



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

Citizen's Charter (সিটিজেনস্ চার্টার)

তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়
গণযোগাযোগ অধিদপ্তর
জেলা তথ্য অফিস, নারায়ণগঞ্জ

হেল্পডেস্ক ফোন: ০২-২২৪৪২৪৮৩
ই-মেইল dionarayananj@gmail.com
তথ্য অফিসারের ফোন: ০২-২২৪৪২৪৮৩
ওয়েবসাইট: info.narayanganj.gov.bd

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়

গণযোগাযোগ অধিদপ্তর

জেলা তথ্য অফিস

নারায়ণগঞ্জ।

www.info.narayanganj.gov.bd

সিটিজেনস্ চার্টার

ভিশন ও মিশন

ভিশন:

তথ্যপ্রযুক্তি ও যোগাযোগ-নির্ভর তথ্যসেবা সর্বত্র ও সকলের।

মিশন:

সরকারের নীতি ও কার্যক্রমের সাথে ব্যাপক জনগোষ্ঠীকে, বিশেষ করে প্রত্যন্ত অঞ্চলের জনগোষ্ঠীকে তথ্যসেবার মাধ্যমে সচেতন উদ্বুদ্ধ এবং উন্নয়নের ধারায় সম্পৃক্তকরণ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবার প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী,, ফোন নম্বর ও ই-মেইল	উদ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, টেলিফোন ও ইমেইল নম্বর
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	চলচ্চিত্র প্রদর্শনী	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টরের মাধ্যমে প্রদর্শন	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইল প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, নারায়ণগঞ্জ	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	সহকারী তথ্য অফিসার/ঘোষক/ সাইন অপারেটর	তথ্য অফিসার ফোন: ০২-২২৪৪২৪৮৩ dionarayanganj@gmail.com
২.	সভা-সমাবেশ (কর্মশালা)	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী আন্তঃব্যক্তিক যোগাযোগ	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইল প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, নারায়ণগঞ্জ	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	সহকারী তথ্য অফিসার /উচ্চমান সহকারী/ অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক/ ঘোষক	তথ্য অফিসার ফোন: ০২-২২৪৪২৪৮৩ dionarayanganj@gmail.com
৩.	সংগীতানুষ্ঠান	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী সংগীত পরিবেশন	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইল প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, নারায়ণগঞ্জ	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	সহকারী তথ্য অফিসার / ঘোষক/ এপিএই অপারেটর	তথ্য অফিসার ফোন: ০২-২২৪৪২৪৮৩ dionarayanganj@gmail.com

৪.	প্রচারসামগ্রী বিতরণ ও প্রদর্শন	নির্ধারিত কর্মসূচি ও অগ্রাধিকার অনুযায়ী পোস্টার,লিফলেট/বুকলেট,পুস্তিকা সাময়িকী,ফিল্ম/ডিভিডি ইত্যাদি বিতরণ ও প্রদর্শন	জনগণের আবেদন বা অন্য প্রতিষ্ঠানের চাহিদাপত্র,প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস নারায়ণগঞ্জ	বিনামূল্যে	সরবরাহ প্রাপ্তীসাপেক্ষে এবং নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী অনধিক ৫দিন	সহকারী তথ্য অফিসার / অফিস সহকারী কাম- কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক/ঘোষক/	তথ্য অফিসার ফোন: ০২-২২৪৪২৪৮৩ dionarayananj@gmail.com
৫.	সড়ক প্রচার (পথ প্রচার))	সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সুনির্দিষ্ট লিখিত তথ্য-উপাত্ত অনুযায়ী মাইকিং	জরুরী বিষয়ে সরকারী নির্দেশনা অনুযায়ী এবং জেলা তথ্য অফিস, নারায়ণগঞ্জ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ঘোষক	তথ্য অফিসার ফোন: ০২-২২৪৪২৪৮৩ dionarayananj@gmail.com
৬.	কমিউনিটি সভা.উঠান বৈঠক/ক্ষুদ্র ও খন্ড-সমাবেশ	চাহিদা/কর্মসূচি অনুযায়ী আন্তঃব্যক্তিক যোগাযোগ	সরাসরি লিখিত আবেদন,প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, নারায়ণগঞ্জ	বিনামূল্যে	১০কার্যদিবস	সহকারী তথ্য অফিসার /উচ্চমান সহকারী/ অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক	তথ্য অফিসার ফোন: ০২-২২৪৪২৪৮৩ dionarayananj@gmail.com
৭.	ভিডিও কনফারেন্স	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী অনলাইন কনফারেন্স সিস্টেমের মাধ্যমে	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইল প্রাপ্ত আবেদন এবং জেলা তথ্য অফিস, নারায়ণগঞ্জ	বিনামূল্যে	১০কার্যদিবস	সহকারী তথ্য অফিসার / অফিস সহকারী কাম- কম্পিউটারমুদ্রাক্ষরিক	তথ্য অফিসার ফোন: ০২-২২৪৪২৪৮৩ dionarayananj@gmail.com
৮.	অনলাইন প্রচার	ওয়েব পোর্টাল ,তথ্য বাতায়ন,সামাজিক যোগাযোগের মাধ্যমে	জনগণের চাহিদা অনুযায়ী সরকার কর্তৃক নির্ধারিত এবং অনলাইন/ ওয়েব ঠিকানা	বিনামূল্যে	উন্মুক্ত	সহকারী তথ্য অফিসার / অফিস সহকারী কাম- কম্পিউটারমুদ্রাক্ষরিক	তথ্য অফিসার ফোন: ০২-২২৪৪২৪৮৩ dionarayananj@gmail.com

*অগ্রাধিকার ভিত্তিতে লক্ষমাত্রা অনুযায়ী

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবার প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী,, ফোন নম্বর ও ই-মেইল	উদ্বতন কর্মকর্তার পদবি,রুম নম্বর,টেলিফোন ও ইমেইল নম্বর
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	চলচ্চিত্র প্রদর্শনী	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টরের মাধ্যমে প্রদর্শন	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইল প্রাপ্ত আবেদন,প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, নারায়ণগঞ্জ	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	সহকারী তথ্য অফিসার/ঘোষক/ সাইন অপারেটর	তথ্য অফিসার ফোন: ০২-২২৪৪২৪৮৩ dionarayanganj@gmail.com
২.	শব্দযন্ত্র স্থাপন	চাহিদা অনুযায়ী পাবলিক এড্রেস ইকুইপমেন্টস্ সিস্টেমের মাধ্যমে	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত প্রতিষ্ঠানের চাহিদাপত্র এবং জেলা তথ্য অফিস, নারায়ণগঞ্জ	বিনামূল্যে	চাহিদা পত্রে বর্ণিত সময় ও প্রয়োজন সাপেক্ষে	সসহকারী তথ্য অফিসার / এপিএই অপারেটর	তথ্য অফিসার ফোন: ০২-২২৪৪২৪৮৩ dionarayanganj@gmail.com
৩	প্রচারসামগ্রী বিতরণ ও প্রদর্শন	নির্ধারিত কর্মসূচি ও অগ্রাধিকার অনুযায়ী পোস্টার,লিফলেট/বুকলেট,পুস্তিকা সাময়িকী,ফিল্ম/ডিভিডি ইত্যাদি বিতরণ ও প্রদর্শন	জনগণের চাহিদার ভিত্তিতে ও প্রাপ্তি সাপেক্ষে এবং জেলা তথ্য অফিস নারায়ণগঞ্জ	বিনামূল্যে	সরবরাহ প্রাপ্তিসাপেক্ষে এবং নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী অনধিক ৫দিন	উচ্চমান সহকারী / অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক/ ঘোষক/	তথ্য অফিসার ফোন: ০২-২২৪৪২৪৮৩ dionarayanganj@gmail.com
৪.	প্রেস ব্রিফিং	সুনির্দিষ্ট বিষয়ে সাংবাদিক ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা সহযোগে প্রেস ব্রিফিং করা	বিষয়ভিত্তিক তথ্যাদি এবং জেলা তথ্য অফিস, নারায়ণগঞ্জ	বিনামূল্যে	প্রেস ব্রিফিংএর জন্য পত্র তাৎক্ষণিক যোগাযোগের ভিত্তিতে	সহকারী তথ্য অফিসার / অফিস সহকারী কাম- কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক/ ঘোষক	তথ্য অফিসার ফোন: ০২-২২৪৪২৪৮৩ dionarayanganj@gmail.com
৫	ভিডিও কনফারেন্স	সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সুনির্দিষ্ট লিখিত তথ্য-উপাত্ত অনুযায়ী অনলাইন কনফারেন্স সিস্টেমের মাধ্যমে	সরাসরি লিখিত বা ই- মেইল প্রাপ্ত আবেদন এবংজেলা তথ্য অফিস, নারায়ণগঞ্জ	বিনামূল্যে	১০কার্যদিবস	সহকারী তথ্য অফিসার / অফিস সহকারী কাম- কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক/ ঘোষক	তথ্য অফিসার ফোন: ০২-২২৪৪২৪৮৩ dionarayanganj@gmail.com
৬.	প্রেক্ষাগৃহ পরিদর্শন	সুনির্দিষ্ট কর্মসূচির ভিত্তিতে সরেজমিনে প্রেক্ষাগৃহ পরিদর্শন	আইন দ্বারা নির্ধারিত এবং জেলা তথ্য অফিস, নারায়ণগঞ্জ	বিনামূল্যে	কর্মসূচির ভিত্তিতে/ তাৎক্ষণিক	তথ্য অফিসার	তথ্য অফিসার ফোন: ০২-২২৪৪২৪৮৩ dionarayanganj@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

২.৪ আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবার প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উদ্বৃত্তন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, টেলিফোন ও ইমেইল নম্বর
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	বেতন-ভাতাদি যথাসময়ে প্রদান	ডিএএফও এর বেতন নির্ধারিত সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধিবিধান অনুযায়ী	বিল-ভাউচার এবং জেলা তথ্য অফিস নারায়ণগঞ্জ	বিনামূল্যে	ডিএএফও কর্তৃক বিল পাস সাপেক্ষ /অনতিবিলম্বে	তথ্য অফিসার	তথ্য অফিসার ফোন: ০২-২২৪৪২৪৮৩ dionarayanganj@gmail.com
২.	ছুটি, জিপিএফ, পেনশন (ব্যক্তিগত প্রাপ্যতা)	ডিএএফও এর প্রত্যয়ন এবং আবেদন সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধিবিধান অনুযায়ী	ডিএও এর প্রত্যয়ন এবং আবেদনপত্র এবং গণযোগাযোগ অধিদপ্তর	বিনামূল্যে	জারীকৃত জিও এর সময় অনুযায়ী	তথ্য অফিসার	তথ্য অফিসার ফোন: ০২-২২৪৪২৪৮৩ dionarayanganj@gmail.com

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে 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 ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার নাম: রীনা পারভীন পদবি: তথ্য অফিসার (রু:দা:) ই-মেইল: dionarayanganj@gmail.com ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	৩০ কার্যদিবস
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার নাম: পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) dtm@masscommunication.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি GRS • মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের GRS/ পোর্টালের ঠিকানা • জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা	

8. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	নির্ধারিত বিষয় ও পরিচিতি সহযোগে আবেদন জমা প্রদান
২.	নির্ধারিত ফিস পরিশোধ করা
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

ক) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা:

নাম	পদবী	অফিসের নাম	ফোন নম্বর	ই-মেইল নম্বর
রীনা পারভীন	তথ্য অফিসার (রু:দা:)	জেলা তথ্য অফিস, নারায়ণগঞ্জ	ফোন: ০২-২২৪৪২৪৮৩	dionarayanganj@gmail.com