

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
উপজেলা কার্যালয়
আড়াইহাজার, নারায়ণগঞ্জ

(খসড়া

Web: doict.araihazar.narayanganj.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

১ .ভিশন ও মিশন:

ভিশন:

জনগনের দোরগোড়ায় ই-সার্ভিসের মাধ্যমে জ্ঞান-ভিত্তিক অর্থনীতি, সু শাসন ও-টেকসই উন্নতি নিশ্চিতকরণ।

মিশন:

উচ্চ গতির ইলেক্ট্রনিক যোগাযোগ, ইসরকার-, 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. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

| ক্রমিক | 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 পদবী , টেলিফোন নম্বর/মোবাইল নং ও ইমেইল |
|--------|-----------------------------------|----------------------------|----------------------|--|---|---|--|
| ০১ | ০২ | ০৩ | ০৪ | ০৫ | ০৬ | ০৭ | ০৮ |
| ০১ | ই-ফাইলিং কার্যক্রম বাস্তবায়ন করা | --- | প্রয়োজনীয় তথ্য | -- | --- | সহকারী প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয় আড়াইহাজার, নারায়ণগঞ্জ মোবাইলঃ ০১৭৫০২৬৮৯১০ টেলিফোনঃ ০২৭৬৫৪০৪৮ ই-মেইলঃ alamin.cseduet@gmail.com | প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, নারায়ণগঞ্জ মোবাইলঃ ০১৯১৩৫৫১৬৯৯ টেলিফোনঃ ০২৪৭৬৫১২৮৭ ইমেইলঃ asiddiquaict@gmail.com |

| | | | | | | | |
|----|--|------|------------------|-----|-----|--|---|
| | | | | | | com | |
| ০২ | পোর্টাল সংক্রান্ত | ---- | প্রয়োজনীয় তথ্য | -- | --- | সহকারী প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয় আড়াইহাজার, নারায়ণগঞ্জ মোবাইলঃ ০১৭৫০২৬৮৯১০ টেলিফোনঃ ০২৭৬৫৪০৪৮ ই-মেইলঃ alamin.cseduet@gmail.com | প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, নারায়ণগঞ্জ মোবাইলঃ০১৯১৩৫৫১৬৯৯ টেলিফোনঃ ০২৪৭৬৫১২৮৭ ইমেইলঃ asiddiquaict@gmail.com |
| ০৩ | কর্মকর্তা কর্মচারীদের / আইসিটি বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান করা | --- | ---- | --- | --- | সহকারী প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয় আড়াইহাজার, নারায়ণগঞ্জ মোবাইলঃ ০১৭৫০২৬৮৯১০ টেলিফোনঃ ০২৭৬৫৪০৪৮ ই-মেইলঃ alamin.cseduet@gmail.com | প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, নারায়ণগঞ্জ মোবাইলঃ০১৯১৩৫৫১৬৯৯ টেলিফোনঃ ০২৪৭৬৫১২৮৭ ইমেইলঃ asiddiquaict@gmail.com |
| ০৪ | শিক্ষক | --- | --- | --- | --- | সহকারী প্রোগ্রামার, তথ্য | প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ |

| | | | | | | | |
|----|--|-----|-----|-----|-----|--|--|
| | শিক্ষিকাদের / মালটিমিডিয়া ক্লাসরুম প্রস্তুত করতে ও তা বাস্তবায়ন করতে প্রশিক্ষণ প্রদান | | | | | ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয় আড়াইহাজার, নারায়ণগঞ্জ মোবাইল: ০১৭৫০২৬৮৯১০ টেলিফোন: ০২৭৬৫৪০৪৮ ই-মেইল: alamin.csduet@gmail.com | প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, নারায়ণগঞ্জ মোবাইল: ০১৯১৩৫৫১৬৯৯ টেলিফোন: ০২৪৭৬৫১২৮৭ ইমেইল: asiddiquaict@gmail.com |
| ০৫ | আইসিটি প্রশিক্ষণের মাধ্যমে দক্ষ জনশক্তি তৈরি করা | --- | --- | --- | --- | সহকারী প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয় আড়াইহাজার, নারায়ণগঞ্জ মোবাইল: ০১৭৫০২৬৮৯১০ টেলিফোন: ০২৭৬৫৪০৪৮ ই-মেইল: alamin.csduet@gmail.com | প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, নারায়ণগঞ্জ মোবাইল: ০১৯১৩৫৫১৬৯৯ টেলিফোন: ০২৪৭৬৫১২৮৭ ইমেইল: asiddiquaict@gmail.com |
| ০৬ | আইসিটি সংক্রান্ত কর্য এ সহযোগীতা করা | --- | --- | --- | -- | সহকারী প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর | প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, নারায়ণগঞ্জ |

| | | | | | | | |
|----|------------------------------|-------|-------|-----|------|--|---|
| | | | | | | উপজেলা কার্যালয় আড়াইহাজার, নারায়ণগঞ্জ মোবাইলঃ ০১৭৫০২৬৮৯১০ টেলিফোনঃ ০২৭৬৫৪০৪৮ ই-মেইলঃ alamin.cseduet@gmail.com | মোবাইলঃ০১৯১৩৫৫১৬৯৯ টেলিফোনঃ ০২৪৭৬৫১২৮৭ ইমেইলঃ asiddiquaict@gmail.com |
| ০৭ | ইনোভেশন সংক্রান্ত পরামর্শ | ----- | ----- | --- | ---- | সহকারী প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয় আড়াইহাজার, নারায়ণগঞ্জ মোবাইলঃ ০১৭৫০২৬৮৯১০ টেলিফোনঃ ০২৭৬৫৪০৪৮ ই-মেইলঃ alamin.cseduet@gmail.com | প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, নারায়ণগঞ্জ মোবাইলঃ০১৯১৩৫৫১৬৯৯ টেলিফোনঃ ০২৪৭৬৫১২৮৭ ইমেইলঃ asiddiquaict@gmail.com |

২) 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) | প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, নারায়ণগঞ্জ মোবাইল: ০১৯১৩৫৫১৬৯৯ টেলিফোন: ০২৪৭৬৫১২৮৭ ইমেইল: asiddiquaict@gmail.com | এক মাস |
| ২ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা | উপ-পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ০২-৮১৮১২৬৫ (অফিস) ddadmin@doict.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.doict.gov.bd | দুই মাস |
| ৩ | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আইসিটি অধিদপ্তরে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) ফোন: +৮৮-০২-৮১৮১১০০ ইমেইল: ওয়েব পোর্টাল: www.doict.gov.bd | দুই মাস |