

## সিটিজেনস চার্টার

### ১. ভিশন ও মিশন

#### ভিশন:

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

#### মিশন:

উচ্চগতির ইলেক্ট্রনিক যোগাযোগ, ই-সরকার, দক্ষ তথ্য প্রযুক্তি জ্ঞান সম্পন্ন মানব সম্পদ উন্নয়ন, সাইবার নিরাপত্তা, তথ্য প্রযুক্তিগত নিত্য-নতুন ধারণা বাস্তবায়ন, কার্যকর সময় সাধন, প্রযুক্তিগত ধারণা সকলের মাঝে বিস্তার নিশ্চিতকরণ। তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অবকাঠামো, নির্ভরযোগ্য রক্ষণাবেক্ষণ পদ্ধতি এবং আকর্ষণীয় তথ্য প্রযুক্তি সার্ভিস 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	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
1.	আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই- মেইল যোগাযোগ	1) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব বুলবুলী খাতুন সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০৭০২৪৫৬১৭৫ doictkhoksa@gmail. com <a href="http://doict.khoksa.kushtia.gov.bd/">http://doict.khoksa.kushtia.gov.bd/</a>
2.	মাঠ পর্যায়ের সকল ধরনের আইসিটি সমস্যার সমাধানে সহায়তা প্রদান	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই- মেইল যোগাযোগ	1) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব বুলবুলী খাতুন সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০৭০২৪৫৬১৭৫ doictkhoksa@gmail. com <a href="http://doict.khoksa.kushtia.gov.bd/">http://doict.khoksa.kushtia.gov.bd/</a>
3.	আইসিটি সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে অংশগ্রহণ ও কর্মসূচি সম্পর্কে পরামর্শ প্রদান	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই- মেইল যোগাযোগ	1) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব বুলবুলী খাতুন সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০৭০২৪৫৬১৭৫ doictkhoksa@gmail. com <a href="http://doict.khoksa.kushtia.gov.bd/">http://doict.khoksa.kushtia.gov.bd/</a>
4.	ই-নথি বিষয়ক পরামর্শ/দ্রাবলশ্যুটিং	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই- মেইল যোগাযোগ	1) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব বুলবুলী খাতুন সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০৭০২৪৫৬১৭৫ doictkhoksa@gmail. com <a href="http://doict.khoksa.kushtia.gov.bd/">http://doict.khoksa.kushtia.gov.bd/</a>
5.	ওয়েব পোর্টাল বিষয়ক পরামর্শ/দ্রাবলশ্যুটিং	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই- মেইল যোগাযোগ	1) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব বুলবুলী খাতুন সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০৭০২৪৫৬১৭৫ doictkhoksa@gmail. com <a href="http://doict.khoksa.kushtia.gov.bd/">http://doict.khoksa.kushtia.gov.bd/</a>
6.	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য স্থানে স্থাপিত কম্পিউটার ও ভাষাশিক্ষা ল্যাব হতে সেবা গ্রহণ, অভিযোগ ও পরামর্শসম্পর্কিত	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই- মেইল যোগাযোগ	1) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব বুলবুলী খাতুন সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০৭০২৪৫৬১৭৫ doictkhoksa@gmail.

						com http://doict.khoksa.kushtia.gov.bd/
7.	সরকারি ও আধা-সরকারি পর্যায়ে আইসিটি বিষয়ক কারিগরি সহায়তা প্রদান	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ	1) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব বুলবুলী খাতুন সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০৭০২৪৫৬১৭৫ doictkhoksa@gmail.com http://doict.khoksa.kushtia.gov.bd/
8.	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার গুলোকে সহায়তা প্রদান	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ	1) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব বুলবুলী খাতুন সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০৭০২৪৫৬১৭৫ doictkhoksa@gmail.com http://doict.khoksa.kushtia.gov.bd/
9.	সরকারি অফিসসমূহে বিভিন্ন অনলাইন ই-পদ্ধতি চালুকরণে সহায়তা প্রদান	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ	1) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব বুলবুলী খাতুন সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০৭০২৪৫৬১৭৫ doictkhoksa@gmail.com http://doict.khoksa.kushtia.gov.bd/
10	জাতীয় ব্যাকবোন নেটওয়ার্কের সাথে সার্বক্ষণিক সংযুক্ত রাখা	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ	1) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব বুলবুলী খাতুন সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০৭০২৪৫৬১৭৫ doictkhoksa@gmail.com http://doict.khoksa.kushtia.gov.bd/

## ২.২) দাপ্তরিকসেবা

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোননম্বরওই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
1	বিভিন্ন প্রতিবেদন	আইসিটি অধিদপ্তর/অন্য কোন দপ্তর কর্তৃক চাহিত প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়।	১) প্রাপ্ত চিঠি অনুযায়ী	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	জনাব বুলবুলী খাতুন সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০৭০২৪৫৬১৭৫ doictkhoksa@gmail.com http://doict.khoksa.kushtia.gov.bd/
2	বিভিন্ন তথ্য প্রেরণ	আইসিটি অধিদপ্তর/ অন্য কোন দপ্তর কর্তৃক চাহিত তথ্য প্রেরণ করা হয়।	১) প্রাপ্তচিঠি অনুযায়ী	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	জনাব বুলবুলী খাতুন সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০৭০২৪৫৬১৭৫ doictkhoksa@gmail.com http://doict.khoksa.kushtia.gov.bd/
3	বিভিন্ন মতামত প্রেরণ	আইসিটি অধিদপ্তর/ অন্য কোন দপ্তর কর্তৃক চাহিত কোন আইন/ বিধি/ নীতিমালা বা কোন বিষয়ের উপর আলোচনা ও সিদ্ধান্তের মাধ্যমে মতামত প্রেরণ করা হয়।	১) প্রাপ্তচিঠি ২) সংশ্লিষ্ট বিষয়ের উপর ইতোপূর্বে কোন কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়ে থাকলে সে সংক্রান্ত নথিজাত তথ্য। ৩) সংশ্লিষ্ট বিষয়ে আলোচনা	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	জনাব বুলবুলী খাতুন সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০৭০২৪৫৬১৭৫ doictkhoksa@gmail.com http://doict.khoksa.kushtia.gov.bd/
4	বিভিন্ন পরামর্শ প্রেরণ	আইসিটি অধিদপ্তর/ অন্য কোন দপ্তর কর্তৃক চাহিত কোন আইন/ বিধি/ নীতিমালা বা কোন বিষয়ের উপর আলোচনা ও সিদ্ধান্তের মাধ্যমে পরামর্শ প্রেরণ করা হয়।	১) প্রাপ্তচিঠি ২) সংশ্লিষ্ট বিষয়ের উপর ইতোপূর্বে কোন কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়ে থাকলে সে সংক্রান্ত নথিজাত তথ্য। ৩) সংশ্লিষ্ট বিষয়ে আলোচনা	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	জনাব বুলবুলী খাতুন সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০৭০২৪৫৬১৭৫ doictkhoksa@gmail.com http://doict.khoksa.kushtia.gov.bd/

### ৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিকনং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
1	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
2	সাক্ষতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
3	সুনাগরিক সুলভ আচরণ করুন

### ৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবাপ্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। আর কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিকনং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
1	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব মোঃ আমিরুল ইসলাম উপ-পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২-41024070 <a href="mailto:ddadmin@doict.gov.bd">ddadmin@doict.gov.bd</a> ওয়েব পোর্টালঃ <a href="http://www.doict.gov.bd">www.doict.gov.bd</a>	এক মাস
2	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব এ. বি. এম. আরশাদ হোসেন (অতিরিক্ত সচিব) মহাপরিচালক ফোনঃ ০২-41024072 ইমেইলঃ <a href="mailto:dg@doict.gov.bd">dg@doict.gov.bd</a> ওয়েবপোর্টালঃ <a href="http://www.doict.gov.bd">www.doict.gov.bd</a>	দুই মাস
3	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আইসিটি বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র আইসিটি বিভাগ, আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭। ওয়েব পোর্টালঃ <a href="http://www.ictd.gov.bd">www.ictd.gov.bd</a>	দুই মাস