

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's 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

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজ<br>পত্র ও প্রাপ্তি স্থান                            | সেবার<br>মূল্য ও<br>পরিশোধ<br>পদ্ধতি       | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা                      | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)  |
|--------------|--|---|--|--|--|--|
| (১)          | (২)  | (৩)   | (৪)  | (৫)  | (৬)  | (৭)  |
| ১            | কোভিড-১৯ ভ্যাক্সিন<br>ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম<br>“সুরক্ষা”-তে তথ্য সংশোধন   | সরাসরি/ই-মেইল/চাহিদা<br>মোতাবেক   | ওয়েবসাইট/সরাসরি<br>জেলা কার্যালয়,<br>সাতক্ষীরা                     | বিনামূল্যে                                 | তাৎক্ষণিক/<br>কার্যদিবস<br>(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মোঃ শরিফুল ইসলাম<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোন: ০২৪৭৭৭৪১০৩৩<br>sharif-sfa@yahoo.com<br><a href="http://doict.satkhira.gov.bd">http://doict.satkhira.gov.bd</a> |
| ২            | আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত<br>তথ্য প্রদান   | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/<br>টেলিফোন/<br>ই-মেইল/ সরাসরি  | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে<br>আবেদনপত্র/<br>জেলা কার্যালয়<br>সাতক্ষীরা       | বিনামূল্যে                                 | তাৎক্ষণিক/<br>কার্যদিবস<br>(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) |  |
| ৩            | মাঠ পর্যায়ের সকল ধরনের<br>আইসিটি সংশ্লিষ্ট পণ্য ও<br>সেবার বিষয়ে পরামর্শ ও<br>সহায়তা প্রদান                               | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/<br>টেলিফোন/<br>ই-মেইল/সরাসরি/চাহিদা<br>মোতাবেক                           | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে<br>আবেদনপত্র/সরাসরি<br>জেলা কার্যালয়<br>সাতক্ষীরা | বিনামূল্যে                                 | তাৎক্ষণিক/<br>কার্যদিবস<br>(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) |  |
| ৪            | শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য<br>স্থানে স্থাপিত কম্পিউটার ও<br>ভাষা শিক্ষা ল্যাবের সেবা<br>গ্রহণ, সহায়তা ও পরামর্শ<br>প্রদান | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/<br>টেলিফোন/ ই-মেইল<br>/সরাসরি/চাহিদা<br>মোতাবেক                          | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে<br>আবেদনপত্র/সরাসরি<br>জেলা কার্যালয়<br>সাতক্ষীরা | বিনামূল্যে                                 | তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস<br>(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)     |  |
| ৫            | ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার<br>গুলোকে সহায়তা প্রদান   | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/<br>টেলিফোন/ ই-মেইল<br>/সরাসরি/চাহিদা<br>মোতাবেক                          | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে<br>আবেদনপত্র/সরাসরি<br>জেলা কার্যালয়<br>সাতক্ষীরা | বিনামূল্যে                                 | তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস<br>(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)     |  |
| ৬            | সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে<br>সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে<br>প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান   | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/<br>টেলিফোন/ ই-মেইল<br>/সরাসরি/চাহিদা<br>মোতাবেক                          | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে<br>আবেদনপত্র/সরাসরি<br>জেলা কার্যালয়<br>সাতক্ষীরা | বিনামূল্যে                                 | তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস<br>(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)     |  |
| ৭            | মানব সম্পদ উন্নয়নে বেকার<br>যুবক-যুবতীদের<br>কর্মসংস্থানের লক্ষ্যে<br>আউটসোর্সিং/ ICT বিষয়ক<br>প্রশিক্ষণ আয়োজন            | উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের<br>নির্দেশনা<br>মোতাবেক/অধিদপ্তরের<br>বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা<br>অনুযায়ী | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে<br>আবেদনপত্র/সরাসরি<br>জেলা কার্যালয়<br>সাতক্ষীরা | বিদ্যমান<br>সরকারী<br>নীতিমালা<br>অনুযায়ী | নির্দেশনা অনুযায়ী                             |  |
| ৮            | কোভিড-১৯ ভ্যাক্সিন<br>ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম<br>“সুরক্ষা”-তে তথ্য সংশোধন   | সরাসরি/ই-মেইল/চাহিদা<br>মোতাবেক   | ওয়েবসাইট/সরাসরি<br>জেলা কার্যালয়<br>সাতক্ষীরা                      | বিনামূল্যে                                 | তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস<br>(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)     |  |

  
২০/০২/২০২১  
মোঃ শরিফুল ইসলাম

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজ<br>পত্র ও প্রাপ্তিস্থান  | সেবার<br>মূল্য ও<br>পরিশোধ<br>পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা               | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)  |
|--------------|---|---|---|--------------------------------------|---|---|
| (১)          | (২)   | (৩)   | (৪)   | (৫)                                  | (৬)                                     | (৭)   |
| ১            | বিভিন্ন প্রতিবেদন/ তথ্য প্রেরণ  | আইসিটি অধিদপ্তর / অন্য কোন দপ্তর কর্তৃক চাহিত প্রতিবেদন / তথ্য পত্র মারফত/ই-মেইল/ই-নথির মাধ্যমে প্রেরণ করা হয়।         | প্রাপ্ত পত্র অনুযায়ী   | বিনামূল্যে                           | ০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মোঃ শরিফুল ইসলাম<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোন: ০২৪৭৭৭৪১০৩৩<br>sharif-sfa@yahoo.com<br>http://doict.satkhira.gov.bd |
| ২            | ওয়ার্কশপ/ সেমিনার আয়োজন/ বিভিন্ন দিবস উদযাপন  | অধিযাচন এর মাধ্যমে, সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে  | ওয়ার্কশপ/ সেমিনার/ দিবস এর বিষয়ের উপর নির্ভরশীল/ উভয় পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল | বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী    | তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) |   |
| ৩            | সরকারী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ICT / ই-নথি / ওয়েব পোর্টাল/ অন্যান্য বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান              | সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে, উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয় সাতক্ষীরা                                  | বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী    | নির্দেশনা অনুযায়ী                      |   |
| ৪            | সরকারী/ আধাসরকারী বিভিন্ন দপ্তরের আয়োজিত বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণ কর্মশালায় আইসিটি সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান  | সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/ টেলিফোন/ ই-মেইল/ ই-নথি/সরাসরি   | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয় সাতক্ষীরা                                  | বিনামূল্যে                           | তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) |   |
| 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/ সরাসরি জেলা কার্যালয় সাতক্ষীরা                                  | বিনামূল্যে                           | তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) |   |
| ৬            | ই-নথি/ ওয়েব পোর্টাল/ ICT বিষয়ক পরামর্শ/ ট্রাবলশ্যুটিং   | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল/ ই-নথি/সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক   | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয় সাতক্ষীরা                                  | বিনামূল্যে                           | তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) |   |
| 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 জেলা কার্যালয় সাতক্ষীরা                                  | বিনামূল্যে                           | তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) |   |
| 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 জেলা কার্যালয় সাতক্ষীরা                                  | বিনামূল্যে                           | ০৩ (তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)  |   |
| ৯            | বিভিন্ন সরকারি দপ্তরসমূহের আইসিটি পণ্য ক্রয়ের ক্ষেত্রে কারিগরি পরামর্শ প্রদান  | ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ   | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয় সাতক্ষীরা                                  | বিনামূল্যে                           | তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) |   |
| 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/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) |   |
| ১১           | আইসিটি শিল্পের উন্নয়ন কার্যক্রমকে গতিশীল রাখতে জেলা পর্যায়ে আইসিটি কমিটির মাসিক সভা আয়োজন                              | ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ অনলাইনে যোগাযোগ  | দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/নোটিশ জেলা কার্যালয় সাতক্ষীরা   | বিনামূল্যে                           | তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) |   |

  
০২/০৩/২০২১


মোঃ শরিফুল ইসলাম  
প্রোগ্রামার (অ.দা.)  
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর  
জেলা কার্যালয়, সাতক্ষীরা।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজ<br>পত্র ও প্রাপ্তি স্থান          | সেবার<br>মূল্য ও<br>পরিশোধ<br>পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়<br>সীমা                     | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)  |
|--------------|---|--|--|--------------------------------------|--|---|
| (১)          | (২)   | (৩)  | (৪)  | (৫)                                  | (৬)  | (৭)   |
| ১            | প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা<br>বৃদ্ধিতে কর্মকর্তা এবং<br>কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির<br>লক্ষ্যে বিভিন্ন বিষয়ক<br>প্রশিক্ষণ প্রদান | সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর<br>মাধ্যমে / উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের<br>নির্দেশনা মোতাবেক /<br>অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্ম<br>পরিকল্পনা অনুযায়ী/ তত্ত্বীয় ও<br>ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ সেশনের<br>মাধ্যমে/ সরাসরি/ অনলাইন | অফিস আদেশ/চাহিদা<br>অনুযায়ী                       | বিনামূল্যে                           | তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস<br>(প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)   | জনাব মোঃ শরিফুল ইসলাম<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোন: ০২৪৭৭৭৪১০৩৩<br>sharif-sfa@yahoo.com<br>http://doict.satkhira.gov.bd |
| ২            | বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি<br>ও জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল<br>প্রণয়ন এবং বাস্তবায়ন  | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/<br>টেলিফোন/ ই-মেইল/<br>ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা<br>মোতাবেক   | অফিস আদেশ  | বিনামূল্যে                           | ০৫ (পাঁচ)<br>কার্যদিবস<br>(প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) |   |
| ৩            | দাপ্তরিক কার্যক্রমের<br>সক্ষমতা বৃদ্ধিতে উপজেলা<br>কার্যালয় পরিদর্শন   | ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে<br>যোগাযোগ/ টেলিফোনে<br>যোগাযোগ  | নির্দেশনা অনুযায়ী                                 | বিনামূল্যে                           | তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস<br>(প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)   |   |
| ৪            | উদ্ভাবনী/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন<br>উদ্যোগ বাস্তবায়ন  | উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা<br>মোতাবেক/ অধিদপ্তরের<br>বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা<br>অনুযায়ী  | অফিস আদেশ/<br>চাহিদা অনুযায়ী                      | নীতিমালা<br>অনুযায়ী                 | ০৫ (পাঁচ)<br>কার্যদিবস<br>(প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) |   |
| ৫            | দাপ্তরিক ই-নথি বাস্তবায়ন/<br>ওয়েব পোর্টাল হালনাগাদ  | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/<br>ই-নথি  | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট<br>জেলা কার্যালয়<br>সাতক্ষীরা | বিনামূল্যে                           | ০৩ (তিন)<br>কার্যদিবস<br>(প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)  |   |

৩. আওতাধীন দপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

| ক্র.নং | উপজেলা কার্যালয়ের নাম                        | তথ্য বাতায়ন  |
|--------|---|---|
| ১.     | উপজেলা কার্যালয়, সাতক্ষীরা সদর,<br>সাতক্ষীরা | : <a href="http://doict.satkhirasadar.satkhira.gov.bd">http://doict.satkhirasadar.satkhira.gov.bd</a> |
| ২.     | উপজেলা কার্যালয়, কলারোয়া, সাতক্ষীরা         | : <a href="http://doict.kolaroya.satkhira.gov.bd">http://doict.kolaroya.satkhira.gov.bd</a>           |
| ৩.     | উপজেলা কার্যালয়, তালা, সাতক্ষীরা             | : <a href="http://doict.tala.satkhira.gov.bd">http://doict.tala.satkhira.gov.bd</a>                   |
| ৪.     | উপজেলা কার্যালয়, আশাশুনি, সাতক্ষীরা          | : <a href="http://doict.assasuny.satkhira.gov.bd">http://doict.assasuny.satkhira.gov.bd</a>           |
| ৫.     | উপজেলা কার্যালয়, দেবহাটা, সাতক্ষীরা          | : <a href="http://doict.debhata.satkhira.gov.bd">http://doict.debhata.satkhira.gov.bd</a>             |
| ৬.     | উপজেলা কার্যালয়, কালিগঞ্জ, সাতক্ষীরা         | : <a href="http://doict.kaligong.satkhira.gov.bd">http://doict.kaligong.satkhira.gov.bd</a>           |
| ৭.     | উপজেলা কার্যালয়, শ্যামনগর, সাতক্ষীরা         | : <a href="http://doict.shyamnagor.satkhira.gov.bd">http://doict.shyamnagor.satkhira.gov.bd</a>       |


  
 মোঃ শরিফুল ইসলাম  
 প্রোগ্রামার (সহকারী)  
 তথ্য ও যোগাযোগ ইয়াক্ট অধিদপ্তর  
 জেলা কার্যালয়, সাতক্ষীরা।

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়  |
|-----------|---|
| ১         | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান   |
| ২         | প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে যোগাযোগের জন্য ব্যক্তির নাম, ঠিকানা ও মোবাইল নম্বর আবেদনে উল্লেখ করা |
| ৩         | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা                                      |
| ৪         | অন্যাবশ্যক ফোন/তদবির না করা   |
| ৫         | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা                              |

৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

| ক্রমিক নং | কখন যোগাযোগ করবেন   | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন                     | যোগাযোগের ঠিকানা  | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|-----------|---|---|---|---------------------|
| ১         | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে                  | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)           | জনাব মোঃ শরিফুল ইসলাম<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোন: ০২৪৭৭৭৪১০৩৩<br>sharif-sfa@yahoo.com<br>http://doict.satkhira.gov.bd   | ৩০ কার্যদিবস        |
| ২         | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | আপিল কর্মকর্তা                              | জনাব মোঃ ফিরোজ সরকার<br>উপ-পরিচালক (প্রশাসন), (দায়িত্বে)<br>তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর<br>ফোনঃ +৮৮০ ২৪১ ০২৪০৭০<br>ই-মেইলঃ ddadmin@doict.gov.bd<br>ওয়েবঃ www.doict.gov.bd | ২০ কার্যদিবস        |
| ৩         | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে             | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র<br>৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা<br>ওয়েবঃ www.grs.gov.bd  | ৬০ কার্যদিবস        |



মোঃ শরিফুল ইসলাম  
প্রোগ্রামার (অ.দা.)

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর  
জেলা কার্যালয়, সাতক্ষীরা