

**সিটিজেনস চার্টার**

**১. ভিশন ও মিশন**

**ভিশন:**

জ্ঞানভিত্তিক অর্থনীতি ও সুশাসন প্রতিষ্ঠায় তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহার।

**মিশন:**

তথ্য প্রযুক্তি খাতের সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিত করে অবকাঠামো উন্নয়ন, দক্ষ মানব সম্পদ গঠন, শোভন কাজ সৃজন এবং ই-সার্ভিস প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে সুশাসন 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 গাইবান্ধা	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd <a href="http://doict.gaibandha.gov.bd/">http://doict.gaibandha.gov.bd/</a>
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 গাইবান্ধা	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd <a href="http://doict.gaibandha.gov.bd/">http://doict.gaibandha.gov.bd/</a>
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 গাইবান্ধা	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd <a href="http://doict.gaibandha.gov.bd/">http://doict.gaibandha.gov.bd/</a>
৪	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার গুলোকে সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল /সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি জেলা কার্যালয় গাইবান্ধা	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd <a href="http://doict.gaibandha.gov.bd/">http://doict.gaibandha.gov.bd/</a>
৫	সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল /সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি জেলা কার্যালয় গাইবান্ধা	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd <a href="http://doict.gaibandha.gov.bd/">http://doict.gaibandha.gov.bd/</a>
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/সরাসরি জেলা কার্যালয় গাইবান্ধা	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd <a href="http://doict.gaibandha.gov.bd/">http://doict.gaibandha.gov.bd/</a>
৭	কোভিড-১৯ ভ্যাক্সিন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম "সুরক্ষা"-তে তথ্য সংশোধন	সরাসরি/ই-মেইল/চাহিদা মোতাবেক	ওয়েবসাইট/সরাসরি জেলা কার্যালয় গাইবান্ধা	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd <a href="http://doict.gaibandha.gov.bd/">http://doict.gaibandha.gov.bd/</a>

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তিস্থান	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	বিভিন্ন প্রতিবেদন/ তথ্য প্রেরণ	আইসিটি অধিদপ্তর / অন্য কোন দপ্তর কর্তৃক চাহিত প্রতিবেদন / তথ্য পত্র নারফত/ই-মেইল/ই-নথির মাধ্যমে প্রেরণ করা হয়।	প্রাপ্ত পত্র অনুযায়ী	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd http://doict.gaibandha.gov.bd/
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	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd http://doict.gaibandha.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 জেলা কার্যালয় গাইবান্ধা	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd http://doict.gaibandha.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 জেলা কার্যালয় গাইবান্ধা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd http://doict.gaibandha.gov.bd/
৫	মানব সম্পদ উন্নয়নে শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাব ব্যবহারের মাধ্যমে ছাত্র-ছাত্রীদের আইসিটি/ প্রোগ্রামিং বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয় গাইবান্ধা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd http://doict.gaibandha.gov.bd/
৬	ই-নথি/ ওয়েব পোর্টাল/ ICT বিষয়ক পরামর্শ/ ট্রাবলশ্যুটিং	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল/ ই-নথি/সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয় গাইবান্ধা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd http://doict.gaibandha.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 জেলা কার্যালয় গাইবান্ধা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd http://doict.gaibandha.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 জেলা কার্যালয় গাইবান্ধা	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd http://doict.gaibandha.gov.bd/
৯	বিভিন্ন সরকারি দপ্তরসমূহের আইসিটি পণ্য ক্রয়ের ক্ষেত্রে কারিগরি পরামর্শ প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয় গাইবান্ধা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd http://doict.gaibandha.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)	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd http://doict.gaibandha.gov.bd/
১১	আইসিটি শিল্পের উন্নয়ন কার্যক্রমকে গতিশীল রাখতে জেলা পর্যায়ে আইসিটি কমিটির মাসিক সভা আয়োজন	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ অনলাইনে যোগাযোগ	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/নোটিশ জেলা কার্যালয় গাইবান্ধা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd http://doict.gaibandha.gov.bd/

8



২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
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/ তত্তীয় ও ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ সেশনের মাধ্যমে/ সরাসরি/ অনলাইন	অফিস আদেশ/চাহিদা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd http://doict.gaibandha.gov.bd/
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)	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd http://doict.gaibandha.gov.bd/
৩	দাপ্তরিক কার্যক্রমের সক্ষমতা বৃদ্ধিতে উপজেলা কার্যালয় পরিদর্শন	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ	নির্দেশনা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd http://doict.gaibandha.gov.bd/
৪	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)	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd http://doict.gaibandha.gov.bd/
৫	দাপ্তরিক ই-নথি বাস্তবায়ন/ ওয়েব পোর্টাল হালনাগাদ	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ ই-নথি	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট জেলা কার্যালয় গাইবান্ধা	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার ফোন: ০৫৪১-৫২৩৬১ toufiq@doict.gov.bd http://doict.gaibandha.gov.bd/

৩. আওতাধীন দপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

১। উপজেলা কার্যালয়, গাইবান্ধা সদর, গাইবান্ধা-	<a href="http://doict.gaibandhasadar.gaibandha.gov.bd/">http://doict.gaibandhasadar.gaibandha.gov.bd/</a>
২। উপজেলা কার্যালয়, সুন্দরগঞ্জ, গাইবান্ধা -	<a href="http://doict.sundarگونj.gaibandha.gov.bd/">http://doict.sundarگونj.gaibandha.gov.bd/</a>
৩। উপজেলা কার্যালয়, ফুলছড়ি, গাইবান্ধা-	<a href="http://doict.phulchori.gaibandha.gov.bd/">http://doict.phulchori.gaibandha.gov.bd/</a>
৪। উপজেলা কার্যালয়, সাঘাটা, গাইবান্ধা -	<a href="http://doict.saghata.gaibandha.gov.bd/">http://doict.saghata.gaibandha.gov.bd/</a>
৫। উপজেলা কার্যালয়, সাদুল্লাপুর, গাইবান্ধা -	<a href="http://doict.sadullapur.gaibandha.gov.bd/">http://doict.sadullapur.gaibandha.gov.bd/</a>
৬। উপজেলা কার্যালয়, পলাশবাড়ী, গাইবান্ধা -	<a href="http://doict.palashabari.gaibandha.gov.bd/">http://doict.palashabari.gaibandha.gov.bd/</a>
৭। উপজেলা কার্যালয়, গোবিন্দগঞ্জ, গাইবান্ধা-	<a href="http://doict.gabindagonj.gaibandha.gov.bd/">http://doict.gabindagonj.gaibandha.gov.bd/</a>


৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে যোগাযোগের জন্য ব্যক্তির নাম, ঠিকানা ও মোবাইল নম্বর আবেদনে উল্লেখ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	অন্যান্যবশ্যক ফোন/তদবির না করা
৫	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা

  
 \_\_\_\_\_

৫. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সম্মান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব মোঃ ফিরোজ সরকার উপ-পরিচালক (প্রশাসন), (দায়িত্বে) ফোনঃ +৮৮০ ২৪১ ০২৪০৭০ ই-মেইলঃ ddadmin@doict.gov.bd ওয়েবঃ www.doict.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব রাজা মুহম্মদ আব্দুল হাই উপসচিব ফোনঃ +৮৮০-০২-৪১০২৪০২৬ ই-মেইলঃ raza6676@ictd.gov.bd ওয়েবঃ www.ictd.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েবঃ www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

  
মো: তৌফিকুর রহমান  
কর্মকর্তা প্রোগ্রামার (অ.দা.),  
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর  
গাইবান্ধা।