

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
উপজেলা কার্যালয়, পীরগঞ্জ, 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 (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) | প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র | উপজেলা কার্যালয়, পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও | বিনামূল্যে | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফো ন/ই-মেইল/ সরাসরি যোগাযোগ | জনাব সুমিত গুপ্ত সহকারী প্রোগ্রামার ০১৭২৫৯৬৯২৮০ gupta.doict@gmail.com |
| ২ | মাঠ পর্যায়ের সকল আইসিটি সংশ্লিষ্ট পণ্য ও সেবার | তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) | প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র | উপজেলা কার্যালয়, পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও | বিনামূল্যে | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফো ন/ই-মেইল/ | জনাব সুমিত গুপ্ত সহকারী প্রোগ্রামার ০১৭২৫৯৬৯২৮০ gupta.doict@gmail.com |

৪

| | বিষয়ে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান | | | | | সরাসরি যোগাযোগ | |
|---|--|--|-----------------------------|--------------------------------------|------------|--|--|
| 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, পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও | বিনামূল্যে | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ই-মেইল/ সরাসরি যোগাযোগ | জনাব সুমিত গুপ্ত সহকারী প্রোগ্রামার ০১৭২৫৯৬৯২৮০ gupta.doict@gmail.com |
| ৪ | ইউনিয়ন ডিজিটাল সেক্টরগুলোকে সহায়তা প্রদান | তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র | উপজেলা কার্যালয়, পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও | বিনামূল্যে | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ই-মেইল/ সরাসরি যোগাযোগ | জনাব সুমিত গুপ্ত সহকারী প্রোগ্রামার ০১৭২৫৯৬৯২৮০ gupta.doict@gmail.com |
| ৫ | সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান | তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র | উপজেলা কার্যালয়, পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও | বিনামূল্যে | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ই-মেইল/ সরাসরি যোগাযোগ | জনাব সুমিত গুপ্ত সহকারী প্রোগ্রামার ০১৭২৫৯৬৯২৮০ gupta.doict@gmail.com |
| ৬ | মানবসম্পদ উন্নয়নে বেকার যুবক-যুবতীদের কর্মসংস্থানের লক্ষ্যে আউটসোর্সিং/ আইসিটি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন | তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র | উপজেলা কার্যালয়, পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও | বিনামূল্যে | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ই-মেইল/ সরাসরি যোগাযোগ | জনাব সুমিত গুপ্ত সহকারী প্রোগ্রামার ০১৭২৫৯৬৯২৮০ gupta.doict@gmail.com |

16

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক 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) | প্রাপ্ত চিঠি | প্রাপ্ত চিঠি অনুযায়ী | বিনামূল্যে | আইসিটি অধিদপ্তর/ অন্য দপ্তর কর্তৃক চাহিত প্রতিবেদন ই-মেইল/ ই- নথির মাধ্যমে প্রেরণ করা হয় | জনাব সুমিত গুপ্ত সহকারী প্রোগ্রামার ০১৭২৫৯৬৯২৮০ gupta.doict@gmail.com |
| ২ | ওয়ার্কশপ/ সেমিনার আয়োজন/বিভিন্ন দিবস উদ্‌যাপন | তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | নির্দেশনা অনুযায়ী | ওয়ার্কশপ/ সেমিনার আয়োজন/বিভিন্ন দিবস উদ্‌যাপন বিষয়ের উপর নির্ভরশীল ও উভয় পক্ষের আলোচনার উপর নির্ভরশীল | বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী | অধিযাচনের মাধ্যমে / সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে | জনাব সুমিত গুপ্ত সহকারী প্রোগ্রামার ০১৭২৫৯৬৯২৮০ gupta.doict@gmail.com |
| ৩ | সরকারি বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের আইসিটি/ ই-নথি/ ওয়েব পোর্টাল/ অন্যান্য বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান | নির্দেশনা অনুযায়ী | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন/ সরাসরি | উপজেলা কার্যালয়, পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও। | বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী | নির্দেশনা অনুযায়ী | জনাব সুমিত গুপ্ত সহকারী প্রোগ্রামার ০১৭২৫৯৬৯২৮০ gupta.doict@gmail.com |

H

| 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) |
|--------------|---|---|----------------------------|---|---|-----------------------|--|
| ৪ | সরকারি/ আধাসরকারী বিভিন্ন দপ্তরের আয়োজিত বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণ কর্মশালায় আইসিটি সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান | তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে | উপজেলা কার্যালয়, পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও | বিনামূল্যে | নির্দেশনা অনুযায়ী | |
| ৫ | মানব সম্পদ উন্নয়নে শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাব ব্যবহারের মাধ্যমে ছাত্রছাত্রীদের আইসিটি/প্রোগ্রামিং বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান | তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন | উপজেলা কার্যালয়, পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও | বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী/ অধিদপ্তর কর্তৃক প্রাপ্ত নির্দেশনা মোতাবেক | নির্দেশনা অনুযায়ী | |
| ৬ | ই-নথি/ওয়েব পোর্টাল/আইসিটি বিষয়ক পরামর্শ/দ্রাবলশ্যুটিং | তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন | উপজেলা কার্যালয়, পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও | বিনামূল্যে | নির্দেশনা অনুযায়ী | জনাব সুমিত গুপ্ত সহকারী প্রোগ্রামার ০১৭২৫৯৬৯২৮০ gupta.doict@gmail.com |
| ৭ | সরকারি ও আধাসরকারি পর্যায়ে আইসিটি বিষয়ক কারিগরি সহায়তা প্রদান | তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন | উপজেলা কার্যালয়, পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও | বিনামূল্যে | নির্দেশনা অনুযায়ী | জনাব সুমিত গুপ্ত সহকারী প্রোগ্রামার ০১৭২৫৯৬৯২৮০ gupta.doict@gmail.com |
| ৮ | মাঠ পর্যায়ে যন্ত্রপাতি ইত্যাদির চাহিদা, মান ও ইন্টারঅপপরেবিলিটি নিশ্চিত করণ। | তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন | উপজেলা কার্যালয়, পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও | বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী/ অধিদপ্তর কর্তৃক প্রাপ্ত নির্দেশনা মোতাবেক | নির্দেশনা অনুযায়ী | জনাব সুমিত গুপ্ত সহকারী প্রোগ্রামার ০১৭২৫৯৬৯২৮০ gupta.doict@gmail.com |

৪

| 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 | ইন্টারনেটের মাধ্যমে নাগরিকদের প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান। | তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন | উপজেলা কার্যালয়, পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও | বিনামূল্যে | ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে/ অনলাইনে। | জনাব সুমিত গুপ্ত সহকারী প্রোগ্রামার ০১৭২৫৯৬৯২৮০ gupta.doict@gmail.com |
| ১০ | সাইবার ক্রাইম ডিটেকশন ও প্রটেকশনে সহায়তা প্রদান। | তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন | - | বিনামূল্যে | ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে/ অনলাইনে। | জনাব সুমিত গুপ্ত সহকারী প্রোগ্রামার ০১৭২৫৯৬৯২৮০ gupta.doict@gmail.com |
| ১১ | কম্পিউটার হার্ডওয়্যার ও সফটওয়্যারের স্ট্যান্ডার্ড স্পেসিফিকেশন প্রণয়ন কাজে সহায়তা প্রদান। | তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন | - | বিনামূল্যে | ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে/ অনলাইনে। | জনাব সুমিত গুপ্ত সহকারী প্রোগ্রামার ০১৭২৫৯৬৯২৮০ gupta.doict@gmail.com |

৪

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 | তাত্ক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | প্রয়োজন অনুযায়ী | উপজেলা কার্যালয় শীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও | বিনামূল্যে | দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ও ই-নথি | জনাব সুমিত গুপ্ত সহকারী প্রোগ্রামার ০১৭২৫৯৬৯২৮০ gupta.doict@gmail.com |
| ২ | দাপ্তরিক সকল রেজিস্টার হালনাগাদকরণ | তাত্ক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | প্রয়োজন অনুযায়ী | উপজেলা কার্যালয় শীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও | বিনামূল্যে | দাপ্তরিক রেজিস্টার | জনাব সুমিত গুপ্ত সহকারী প্রোগ্রামার ০১৭২৫৯৬৯২৮০ gupta.doict@gmail.com |

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

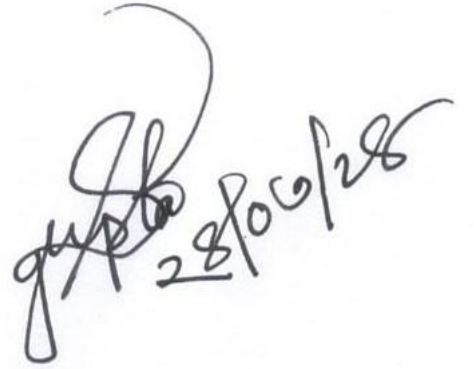
| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুত/কাজক্ষত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় |
|-----------|--|
| ১) | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান |
| ২) | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা |
| ৩) | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |

১৪

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) ddadmin@doict.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.doict.gov.bd | একমাস |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | স্বাধীন কর্মকর্তা | মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) ফোন: +৮৮-০২-৮১৮১১০০ ইমেইল: ওয়েব পোর্টাল: www.doict.gov.bd | |


28/07/24

সুমিত গুপ্ত
সহকারী প্রোগ্রামার
ভ্যাকু ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
উপজেলা কার্যালয়
পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও।