

## সিটিজেন চার্টার

### ১. ভিশন ও মিশন

#### ভিশন:

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

#### মিশন:

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. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

#### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক 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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	টেলিফোন যোগাযোগ	১) প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/২ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব তানজিলা সালওয়া সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ 01580283708 ই-মেইলঃ tanjila.ap.doict@gmail.com

২.২) দাপ্তরিক সেবা

	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বিভিন্ন প্রতিবেদন/তথ্য/মতামত প্রেরণ।	আইসিটি অধিদপ্তর/ অন্য কোন দপ্তর কর্তৃক চাহিত কোন বিষয়ের উপর আলোচনা ও সিদ্ধান্তের মাধ্যমে মতামত প্রেরণ করা হয়।	১) প্রাপ্ত চিঠি ২) সংশ্লিষ্ট বিষয়ের উপর ইতোপূর্বে কোন কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়ে থাকলে সে সংক্রান্ত নথিজাত তথ্য। ৩) সংশ্লিষ্ট বিষয়ে আলোচনা।	-	৩ কার্যদিবস	জনাব তানজিলা সালওয়া সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ 01580283708 ই-মেইলঃ <a href="mailto:tanjila.ap.doict@gmail.com">tanjila.ap.doict@gmail.com</a>
২	আইসিটি বিষয়ক ওয়ার্কশপ/সেমিনার আয়োজন/বিভিন্ন দিবস উদ্‌যাপনে উপজেলা প্রশাসন ও আইসিটি অধিদপ্তরকে সহায়তা প্রদান।	পরামর্শ/অর্পিত দায়িত্ব সম্পাদন/অর্পিত আর্থিক ব্যয় নির্বাহ	উপজেলা আইসিটি অধিদপ্তর	-	-	
৩	উপজেলাপর্যায়ে বিভিন্নদপ্তর/ শিক্ষা প্রতিষ্ঠান / ইউডিসিকে আইসিটি বিষয়ক পরিদর্শন/ সহায়তা প্রদান।	টেলিফোন যোগাযোগ / ই-মেইল / সরাসরি	উপজেলা আইসিটি অধিদপ্তর	বিনামূল্যে	১ কার্যদিবস	
৪	উপজেলাপর্যায়ে বিভিন্নদপ্তর/ শিক্ষা প্রতিষ্ঠান / ইউডিসিতে আইসিটি বিভাগ কর্তৃক স্থাপিত বিভিন্ন আইসিটি বিষয়ক	সরাসরি উপস্থিত হয়ে।	উপজেলা আইসিটি অধিদপ্তর	বিনামূল্যে-	৩ কার্যদিবস	

	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)
	স্থাপনা পরিদর্শন।					
৫	উপজেলা পর্যায়ে বিভিন্নদপ্তর/ ইউনিয়ন সসমূহের তথ্য বাতায়ন আপডেট করণ ও পাসওয়ার্ড পরিবর্তন সংক্রান্ত সেবা প্রদান।	টেলিফোন যোগাযোগ / ই-মেইল / সরাসরি	উপজেলা আইসিটি অধিদপ্তর	বিনামূল্য	৩ কার্যদিবস	
৬	মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে আইসিটি বিষয়ক সহায়তা প্রদান।	টেলিফোন যোগাযোগ / ই-মেইল / সরাসরি	উপজেলা আইসিটি অধিদপ্তর		৩ কার্যদিবস	
৭	উপজেলা পর্যায়ে বিভিন্নদপ্তরে ডিজিটাল স্বাক্ষর চালুকরণ সংক্রান্ত সেবা প্রদান।	সরাসরি	উপজেলা আইসিটি অধিদপ্তর		২ কার্যদিবস	
৮	মাঠ পর্যায়ে যন্ত্রপাতি ইত্যাদির চাহিদা, মান ও ইন্টারঅপারেবিলিটি নিশ্চিত করণ।	সরাসরি	উপজেলা আইসিটি অধিদপ্তর		২ কার্যদিবস	
৯	ইন্টারনেটের মাধ্যমে নাগরিকদের প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান।	টেলিফোন যোগাযোগ / ই-মেইল / সরাসরি	উপজেলা আইসিটি অধিদপ্তর		১ কার্যদিবস	
১০	সাইবার ক্রাইম ডিটেকশন ও প্রটেকশনে সহায়তা প্রদান।	টেলিফোন যোগাযোগ / ই-মেইল / সরাসরি	উপজেলা আইসিটি অধিদপ্তর		৩ কার্যদিবস	

	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১১	কম্পিউটার হার্ডওয়্যার ও সফটওয়্যারের স্ট্যান্ডার্ড স্পেসিফিকেশন প্রণয়ন কাজে সহায়তা প্রদান।	ই-মেইল / সরাসরি	উপজেলা আইসিটি অধিদপ্তর		৩ কার্যদিবস	

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২)	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি(GRS)

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

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	উপ-পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ০২-৮১৮১২৬৫ (অফিস) <a href="mailto:ddadmin@doict.gov.bd">ddadmin@doict.gov.bd</a> ওয়েব পোর্টাল: <a href="http://www.doict.gov.bd">www.doict.gov.bd</a>	একমাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) ফোন: +৮৮-০২-৮১৮১১০০ ইমেইল: ওয়েব পোর্টাল: <a href="http://www.doict.gov.bd">www.doict.gov.bd</a>	