ ratan.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisadar.nilphamari.gov.bd
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/সরাসরি, জেলা কার্যালয়, নীলফামারী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ ratan.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisadar.nilphamari.gov.bd
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/সরাসরি, জেলা কার্যালয়, নীলফামারী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ ratan.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisadar.nilphamari.gov.bd
৪	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারগুলোতে সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল / সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি, জেলা কার্যালয়, নীলফামারী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ ratan.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisadar.nilphamari.gov.bd
৫	সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয়	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল / সরাসরি/	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি, জেলা কার্যালয়, নীলফামারী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ ratan.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisadar.nilphamari.gov.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	পরামর্শ প্রদান	চাহিদা মোতাবেক				
৬	মানব সম্পদ উন্নয়নে বেকার যুবক-যুবতীদের কর্মসংস্থানের লক্ষ্যে আউটসোর্সিং/ ICT বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি, উপজেলা কার্যালয়, সদর, নীলফামারী	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ ratan.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisadar.nilphamari.gov.bd

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
1	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	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ ratan.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisadar.nilph amari.gov.bd
2	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার আয়োজন/ বিভিন্ন দিবস উদযাপন	অধিযাচন এর মাধ্যমে, সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার/ দিবস এর বিষয়ের উপর নির্ভরশীল/ উভয়পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ ratan.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisadar.nilph amari.gov.bd
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/ সরাসরি উপজেলা কার্যালয়, সদর, নীলফামারী	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ ratan.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisadar.nilph amari.gov.bd
৪	সরকারী/ আধাসরকারী বিভিন্ন দপ্তরের আয়োজিত বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণ কর্মশালায় আইসিটি সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/টেলিফোন/ই- মেইল/ই-নথি/সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা কার্যালয়, সদর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ www.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisada r.nilphamari.gov.bd
৫	মানব সম্পদ উন্নয়নে শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাব ব্যবহারের মাধ্যমে ছাত্রছাত্রীদের আইসিটি/ প্রোগ্রামিং বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র, উপজেলা কার্যালয়, সদর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ ratan.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisadar.nilph amari.gov.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৬	ই-নথি/ ওয়েব পোর্টাল/ ICT বিষয়ক পরামর্শ/ট্রাবলশ্যুটিং	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল / ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা কার্যালয়, সদর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ ratan.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisadar.nilph amari.gov.bd
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/ সরাসরি উপজেলা কার্যালয়, সদর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ ratan.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisadar.nilph amari.gov.bd
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/ সরাসরি উপজেলা কার্যালয়, সদর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ ratan.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisadar.nilph amari.gov.bd
৯	বিভিন্ন সরকারি দপ্তরসমূহের আইসিটি পণ্য ক্রয়ের ক্ষেত্রে কারিগরি পরামর্শ প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র উপজেলা কার্যালয়, সদর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ ratan.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisadar.nilph amari.gov.bd
১০	শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাব এর সক্ষমতা ও ব্যবহার উপযোগিতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ল্যাব পরিদর্শন ও প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ	নির্দেশনা মোতাবেক	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ ratan.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisadar.nilph amari.gov.bd
১১	আইসিটি শিল্পের উন্নয়ন কার্যক্রমকে গতিশীল রাখতে উপজেলা পর্যায়ে আইসিটি কর্মিটির মাসিক সভা আয়োজন	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ অনলাইনে যোগাযোগ	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/ নোটিশ উপজেলা কার্যালয়, সদর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ ratan.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisadar.nilph amari.gov.bd

### ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
1	প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধিতে কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে বিভিন্ন বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিবেশন এর মাধ্যমে/ উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী/ তত্তীয় ও ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ সেশনের মাধ্যমে/ সরাসরি/ অনলাইন	অফিস আদেশ/ চাহিদা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ ratan.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisadar.nilphamari.gov.bd
2	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ও ছাত্তীয়	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/	অফিস আদেশ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	শুজাচার কৌশল প্রণয়ন এবং বাস্তবায়ন	ই-মেইল/ ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক				ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ ratan.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisadar.nilphamari.gov.bd
3	দাপ্তরিক কার্যক্রমের সক্ষমতা বৃদ্ধিতে উপজেলা কার্যালয় পরিদর্শন	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ	নির্দেশনা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ ratan.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisadar.nilphamari.gov.bd
8	উদ্ভাবনী/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন উদ্যোগ বাস্তবায়ন	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	অফিস আদেশ/ চাহিদা অনুযায়ী	নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ ratan.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisadar.nilphamari.gov.bd
৫	দাপ্তরিক ই-নথি বাস্তবায়ন/ ওয়েব পোর্টাল হালনাগাদ	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ ই-নথি	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট উপজেলা কার্যালয়, সদর, নীলফামারী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ ratan.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisadar.nilphamari.gov.bd
৬	দাপ্তরিক সকল রেজিস্টার হালনাগাদকরণ	দাপ্তরিক সকল রেজিস্টার	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব রতন চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৫১৫৬৩১০১৯ ratan.doict@gmail.com www.doict.nilphamarisadar.nilphamari.gov.bd

*[Signature]*  
04/02/2028