গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর

উপজেলা কার্যালয়

মহম্মদপুর, মাগুরা।

http://doict.mohammadpur.magura.gov.bd

**সিটিজেনস চার্টার**

**(Citizen Charter)**

**১. ভিশন ও মিশন**

**ভিশন:**

জ্ঞানভিত্তিক অর্থনীতি ও 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. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ**

**২.১) নাগরিক সেবা**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ক্রমঃ** | **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)** | **উর্ধতন কর্তৃপক্ষ**  **(পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)** |
| **(১)** | **(২)** | **(৩)** | **(৪)** | **(৫)** | **(৬)** | **(৭)** | **(8)** |
|  | আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান | ১। দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে  ২। টেলিফোন যোগাযোগ  ৩। ই-মেইলের মাধ্যমে  ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ | 1) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র/দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ও আঞ্চলিক কার্যালয় | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/ 3 কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মো: রফিকুল ইসলাম  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২  মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১  E-mail:rafiqdoict@gmail.com | প্রোগ্রামার  তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর  জেলা কার্যালয়  মাগুরা।  ফোনঃ +৮৮০৪৮৮-৫১০৮৭  ইমেইলঃ  [programmer.magura@gmail.com](mailto:programmer.magura@gmail.com) |
|  | মাঠ পর্যায়ের সকল ধরনের আইসিটি সমস্যার সমাধানে সহায়তা প্রদান | ১। দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে  ২। টেলিফোন যোগাযোগ  ৩। ই-মেইলের মাধ্যমে  ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ | 1) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য/ দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ও আঞ্চলিক কার্যালয় | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/ 3 কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মো: রফিকুল ইসলাম  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২  মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১  E-mail:rafiqdoict@gmail.com |
|  | আইসিটি সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন ধরণের প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে অংশগ্রহণ ও কর্মসূচি সম্পর্কে পরামর্শ প্রদান | ১। দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে  ২। টেলিফোন যোগাযোগ  ৩। ই-মেইলের মাধ্যমে  ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ | 1) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য/ দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ও আঞ্চলিক কার্যালয় | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/ ৭ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মো: রফিকুল ইসলাম  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২  মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১  E-mail:rafiqdoict@gmail.com |
|  | শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য স্থানে স্থাপিত কম্পিউটার ও ভাষা শিক্ষা ল্যাব হতে সেবা গ্রহণ, অভিযোগ ও পরামর্শ সম্পর্কিত | ১। দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে  ২। টেলিফোন যোগাযোগ  ৩। ই-মেইলের মাধ্যমে  ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ | 1) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য/ দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ও আঞ্চলিক কার্যালয় | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/ 7 কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মো: রফিকুল ইসলাম  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২  মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১  E-mail:rafiqdoict@gmail.com |
|  | আইসিটি সংশ্লিষ্ট পন্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ প্রদান | ১। দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে  ২। টেলিফোন যোগাযোগ  ৩। ই-মেইলের মাধ্যমে  ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ | 1) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য/ দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ও আঞ্চলিক কার্যালয় | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/ 3 কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মো: রফিকুল ইসলাম  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২  মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১  E-mail:rafiqdoict@gmail.com |
|  | তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তরের বিভিন্ন প্রকল্পের তথ্য প্রদান | ১। দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে  ২। টেলিফোন যোগাযোগ  ৩। ই-মেইলের মাধ্যমে  ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ | 1) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য/ দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ও আঞ্চলিক কার্যালয় | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/ 3 কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে | জনাব মো: রফিকুল ইসলাম  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২  মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১  E-mail:rafiqdoict@gmail.com |

**২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ক্রমঃ** | **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)** | **উর্ধতন কর্তৃপক্ষ**  **(পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)** |
| **(১)** | **(২)** | **(৩)** | **(৪)** | **(৫)** | **(৬)** | **(৭)** | **(8)** |
|  | ই-নথি বিষয়ক পরামর্শ/ট্রাবলশ্যুটিং | টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/ 3 কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মো: রফিকুল ইসলাম  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২  মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১  E-mail:rafiqdoict@gmail.com | প্রোগ্রামার  তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর  জেলা কার্যালয়  মাগুরা।  ফোনঃ +৮৮০৪৮৮-৫১০৮৭  ইমেইলঃ  programmer.magura@gma il.com |
|  | ওয়েব পোর্টাল বিষয়ক পরামর্শ/ট্রাবলশ্যুটিং | টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/ 3 কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মো: রফিকুল ইসলাম  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২  মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১  E-mail:rafiqdoict@gmail.com |
|  | সরকারি ও আধা-সরকারি পর্যায়ে আইসিটি বিষয়ক কারিগরি সহায়তা প্রদান | টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/ 5 কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মো: রফিকুল ইসলাম  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২  মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১  E-mail:rafiqdoict@gmail.com |
|  | ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারগুলোকে সহায়তা প্রদান | টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/ 3 কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মো: রফিকুল ইসলাম  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২  মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১  E-mail:rafiqdoict@gmail.com |
|  | সরকারি অফিস সমূহে বিভিন্ন অনলাইন ই-পদ্ধতি চালুকরণে সহায়তা প্রদান | টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য | বিনামূল্যে | 7 কার্যদিবস/ প্রয়োজন অনুযায়ী | জনাব মো: রফিকুল ইসলাম  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২  মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১  E-mail:rafiqdoict@gmail.com |
|  | সরকারি অফিস সমূহকে জাতীয় নেটওয়ার্ক ব্যাকবোনের সাথে সার্বক্ষনিক সংযুক্তি রাখা জন্য সহায়তা প্রদান | টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য | বিনামূল্যে | ৩ কার্যদিবস/ প্রয়োজন অনুযায়ী | জনাব মো: রফিকুল ইসলাম  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২  মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১  E-mail:rafiqdoict@gmail.com |
|  | সরকারী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ICT বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান | ১। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে  ২। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক  ৩। অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী | ১। অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট  ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে | বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী | ৭ কার্যদিবস/ প্রয়োজন অনুযায়ী | জনাব মো: রফিকুল ইসলাম  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২  মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১  E-mail:rafiqdoict@gmail.com |
|  | বিভিন্ন প্রতিবেদন ও মতামত প্রেরণ | সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী পত্র মারফত অথবা ই-মেইলে প্রেরণ করা হয় | ১। মতামত প্রদানের বিষয়ের উপর নির্ভরশীল  ২। উভয় পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল | বিনামুল্যে | ৩ কার্যদিবস/ প্রয়োজন অনুযায়ী | জনাব মো: রফিকুল ইসলাম  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২  মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১  E-mail:rafiqdoict@gmail.com |
|  | ওয়ার্কশপ/সেমিনার আয়োজন/বিভিন্ন দিবস উদযাপনে সহায়তা প্রদান | ১। অধিযাচন এর মাধ্যমে।  ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে | ১।ওয়ার্কশপ/সেমিনার এর বিষয়ের উপর নির্ভরশীল  ২। উভয় পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল | বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী | ১০ কার্যদিবস/ প্রয়োজন অনুযায়ী | জনাব মো: রফিকুল ইসলাম  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২  মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১  E-mail:rafiqdoict@gmail.com |
|  | Software Development সংক্রান্ত বিষয়ক পরামর্শ | বিভিন্ন সরকারী দপ্তরের Software Development সংক্রান্ত কার্যক্রম প্রক্রিয়াকরণ, বাস্তবায়ন | ১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট  ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে | পারস্পারিক সমঝোতার ভিত্তিতে/ প্রয়োজন অনুযায়ী | 3০ কার্যদিবস /প্রয়োজন অনুযায়ী | জনাব মো: রফিকুল ইসলাম  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২  মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১  E-mail:rafiqdoict@gmail.com |
|  | ICT সংশ্লিষ্ট খাতের Project Management | ICT সংশ্লিষ্ট খাতের project management বিষয়ে পরামর্শ প্রদান, মূল্যায়ন ও নিরীক্ষণ সহযোগিতা প্রদান | ১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট  ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে | পারস্পারিক সমঝোতার ভিত্তিতে/ প্রয়োজন অনুযায়ী | ৩০ কার্যদিবস /প্রয়োজন অনুযায়ী | জনাব মো: রফিকুল ইসলাম  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২  মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১  E-mail:rafiqdoict@gmail.com |
|  | আইসিটি বিষয়ক আইন, বিধি, নীতিমালা ও নির্দেশিকার বিষয়ে মতামত প্রদান। | সরাকারি প্রতিষ্ঠানে আইসিটি সংশ্লিষ্ট আইন, নীতিমালা, বিধিমালা, ও নির্দেশকার বিষয়ে মতামত/ সুপারিশ প্রদান করা। | ১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট  ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে | বিনামূল্যে | ১৫ কার্যদিবস / প্রয়োজন অনুযায়ী | জনাব মো: রফিকুল ইসলাম  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২  মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১  E-mail:rafiqdoict@gmail.com |