

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর  
উপজেলা কার্যালয়, লোহাগড়া, নড়াইল  
<http://doict.lohagara.narail.gov.bd>

সিটিজেন চার্টার

১। ভিশন ও মিশন

**ভিশনঃ**

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

**মিশনঃ**

উচ্চ গতির ইলেক্ট্রনিক যোগাযোগ, ই-সরকার, দক্ষ তথ্যপ্রযুক্তি জ্ঞানসম্পন্ন মানবসম্পদ উন্নয়ন, সাইবার নিরাপত্তা, তথ্য প্রযুক্তিগত নিত্য-নতুন ধারণা বাস্তবায়ন, কার্যকর সমন্বয়সাধন, প্রযুক্তিগত ধারণা সকলের মাঝে বিস্তার নিশ্চিতকরণ। তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অবকাঠামো, নির্ভরযোগ্য রক্ষণাবেক্ষন পদ্ধতি এবং আকর্ষণীয় তথ্য প্রযুক্তি সার্ভিস প্রতিষ্ঠা।

২। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা গ্রহীতা	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	মাঠ পর্যায়ের সকল ধরনের আইসিটি সমস্যার সমাধানে সহায়তা প্রদান	সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠান ও উপকার ভোগী জনগন	টেলিফোন যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ দুইদিন	শেখ মোহাম্মদ ফয়সল সহকারী প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয় লোহাগড়া, নড়াইল মোবাইলঃ ০১৯১১০৭৩৩৪৩ ইমেইল: faisal@doict.gov.bd
২	আইসিটি সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে অংশগ্রহণ ও কর্মসূচি সম্পর্কে পরামর্শ প্রদান	সকল জনগন	সরাসরি		বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ দুইদিন	
৩	কলসেন্টারের মাধ্যমে নাগরিক সেবা প্রদান।	সকল জনগন	টেলিফোন যোগাযোগ		বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক	
৪	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য স্থানে স্থাপিত কম্পিউটার ওভাষা শিক্ষা ল্যাব হতে সেবা গ্রহণ, অভিযোগ ও পরামর্শ সম্পর্কিত।	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের সকল শিক্ষক ও শিক্ষার্থী	আবেদন পাওয়ার পর যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ	সাদা কাগজে আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ দুইদিন	
৫	হালনাগাদ ওয়েবসাইটের মাধ্যমে জনসাধারণকে সরকারি তথ্য প্রাপ্তিতে সেবা প্রদান। এ সম্পর্কিত যেকোন অভিযোগ ও পরামর্শ।	সকল জনগন	ওয়েবসাইটে দেওয়ার উপযুক্ত আপডেট তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশ		বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ দুইদিন	
৬	সরকারি ও আধা-সরকারি পর্যায়ে আইসিটি কারিগরি সহায়তা প্রদান।	সকল সরকারি ও আধাসরকারি - প্রতিষ্ঠান।	অভিযোগ পাওয়ার ভিত্তিতে ব্যবস্থা গ্রহণ	সাদা কাগজে আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ দুইদিন।	
৭	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার গুলোকে সহায়তা প্রদান।	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারের উদ্যোক্তা	অভিযোগ পাওয়ার ভিত্তিতে ব্যবস্থা গ্রহণ	সাদা কাগজে আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ দুইদিন।	
৮	সরকারি অফিস সমূহে বিভিন্ন অনলাইন ই-পদ্ধতি চালুকরণে সহায়তা প্রদান।	সরকারি প্রতিষ্ঠান	অভিযোগ পাওয়ার ভিত্তিতে ব্যবস্থা গ্রহণ	সাদা কাগজে আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ দুইদিন।	
৯	জাতীয় ব্যাকবোন নেটওয়ার্কের সাথে সার্বক্ষনিক সংযুক্ত রাখা।	নেটওয়ার্কে সংযুক্ত সকল সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠান।	অভিযোগ পাওয়ার ভিত্তিতে ব্যবস্থা গ্রহণ	সাদা কাগজে আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ দুইদিন	