

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন:

জ্ঞানভিত্তিক অর্থনীতি ও সুশাসন প্রতিষ্ঠা এবং টেকসই উন্নতি নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহারকে জনগণের দোরগোড়ায় পৌঁছে দেয়া।

মিশন:

উচ্চগতির ইলেক্ট্রনিক যোগাযোগ, ই-সরকার, দক্ষ তথ্য প্রযুক্তি 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 সেবাসমূহঃ

২.১) নাগরিক সেবা:

| ক্রমিক কনং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই- মেইল) |
|---------------|---|--|---|--------------------------------------|---|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই- মেইল/সরাসরি | প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র, উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক/কার্য দিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) | সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা ফোন-০৪১-৭০১০২৭ raju.doict@gmail.com |
| ২ | মাঠপর্যায়ের সকল ধরনের আইসিটি সংশ্লিষ্ট পণ্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ইমেইল/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক | প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি, উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক/কার্য দিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) | সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা ফোন-০৪১-৭০১০২৭ raju.doict@gmail.com |
| ৩ | শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য স্থানে স্থাপিত কম্পিউটার ও ভাষা শিক্ষাল্যাবের সেবা গ্রহণ, সহায়তা ও পরামর্শ প্রদান | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল /সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক | প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি, উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক/কার্য দিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) | সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা ফোন-০৪১-৭০১০২৭ raju.doict@gmail.com |
| ৪ | ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারসমূহকে সহায়তা প্রদান | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল / সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক | প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি, উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক/কার্য দিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) | সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা ফোন-০৪১-৭০১০২৭ raju.doict@gmail.com |
| ৫ | সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল /সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক | প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি, উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক/কার্য দিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) | সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা ফোন-০৪১-৭০১০২৭ raju.doict@gmail.com |

| ক্রমিক কনং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই- মেইল) |
|---------------|---|--|--|--|---------------------------|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ৬ | মানব সম্পদ উন্নয়নে বেকার যুবক-যুবতীদের কর্মসংস্থানের লক্ষ্যে আউটসোর্সিং/ ICT বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন | উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি, উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা | বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী | নির্দেশনা অনুযায়ী | সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা ফোন-০৪১-৭০১০২৭ raju.doict@gmail.com |

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই- মেইল) |
|--------------|---|--|---|--|---|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| 1 | বিভিন্ন প্রতিবেদন/ তথ্য প্রেরণ | আইসিটি অধিদপ্তর/ অন্যকোন দপ্তর কর্তৃক চাহিত প্রতিবেদন/ তথ্য পত্রমারফত/ ই-মেইল/ ই-নথির মাধ্যমে প্রেরণ করা হয়। | প্রাপ্ত পত্রঅনুযায়ী | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক/কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা ফোন-০৪১-৭০১০২৭ raju.doict@gmail.com |
| 2 | ওয়ার্কশপ/ সেমিনার আয়োজন/ বিভিন্ন দিবস উদযাপন | অধিযাচন এর মাধ্যমে, সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে | ওয়ার্কশপ/ সেমিনার/ দিবস এর বিষয়ের উপর নির্ভরশীল/ উভয়পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল | বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী | তাৎক্ষণিক/কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা ফোন-০৪১-৭০১০২৭ raju.doict@gmail.com |
| ৩ | সরকারী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ICT /ই-নথি/ ওয়েবপোর্টাল/ অন্যান্য বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান। | সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে, উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা | বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী | নির্দেশনা অনুযায়ী | সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা ফোন-০৪১-৭০১০২৭ raju.doict@gmail.com |
| ৪ | সরকারী/ আধাসরকারী বিভিন্ন দপ্তরের আয়োজিত বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণ কর্মশালায় আইসিটি সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান | সংশ্লিষ্টদপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/ টেলিফোন/ ই-মেইল/ ই-নথি/ সরাসরি | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা ফোন-০৪১-৭০১০২৭ raju.doict@gmail.com |
| ৫ | মানব সম্পদ উন্নয়নে শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাব ব্যবহারের মাধ্যমে ছাত্র ছাত্রীদের আইসিটি/ প্রোগ্রামিং বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান | ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র, উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা ফোন-০৪১-৭০১০২৭ raju.doict@gmail.com |
| ৬ | ই-নথি/ ওয়েব পোর্টাল/ ICT বিষয়ক পরামর্শ/ ট্রাবলশ্যুটিং | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল /ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা ফোন-০৪১-৭০১০২৭ raju.doict@gmail.com |

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই- মেইল) |
|--------------|---|---|---|--------------------------------------|--|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ৭ | সরকারি ও আধা-সরকারি পর্যায়ে আইসিটি বিষয়ক কারিগরি সহায়তা প্রদান | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল / ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক/কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা ফোন-০৪১-৭০১০২৭ raju.doict@gmail.com |
| ৮ | সরকারি অফিস সমূহে বিভিন্ন অনলাইন ই-পদ্ধতি চালুকরণে সহায়তা প্রদান | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল / ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক/কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা ফোন-০৪১-৭০১০২৭ raju.doict@gmail.com |
| ৯ | বিভিন্ন সরকারি দপ্তরসমূহের আইসিটি পণ্যক্রয়ের ক্ষেত্রে কারিগরি পরামর্শ প্রদান | ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক/কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা ফোন-০৪১-৭০১০২৭ raju.doict@gmail.com |
| ১০ | শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাব এর সক্ষমতা ও ব্যবহার উপযোগিতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ল্যাব পরিদর্শন ও প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান | ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ / টেলিফোনে যোগাযোগ | নির্দেশনা মোতাবেক | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক/কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা ফোন-০৪১-৭০১০২৭ raju.doict@gmail.com |
| ১১ | আইসিটি শিল্পের উন্নয়ন কার্যক্রমকে গতিশীল রাখতে উপজেলা পর্যায়ে আইসিটি কমিটির মাসিকসভা আয়োজন | ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ অনলাইনে যোগাযোগ | দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/ নোটিশ উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক/কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা ফোন-০৪১-৭০১০২৭ raju.doict@gmail.com |

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই- মেইল) |
|--------------|---|--|---|--------------------------------------|--|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| 1 | প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধিতে কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের দক্ষতাবৃদ্ধির লক্ষ্যে বিভিন্ন বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান | সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/ উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী/ তৃতীয় ও ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ সেশনের মাধ্যমে/ সরাসরি/অনলাইন | অফিস আদেশ/চাহিদা অনু যায়ী | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক/কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা ফোন-০৪১-৭০১০২৭ raju.doict@gmail.com |
| 2 | বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ও জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল প্রণয়ন এবং বাস্তবায়ন | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ ই- মেইল/ই- নথি/সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক | অফিস আদেশ | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক/কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা ফোন-০৪১-৭০১০২৭ raju.doict@gmail.com |

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান | সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই- মেইল) |
|--------------|--|--|---|--------------------------------------|--|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ৩ | উজ্জাবনী/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন উদ্যোগ বাস্তবায়ন | উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী | অফিস আদেশ/চাহিদা অনুযায়ী | নীতিমালা অনুযায়ী | তাৎক্ষণিক/কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা ফোন-০৪১-৭০১০২৭ raju.doict@gmail.com |
| ৪ | দাপ্তরিক ই-নথি বাস্তবায়ন/ ওয়েব পোর্টাল হালনাগাদ | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ ই-নথি | দাপ্তরিক ওয়েবসাইট উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা | বিনামূল্যে | তাৎক্ষণিক/কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কার্যালয়, ফুলতলা, খুলনা ফোন-০৪১-৭০১০২৭ raju.doict@gmail.com |