

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
উপজেলা কার্যালয়
বন্দর, নারায়ণগঞ্জ।
সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন:

জ্ঞানভিত্তিক অর্থনীতি, 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. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ |
|---------|--|---|---|--|---|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | উপজেলা পর্যায়ের ওয়েব পোর্টাল সংক্রান্ত সমস্যার সমাধানে সহায়তা প্রদান। | মোবাইল, ই-মেইল এর মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | আইসিটি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয়, বন্দর, নারায়ণগঞ্জ | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক/২ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) | মীর উম্মে তাওহীদা সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইল- ০১৭১৬৬৬৪৬৪৪ ap.doict.band ar@gmail.co m |
| ২ | আইসিটি সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণের কোর্স | বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে, যাচাই বাছাই করে প্রার্থী নির্বাচন পূর্বক সরাসরি কম্পিউটার ল্যাবে প্রশিক্ষণ প্রদান | আইসিটি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয়, বন্দর, নারায়ণগঞ্জ | বিভিন্ন কোর্স ফি এবং পরিশোধ পদ্ধতি বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে প্রকাশ করা হয় | বার্ষিক প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডারে পূর্ব ঘোষিত সমানুযায়ী | |
| ৩ | শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে স্থাপিত কম্পিউটার ও ভাষা শিক্ষা ল্যাব হতে প্রতিবন্ধি ব্যক্তি, | বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে, যাচাই বাছাই করে প্রার্থী নির্বাচন পূর্বক সরাসরি কম্পিউটার ল্যাবে প্রশিক্ষণ প্রদান | আইসিটি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, বন্দর, নারায়ণগঞ্জ | বিভিন্ন কোর্স ফি এবং পরিশোধ পদ্ধতি বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে প্রকাশ করা হয় | বার্ষিক প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডারে পূর্ব ঘোষিত সমানুযায়ী | |

| ক্র. নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ |
|---------|---|--|---|-----------------------------|--|------------------------------|
| | শিক্ষক, ছাত্র-ছাত্রীদের প্রশিক্ষনের মাধ্যমে আত্মনির্ভরশীল ও দক্ষতা করার কার্যক্রম পরিচালনা | | | | | |
| ৪ | ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার গুলোতে সহায়তা প্রদান। | মোবাইল, ই-মেইল এর মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | আইসিটি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, বন্দর, নারায়ণগঞ্জ | বিনামূল্যে | ই-মেইল/ ফোন প্রাপ্তির ১(এক) দিনের মধ্যে | |
| ৫ | কম্পিউটারব্যবহার ও আইসিটি বিষয়ক সচেতনতাসৃ ষ্টি ও উৎসাহদান | সভা, মেনিার, ওয়ার্কশপমেলার ইত্যাদির মাধ্যমে। | আইসিটি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, বন্দর, নারায়ণগঞ্জ | বিনামূল্যে | পূর্ব ঘোষিত সমানুযায়ী | |
| ৬ | সরকারি ও আধা-সরকারি পর্যায়ে আইসিটি কারিগরি সহায়তা প্রদান। | মোবাইল, ই-মেইল এর মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | আইসিটি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, বন্দর, নারায়ণগঞ্জ | বিনামূল্যে | ই-মেইল/ ফোন প্রাপ্তির ১(এক) দিনের মধ্যে | |
| ৭ | নেটওয়ার্কের সাথে সার্বক্ষনিক সংযুক্ত রাখা। | মোবাইল, ই-মেইল এর মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | আইসিটি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, বন্দর, নারায়ণগঞ্জ | বিনামূল্যে | ই-মেইল/ ফোন প্রাপ্তির ১(এক) দিনের মধ্যে | |
| ৮ | কম্পিউটার ও সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সতর্কীকরণ | পত্রিকা, ওয়েবসাইট, ইন্টারনেট এ বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে। | আইসিটি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, বন্দর, নারায়ণগঞ্জ | বিনামূল্যে | বার্ষিক পরিকল্পনা অনুযায়ী | |

২.২) দাপ্তরিক সেবা

| | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
|-----|---|---|--|-----------------------------------|------------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | বিভিন্ন প্রতিবেদন/তথ্য/মতামত প্রেরণ | কোন বিষয়ের উপর আলোচনা ও সিদ্ধান্তের মাধ্যমে মতামত প্রেরণ করা হয়। | ১) প্রাপ্ত চিঠি ২) সংশ্লিষ্ট বিষয়ের উপর ইতোপূর্বে কোন কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়ে থাকলে সে সংক্রান্ত নথিজাত তথ্য। ৩) সংশ্লিষ্ট বিষয়ে আলোচনা। ৪) আইসিটি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, বন্দর, নারায়ণগঞ্জ। | - | ৩ কার্যদিবস | মীর উম্মে তাওহীদা সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইল- ০১৭১৬৬৬৪৬৪৪ ap.doict.bandar@gmail.com |
| ২ | ওয়ার্কশপ/সেমিনার আয়োজন/বিভিন্ন দিবস উদ্‌যাপনে আইসিটি বিভাগকে সহায়তা প্রদান | পরামর্শ/অর্পিত দায়িত্ব সম্পাদন/অর্পিত আর্থিক ব্যয় নির্বাহ | আইসিটি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, বন্দর, নারায়ণগঞ্জ। | - | - | মীর উম্মে তাওহীদা সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইল- ০১৭১৬৬৬৪৬৪৪ ap.doict.bandar@gmail.com |

২.৩) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

| | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
|-----|--|---|---|--|------------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | কম্পিউটার ও তথ্য প্রযুক্তি সংক্রান্ত পরামর্শ মতামত প্রদান। | সংশ্লিষ্ট অফিস হতে আমন্ত্রণপত্র পাওয়ার পর সরাসরি অংশগ্রহণ, ই-মেইল অথবা মোবাইল যোগাযোগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | চাহিদাপত্র | বিনামূল্যে | ৩ কার্যদিবস | মীর উম্মে তাওহীদা সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইল- ০১৭১৬৬৬৪৬৪৪ ap.doict.bandar@gmail.com |
| ২ | সরকারি/ বেসরকারি প্রতিষ্ঠানে চাহিদা অনুযায়ী আইসিটি সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ কোর্স পরিচালনা | সরাসরি কম্পিউটার ল্যাবে প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে চাহিদা পত্র প্রাপ্তি পর যাচাই-বাছাই করে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়। | চাহিদাপত্র | আলোচনা সাপেক্ষে বিভিন্ন কোর্সের ফি নির্ধারণ করা হয়। | চাহিদা অনুযায়ী | |
| ৩ | উপজেলা পর্যায়ে ওয়েবসাইট, সার্ভার ও ই-সেবা প্রদান | উপজেলা ওয়েব পোর্টাল হতে সেবা প্রদান | চাহিদাপত্র | বিনামূল্যে | ৩ কার্যদিবস | |

২.৪) উপজেলা আইসিটি অফিস, বন্দর, নারায়ণগঞ্জ।

১) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় |
|-----------|--|
| ১) | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান |
| ২) | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস (যদি থাকে) পরিশোধ করা |
| ৩) | সাক্ষাতের জন্য পূর্বানুমতি গ্রহন করা |
| ৪) | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |

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 ওয়েব পোর্টাল: www.doict.gov.bd | 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 |