

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা কার্যালয়
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
লৌহজং, মুন্সীগঞ্জ
doict.louhajanj.munshiganj.gov.bd

১। মিশন ও ভিশন

ভিশন: জ্ঞানভিত্তিক অর্থনীতি, সুশাসন প্রতিষ্ঠায় তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহার।

মিশন: তথ্য প্রযুক্তি খাতের সর্বেশ্রেষ্ঠ ব্যবহার নিশ্চিত করে অবকাঠামো উন্নয়ন, দক্ষ মানব সম্পদ গঠন, শোভন কাজের সৃজন এবং ই-সার্ভিস প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে সুশাসন প্রতিষ্ঠা।

২। প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ

২.১। নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং:	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)	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১) দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে ২) টেলিফোন যোগাযোগ ৩) ই-মেইলের মাধ্যমে ৪) ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্য দিবস	জনাব তৌফিক-বিন-বারী সহকারী প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর লৌহজং, মুন্সীগঞ্জ ফোন: ০২-৭৬২৫০৩৩ ই-মেইল: toufique.ap@doict.gov.bd	জনাব তানিয়া নূর প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, মুন্সীগঞ্জ ফোন: ৭৬২০৩৪০ ই-মেইল: doict.munshiganj@gmail.com
২	আইসিটি সংশ্লিষ্ট পন্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ প্রদান	১) ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২) টেলিফোন যোগাযোগ ৩) ই-মেইলের মাধ্যমে	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্য দিবস	ঐ	

		৪)চাহিদা মোতাবেক					
৩	প্রকল্পের তথ্য প্রদান	১)ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২)টেলিফোন যোগাযোগ ৩)ই-মেইলের মাধ্যমে ৪)চাহিদা মোতাবেক	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্য দিবস	ঐ	

২.২। প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং:	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্ম কর্তৃক(নাম,পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	সরকারি বিভিন্ন দপ্তরের কর্ম কর্তাও কর্মচারীদের ICT বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	১)সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২)উর্ধ্ব তনকর্তৃপক্ষের নির্দে শনামোতাবেক ৩)বার্ষিক ককর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে, সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/ প্রয়োজন অনুসারে	জনাব তৌফিক-বিন-বারী সহকারী প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর লৌহজং, মুন্সীগঞ্জ ফোন:০২-৭৬২৫০৩৩	
২	সকল নাগরিকের নিকট তথ্য সরবরাহের নিমিত্ত জাতীয় তথ্য বাতায়ন বা ওয়েব পোর্টাল বাস্তবায়ন ও হালনাগাদকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	১)সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২)উর্ধ্ব তনকর্তৃপক্ষের নির্দে শনামোতাবেক ৩)বার্ষিক ককর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে, সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/ উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দে শনামোতাবেক/ বরাদ্দ পাওয়া সাপেক্ষে	ঐ	
৩	সুশাসন,সচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের ই-নথি বাস্তবায়ন বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	১)সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২)উর্ধ্ব তনকর্তৃপক্ষের নির্দে শনামোতাবেক ৩)বার্ষিক ককর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে, সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/ উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দে শনামোতাবেক/ বরাদ্দ পাওয়া সাপেক্ষে	ঐ	
৪	সরকারি অফিসসমূহের সকল ধরনের আইসিটি সমস্যা সমাধানে সহায়তা প্রদান	১)ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২)টেলিফোন যোগাযোগ	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে, সরাসরি	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/৩ কার্য দিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	ঐ	

		৩)ই-মেইলের মাধ্যমে ৪)চাহিদা মোতাবেক	যোগাযোগের মাধ্যমে				
৫	সরকারি অফিসসমূহের নাগরিক সেবা অটোমেশনে সহায়তা প্রদান	১)সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২)উর্ধ্ব তনকর্তৃপক্ষের নির্দে শনামোতাবেক ৩)বার্ষিক ককর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে, সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী	২০কার্য দিবস/অ টোমেশনের চাহিদা অনুযায়ী	ঐ	
৬	আইসিটি সম্পর্কিত যন্ত্রপাতিসহ সফটওয়্যারের চাহিদা,মান,ও ইন্টারঅপারেবিলিটি নিশ্চিতকরণ, প্রতিনিধিত্বকরণ এবং স্পেসিফিকেশন প্রণয়নে সহায়তা প্রদান	১)ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২)টেলিফোন যোগাযোগ ৩)ই-মেইলের মাধ্যমে ৪)চাহিদা মোতাবেক	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে, সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী	৭ কার্য দিবস/চাহিদা অনুযায়ী	ঐ	
৭	সরকারি/আধাসরকারি বিভিন্ন দপ্তরে আয়োজিত বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণ কর্ম শালায় আইসিটি সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান	১)ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২)টেলিফোন যোগাযোগ ৩)ই-মেইলের মাধ্যমে	সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে,ই-মেইলে	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুসারে	ঐ	
৮	মানবসম্পদ উন্নয়নে শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাব ব্যবহারের মাধ্যমে শিক্ষক- শিক্ষিকা/ছাত্র-ছাত্রীদের আইসিটি বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	১)ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২)টেলিফোন যোগাযোগ ৩)ই-মেইলের মাধ্যমে	সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে,ই-মেইলে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক /প্রয়োজন অনুসারে	ঐ	
৯	স্থাপিত শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাবসমূহ পরিদর্শন পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	১)ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২)টেলিফোন যোগাযোগ ৩)ই-মেইলের মাধ্যমে ৪)চাহিদা মোতাবেক	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে, সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/৩ কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	ঐ	
১০	কম্পিউটার সিকিউরিটি ও ভাইরাস সচেতনতা সৃষ্টি এবং ডিজিটাল স্বাক্ষর চালুকরণে সহায়তা প্রদান	১)ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২)টেলিফোন যোগাযোগ ৩)ই-মেইলের মাধ্যমে ৪)চাহিদা মোতাবেক	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে, সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিনামূল্যে/ বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/৩ কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	ঐ	
১১	ইউনিয়ন পর্যায় ডিজিটাল কার্য ক্রমবাস্তবায়নের জন্য	১)ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট এর	বিনামূল্যে/ বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা	তাৎক্ষণিক/৩ কার্য দিবস	ঐ	

	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারগুলো পরিদর্শন পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	২)টেলিফোন যোগাযোগ ৩)ই-মেইলের মাধ্যমে ৪)চাহিদা মোতাবেক	মাধ্যমে, সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	অনুযায়ী	(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)		
১২	ইউনিয়ন ও পৌরসভার ডিজিটাল সেন্টারসমূহ সচল ও কর্মক্ষমকরতে প্রশিক্ষণ প্রদান	১)ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২)টেলিফোন যোগাযোগ ৩)ই-মেইলের মাধ্যমে ৪)চাহিদা মোতাবেক	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে, সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিনামূল্যে/ বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/প্রয়োজন অনুসারে/বরাদ্দ পাওয়া সাপেক্ষে	ঐ	
১৩	সরকারি অফিসসমূহের ইনফো-সরকার পেজ ২ এর ইন্টারনেট জনিত সমস্যার সমাধানে পরামর্শ প্রদান	১)ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২)টেলিফোন যোগাযোগ ৩)ই-মেইলের মাধ্যমে ৪)চাহিদা মোতাবেক	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট এর মাধ্যমে, সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিনামূল্যে/ বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/৩ কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	ঐ	

২.৩ তথ্য ওযোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, লৌহজং, মুন্সীগঞ্জ

১) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত ও কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১)	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২)	যথাযথ প্রক্রিয়াজনিত ফিস (যদি থাকে) প্রদান করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য পূর্ব অনুমতি গ্রহণ করা
৪)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বে উপস্থিত থাকা

২) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

সেবাপ্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাসঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	প্রোগ্রামার, মুন্সীগঞ্জ ফোন: ৭৬২০৩৪০ ই-	এক মাস

			মেইল: doict.munshiganj@gmail.com ওয়েব পোর্টাল: doict.munshiganj.gov.bd	
২)	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্ম কর্তৃক নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্ম কর্তৃক	উপ-পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮০ ২৪১০২৪০৭১ ই-মেইল: ddadmin@doict.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: doict.gov.bd	দুই মাস
৩)	আপিল কর্ম কর্তৃক নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তরে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) ফোন: +৮৮০ ২৪১০২৪০৭২ ই-মেইল: dg@doict.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: doict.gov.bd	দুই মাস