

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর  
উপজেলা কার্যালয়, হরিপুর, ঠাকুরগাঁও

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন:

জ্ঞানভিত্তিক অর্থনীতি ও সুশাসন প্রতিষ্ঠার 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 প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজ/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	উপজেলা কার্যালয়, হরিপুর, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ই-মেইল/ সরাসরি যোগাযোগ	জনাব ধনেশ্বর চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ 01723892454 ই-মেইলঃ dhanasher.roy@gmail.com
২	মাঠ পর্যায়ের সকল ধরনের আইসিটি সংশ্লিষ্ট পণ্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	উপজেলা কার্যালয়, হরিপুর, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ই-মেইল/ সরাসরি যোগাযোগ	

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজ/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৩	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য স্থানে স্থাপিত কম্পিউটার ও ভাষা শিক্ষা ল্যাবের সেবা গ্রহণ, সহায়তা ও পরামর্শ প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	উপজেলা কার্যালয়, হরিপুর, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ই- মেইল/ সরাসরি যোগাযোগ	জনাব ধনেশ্বর চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ 01723892454 ই-মেইলঃ dhanasher.roy@gmail.com
৪	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারগুলোকে সহায়তা প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	উপজেলা কার্যালয়, হরিপুর, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ই- মেইল/ সরাসরি যোগাযোগ	
৫	সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	উপজেলা কার্যালয়, হরিপুর, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ই- মেইল/ সরাসরি যোগাযোগ	
৬	মানবসম্পদ উন্নয়নে বেকার যুবক- যুবতীদের কর্মসংস্থানের লক্ষ্যে আউটসোর্সিং/ আইসিটি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	উপজেলা কার্যালয়, হরিপুর, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ই- মেইল/ সরাসরি যোগাযোগ	

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজ/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	বিভিন্ন প্রতিবেদন/ তথ্য প্রেরণ	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	উপজেলা কার্যালয়, হরিপুর, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ই- মেইল/ সরাসরি যোগাযোগ	<p>জনাব ধনেশ্বর চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ 01723892454</p> <p>ই-মেইলঃ dhanasher.roy@gmail.com</p>
২	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার আয়োজন/বিভিন্ন দিবস উদ্‌যাপন	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	উপজেলা কার্যালয়, হরিপুর, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ই- মেইল/ সরাসরি যোগাযোগ	
৩	সরকারি বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের আইসিটি/ ই-নথি/ ওয়েব পোর্টাল/ অন্যান্য বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	উপজেলা কার্যালয়, হরিপুর, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ই- মেইল/ সরাসরি যোগাযোগ	
৪	সরকারি/ আধাসরকারী বিভিন্ন দপ্তরের আয়োজিত বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণ কর্মশালায় আইসিটি সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ ও	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	উপজেলা কার্যালয়, হরিপুর, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ই- মেইল/ সরাসরি যোগাযোগ	

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজ/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)
	পরামর্শ প্রদান						

৫	মানব সম্পদ উন্নয়নে শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাব ব্যবহারের মাধ্যমে ছাত্রছাত্রীদের আইসিটি/প্রোগ্রামিং বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	উপজেলা কার্যালয়, হরিপুর, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ	<p>জনাব ধনেশ্বর চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ 01723892454 ই-মেইলঃ dhanasher.roy@gmail.com</p>
৬	ই-নথি/ওয়েব পোর্টাল/আইসিটি বিষয়ক পরামর্শ/ট্রাবলশ্যুটিং	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	উপজেলা কার্যালয়, হরিপুর, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ই- মেইল/ সরাসরি যোগাযোগ	
৭	সরকারি ও আধাসরকারি পর্যায়ে আইসিটি বিষয়ক কারিগরি সহায়তা প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	উপজেলা কার্যালয়, হরিপুর, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ই- মেইল/ সরাসরি যোগাযোগ	
৮	সরকারি অফিস সমূহে বিভিন্ন অনলাইন ই-পদ্ধতি চালুকরণে সহায়তা প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	উপজেলা কার্যালয়, হরিপুর, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ই- মেইল/ সরাসরি যোগাযোগ	

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজ/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৯	বিভিন্ন সরকারি দপ্তরসমূহের আইসিটি পণ্য ক্রয়ের ক্ষেত্রে কারিগরি পরামর্শ প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	উপজেলা কার্যালয়, হরিপুর, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন /ই-মেইল/ সরাসরি যোগাযোগ	জনাব ধনেশ্বর চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ 01723892454 ই-মেইলঃ dhanasher.roy@gmail.com
১০	শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাব এর সক্ষমতা ও ব্যবহার উপযোগিতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ল্যাব পরিদর্শন ও প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	উপজেলা কার্যালয়, হরিপুর, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজ/ আবেদনপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান পদ্ধতি	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, মোবাইল নাম্বার ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	দাপ্তরিক ই-নথি বাস্তবায়ণ ও ওয়েব পোর্টাল হালনাগাদ	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রয়োজন অনুযায়ী	উপজেলা কার্যালয় পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ও ই-নথি	জনাব ধনেশ্বর চন্দ্র রায় সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ 01723892454 ই-মেইলঃ dhanasher.roy@gmail.com
২	দাপ্তরিক সকল রেজিস্টার হালনাগাদকরণ	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রয়োজন অনুযায়ী	উপজেলা কার্যালয় পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	দাপ্তরিক রেজিস্টার	

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২)	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

### ৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি(GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট 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	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	উপ-পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ০২-৮১৮১২৬৫ (অফিস) <a href="mailto:ddadmin@doict.gov.bd">ddadmin@doict.gov.bd</a> ওয়েব পোর্টাল: <a href="http://www.doict.gov.bd">www.doict.gov.bd</a>	একমাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) ফোন: +৮৮-০২-৮১৮১১০০ ইমেইল: ওয়েব পোর্টাল: <a href="http://www.doict.gov.bd">www.doict.gov.bd</a>	