

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
উপজেলা কার্যালয়
সোনারগাঁ, 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, সোনারগাঁ, নারায়ণগঞ্জ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/২ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	ফাতেমা-তুজ-জান্নাত
২	আইসিটি সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণের কোর্স	বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে, যাচাই বাছাই করে প্রার্থী নির্বাচন পূর্বক সরাসরি কম্পিউটার ল্যাবে প্রশিক্ষণ প্রদান	আইসিটি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয়, সোনারগাঁ, নারায়ণগঞ্জ	বিভিন্ন কোর্স ফি এবং পরিশোধ পদ্ধতি বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে প্রকাশ করা হয়	বার্ষিক প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডারে পূর্ব ঘোষিত সমানুযায়ী	সহকারী প্রোগ্রামার ফোন- ০২- ৭৬৫৬১৩০ doict.sonargaon.nar
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, সোনারগাঁ, নারায়ণগঞ্জ	বিভিন্ন কোর্স ফি এবং পরিশোধ পদ্ধতি বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে প্রকাশ করা হয়	বার্ষিক প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডারে পূর্ব ঘোষিত সমানুযায়ী	ayanganj@gmail.com

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, সোনারগাঁ, নারায়ণগঞ্জ	বিনামূল্যে	ই-মেইল/ ফোন প্রাপ্তির ১(এক) দিনের মধ্যে	
৫	কম্পিউটারব্যবহার ও আইসিটিবিষয়ক সচেতনতা সৃষ্টি ও উৎসাহদান	সভা, মেনিার, ওয়াকশপমেলার ইত্যাদির মাধ্যমে।	আইসিটি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, সোনারগাঁ, 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, সোনারগাঁ, নারায়ণগঞ্জ	বিনামূল্যে	ই-মেইল/ ফোন প্রাপ্তির ১(এক) দিনের মধ্যে	
৭	নেটওয়ার্কের সাথে সার্বক্ষণিক সংযুক্ত রাখা।	মোবাইল, ই-মেইল এর মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	আইসিটি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, সোনারগাঁ, 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, সোনারগাঁ, 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, সোনারগাঁ, নারায়ণগঞ্জ।	-	৩ কার্যদিবস	ফাতেমা-তুজ-জান্নাত সহকারী প্রোগ্রামার ফোন - ০২-৭৬৫৬১৩০ doict.sonargaon.narayanganj@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, সোনারগাঁ, নারায়ণগঞ্জ।	-	-	ফাতেমা-তুজ-জান্নাত সহকারী প্রোগ্রামার ফোন - ০২-৭৬৫৬১৩০ doict.sonargaon.narayanganj@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	ফাতেমা-তুজ-জান্নাত সহকারী প্রোগ্রামার ফোন- ০২-৭৬৫৬১৩০ doict.sonargaon.narayananj@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, সোনারগাঁ, 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