

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	ই-ফাইলিং কার্যক্রম বাস্তবায়ন করা	---	প্রয়োজনীয় তথ্য	---	---	সহকারী প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, বিরল, দিনাজপুর। মোবাইল: ০১৭৭০৮১৫৪২৯ ই-মেইল: <a href="mailto:zakir.doict@gmail.com">zakir.doict@gmail.com</a>	প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, দিনাজপুর। মোবাইল: ০১৭১৫৬৭৩৩৩৮ ই-মেইল: <a href="mailto:thaniatul@gmail.com">thaniatul@gmail.com</a>

০২	পোর্টাল সংক্রান্ত	---	প্রয়োজনীয় তথ্য	---	---	সহকারী প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, বিরল, দিনাজপুর। মোবাইল: ০১৭৭০৮১৫৪২৯ ই-মেইল: <a href="mailto:zakir.doict@gmail.com">zakir.doict@gmail.com</a>	প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, দিনাজপুর। মোবাইল: ০১৭১৫৬৭৩৩৩৮ ই-মেইল: <a href="mailto:thaniatul@gmail.com">thaniatul@gmail.com</a>
০৩	কর্মকর্তা কর্মচারীদের আইসিটি বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান করা	---	----	----	---	সহকারী প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, বিরল, দিনাজপুর। মোবাইল: ০১৭৭০৮১৫৪২৯ ই-মেইল: <a href="mailto:zakir.doict@gmail.com">zakir.doict@gmail.com</a>	প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, দিনাজপুর। মোবাইল: ০১৭১৫৬৭৩৩৩৮ ই-মেইল: <a href="mailto:thaniatul@gmail.com">thaniatul@gmail.com</a>
০৩	শিক্ষক/শিক্ষিকাদের মালটিমিডিয়া ক্লাসরুম প্রস্তুত করতে ও তা বাস্তবায়ন করতে প্রশিক্ষণ প্রদান	---	---	---	---	সহকারী প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, বিরল, দিনাজপুর। মোবাইল: ০১৭৭০৮১৫৪২৯ ই-মেইল: <a href="mailto:zakir.doict@gmail.com">zakir.doict@gmail.com</a>	প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, দিনাজপুর। মোবাইল: ০১৭১৫৬৭৩৩৩৮ ই-মেইল: <a href="mailto:thaniatul@gmail.com">thaniatul@gmail.com</a>
০৫	আইসিটি প্রশিক্ষণের মাধ্যমে দক্ষ জনশক্তি তৈরি করা	---	---	---	---	সহকারী প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, বিরল, দিনাজপুর। মোবাইল: ০১৭৭০৮১৫৪২৯ ই-মেইল: <a href="mailto:zakir.doict@gmail.com">zakir.doict@gmail.com</a>	প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, দিনাজপুর। মোবাইল: ০১৭১৫৬৭৩৩৩৮ ই-মেইল: <a href="mailto:thaniatul@gmail.com">thaniatul@gmail.com</a>
০৬	আইসিটি সংক্রান্ত ক্রয় এ সহযোগিতা করা	---	---	---	---	সহকারী প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, বিরল, দিনাজপুর। মোবাইল: ০১৭৭০৮১৫৪২৯ ই-মেইল: <a href="mailto:zakir.doict@gmail.com">zakir.doict@gmail.com</a>	প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, দিনাজপুর। মোবাইল: ০১৭১৫৬৭৩৩৩৮ ই-মেইল: <a href="mailto:thaniatul@gmail.com">thaniatul@gmail.com</a>

০৭	ইনোভেশন সংক্রান্ত পরামর্শ	---	---	---	---	সহকারী প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, বিরল, দিনাজপুর। মোবাইল: ০১৭৭০৮১৫৪২৯	প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, দিনাজপুর। মোবাইল: ০১৭১৫৬৭৩৩৩৮
----	---------------------------	-----	-----	-----	-----	--	---

## 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। মোবাইল: ০১৭১৫৬৭৩৩৩৮ ই-মেইল: <a href="mailto:thaniatul@gmail.com">thaniatul@gmail.com</a>
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	উপ-পরিচালক(প্রশাসন) ফোন: ০২-৮১৮১২৬৫(অফিস) <a href="mailto:ddadmin@doict.gov.bd">ddadmin@doict.gov.bd</a>
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আইসিটি অধিদপ্তরে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মহাপরিচালক(অতিরিক্ত সচিব) ফোন: ০২-৮১৮১১০০