

বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল

আঞ্চলিক কার্যালয়, খুলনা

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়

সিটিজেনস চার্টার(খসড়া)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির বহুমুখী ব্যবহার নিশ্চিত করার মাধ্যমে জ্ঞানভিত্তিক সমাজ প্রতিষ্ঠায় সহায়তা প্রদান।

মিশন: স্বচ্ছতা, নিরাপত্তা এবং দক্ষতার সাথে সরকারি সেবা উন্নয়ন ও প্রদানে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির গবেষণা ও উন্নয়নের মাধ্যমে দেশের ডিজিটাইজেশন এবং আইটি শিল্পের রপ্তানি ও কর্মসংস্থানে জাতীয় লক্ষ্য অর্জনে কার্যক্রম বাস্তবায়ন।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	আইসিটি বিষয়ক নিয়মিত ও বিশেষায়িত বিবিধ কোর্স, আইসিটি ডিপ্লোমা।	বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে যাচাই বাচাই করে প্রার্থী নির্বাচন পূর্বক সরাসরি কম্পিউটার ল্যাবে প্রশিক্ষণ প্রদান।	বিসিসি আঞ্চলিক কার্যালয়, খুলনা বাড়ী# ৪২, শেরেবাংলা রোড, আমতলা, খুলনা, ফোন: ০৪১-৭৩৩৪০১ ওয়েব সাইট: www.bcc.khulna.gov.bd ।	বিভিন্ন কোর্স ফি এবং পরিশোধ পদ্ধতি বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে প্রকাশ করা হয়।	বার্ষিক প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডারে পূর্ব ঘোষিত সময়ানুযায়ী/ বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী।	নামঃ শেখ মফিজুর রহমান পদবিঃ ম্যানেজার (নেটওয়ার্ক অপারেশন) ফোনঃ 01625606949 ই-মেইলঃ mofizur.rahman@bcc.gov.bd
২.	প্রতিবন্ধি ব্যক্তি এবং মহিলাদের কম্পিউটার প্রশিক্ষণের মাধ্যমে আত্মনির্ভরশীল করার কার্যক্রম পরিচালনা।	বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে যাচাই বাচাই করে প্রার্থী নির্বাচন পূর্বক সরাসরি কম্পিউটার ল্যাবে প্রশিক্ষণ প্রদান।	বিসিসি আঞ্চলিক কার্যালয়, খুলনা বাড়ী# ৪২, শেরেবাংলা রোড, আমতলা, খুলনা, রংপুর ও বিসিসি'র ওয়েব সাইট: www.bcc.khulna.gov.bd ।	বিনামূল্যে।	বার্ষিক প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডারে পূর্ব ঘোষিত সময়ানুযায়ী/ বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী।	নামঃ শেখ মফিজুর রহমান পদবিঃ ম্যানেজার (নেটওয়ার্ক অপারেশন) ফোনঃ 01625606949 ই-মেইলঃ mofizur.rahman@bcc.gov.bd
৩.	মহিলাদের জন্য বেসিক কম্পিউটার প্রশিক্ষণ কার্যক্রম পরিচালনা।	বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে যাচাই বাচাই করে প্রার্থী নির্বাচন পূর্বক সরাসরি কম্পিউটার ল্যাবে প্রশিক্ষণ প্রদান।	বিসিসি আঞ্চলিক কার্যালয়, খুলনা বাড়ী# ৪২, শেরেবাংলা রোড, আমতলা, খুলনা, রংপুর ও বিসিসি'র ওয়েব সাইট: www.bcc.khulna.gov.bd ।	স্বল্পমূল্যে।	বার্ষিক প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডারে পূর্ব ঘোষিত সময়ানুযায়ী/ বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী।	নামঃ শেখ মফিজুর রহমান পদবিঃ ম্যানেজার (নেটওয়ার্ক অপারেশন) ফোনঃ 01625606949 ই-মেইলঃ mofizur.rahman@bcc.gov.bd
৪.	কম্পিউটার ব্যবহার ও আইসিটি বিষয়ক সচেতনতা সৃষ্টি ও উৎসাহ দান।	সভা, সেমিনার, ওয়ার্কশপ, মেলা ইত্যাদির মাধ্যমে।	বিসিসি আঞ্চলিক কার্যালয়	বিনামূল্যে।	পূর্ব ঘোষিত সময়ানুযায়ী।	নামঃ শেখ মফিজুর রহমান পদবিঃ ম্যানেজার (নেটওয়ার্ক অপারেশন) ফোনঃ 01625606949 ই-মেইলঃ mofizur.rahman@bcc.gov.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৫.	আইসিটি প্রতিষ্ঠান বা সরকারি পর্যায়ে চাকুরি প্রাপ্তির লক্ষ্যে ইন্টারশীপ কার্যক্রম পরিচালনা।	কারিগরি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান/ বিশ্ববিদ্যালয়ের শিক্ষার্থীদের জন্য ১ (এক) থেকে ৬ (ছয়) মাস করে।	বাড়ী# ৪২	বিনামূল্যে।	২(দুই) মাস।	নামঃ শেখ মফিজুর রহমান পদবীঃ ম্যানেজার (নেটওয়ার্ক অপারেশন) ফোনঃ 01625606949 ই-মোইলঃ mofizur.rahman@bcc.gov.bd
৬.	কম্পিউটার হার্ডওয়্যার ও সফটওয়্যার সমস্যা নিরসনে হেল্পডেস্ক পরিচালনা।	e-mail, Letter এর মাধ্যমে বর্ণিত লিংক (e-mail: khulna.noc@bcc.gov.bd) - এ ই-মেইল আসার পর যাচাই বাছাই করে সেবা প্রদান করা হয়।	বিসিসি আঞ্চলিক কার্যালয়	বিনামূল্যে।	ই-মেইল/ ফোন প্রাপ্তির ১(এক) দিনের মধ্যে।	নামঃ শেখ মফিজুর রহমান পদবীঃ ম্যানেজার (নেটওয়ার্ক অপারেশন) ফোনঃ 01625606949 ই-মোইলঃ mofizur.rahman@bcc.gov.bd
৭.	কম্পিউটার ও তথ্য নিরাপত্তা বিষয়ে সতর্কীকরণ।	পত্রিকা, ওয়েব সাইট, ইন্টারনেটে, গণমাধ্যমে বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে।	বিসিসি আঞ্চলিক কার্যালয়, খুলনা বাড়ী# ৪২, শেরেবাংলা রোড, আমতলা, খুলনা, রংপুর ও বিসিসি'র ওয়েব সাইট: www.bcc.khulna.gov.bd	বিনামূল্যে।	বার্ষিক পরিকল্পনা অনুযায়ী।	নামঃ শেখ মফিজুর রহমান পদবীঃ ম্যানেজার (নেটওয়ার্ক অপারেশন) ফোনঃ 01625606949 ই-মোইলঃ mofizur.rahman@bcc.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বিসিসি কর্তৃক সরকারি প্রতিষ্ঠানে স্থাপিত ই-গভঃ নেটওয়ার্ক ও ডিডিও কনফারেন্সিং সংক্রান্ত সেবা প্রদান	e-mail, Letter এর মাধ্যমে বর্ণিত লিংক (e-mail: khulna.noc@bcc.gov.bd) -এ ই-মেইল আসার পর যাচাই বাছাই করে সেবা প্রদান করা হয়।	অভিযোগ	বিনামূল্যে।	অভিযোগ প্রাপ্তির পর স্বল্পতম সময়ে মধ্যে।	নামঃ শেখ মফিজুর রহমান পদবীঃ ম্যানেজার (নেটওয়ার্ক অপারেশন) ফোনঃ 01625606949 ই-মোইলঃ mofizur.rahman@bcc.gov.bd
২.	সরকারি পর্যায়ে কম্পিউটার ও তথ্য প্রযুক্তি সংক্রান্ত পরামর্শ/মতামত প্রদান।	সংশ্লিষ্ট অফিস/দপ্তর/বিভাগ হতে প্রাপ্ত আমন্ত্রণপত্র পাওয়ার পর সরাসরি অংশগ্রহণ/ ই-মেইল/টেলিফোনে সেবা প্রদান করা হয়।	চাহিদা পত্র।	বিনামূল্যে।	চাহিদা প্রাপ্তির ৩ কার্যদিবসের মধ্যে।	নামঃ শেখ মফিজুর রহমান পদবীঃ ম্যানেজার (নেটওয়ার্ক অপারেশন) ফোনঃ 01625606949 ই-মোইলঃ mofizur.rahman@bcc.gov.bd
৩.	বেসরকারি পর্যায়ে কম্পিউটার ও তথ্য প্রযুক্তি সংক্রান্ত পরামর্শ/মতামত প্রদান।	নির্ধারিত ডেস্ক হতে সেবা সরাসরি অংশগ্রহণ/ ই-মেইল/ ফেসবুক/ টেলিফোনে সেবা প্রদান করা হয়।	লিখিত/ মৌখিক চাহিদা।	বিনামূল্যে।	চাহিদা প্রাপ্তির ৩ কার্যদিবসের মধ্যে।	নামঃ শেখ মফিজুর রহমান পদবীঃ ম্যানেজার (নেটওয়ার্ক অপারেশন) ফোনঃ 01625606949 ই-মোইলঃ mofizur.rahman@bcc.gov.bd
৪.	সরকারি/বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী আইসিটি সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ	সরাসরি কম্পিউটার ল্যাবে প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে। চাহিদাপত্র প্রাপ্তির	চাহিদা পত্র।	বিভিন্ন কোর্সের ফি আলোচনা সাপেক্ষে নির্ধারণ করা হয়।	চাহিত প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী।	নামঃ শেখ মফিজুর রহমান পদবীঃ ম্যানেজার (নেটওয়ার্ক অপারেশন)

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	কোর্স পরিচালনা।	পর যাচাই বাচাই করে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।				ফোনঃ 01625606949 ই-মেইলঃ mofizur.rahman@bcc.gov.bd
৫.	কম্পিউটার ল্যাব ভাড়া প্রদান	সংশ্লিষ্ট অফিস/দপ্তর/বিভাগ হতে প্রাপ্ত আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ফি পরিশোধ সাপেক্ষে সেবা প্রদান করা হয়।	আবেদন পত্র।	নির্ধারিত ফি	চাহিত প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী।	নামঃ শেখ মফিজুর রহমান পদবীঃ ম্যানেজার (নেটওয়ার্ক অপারেশন) ফোনঃ 01625606949 ই-মেইলঃ mofizur.rahman@bcc.gov.bd
৬.	কম্পিউটার ও কম্পিউটার সংশ্লিষ্ট যন্ত্রাংশ একেজো যোগাযোগ সংক্রান্ত সেবা প্রদান।	সংশ্লিষ্ট অফিস/দপ্তর/বিভাগ হতে নির্ধারিত ফরম পূরণপূর্বক প্রেরণ করা সাপেক্ষে সেবা প্রদান করা হয়।	কম্পিউটার ও কম্পিউটার সংশ্লিষ্ট যন্ত্রাংশ একেজো যোগাযোগ সংক্রান্ত নীতিমাল অনুযায়ী নির্ধারিত ফরম	বিনামূল্যে।	কম্পিউটার ও কম্পিউটার সংশ্লিষ্ট যন্ত্রাংশ একেজো যোগাযোগ সংক্রান্ত নীতিমাল অনুযায়ী	নামঃ শেখ মফিজুর রহমান পদবীঃ ম্যানেজার (নেটওয়ার্ক অপারেশন) ফোনঃ 01625606949 ই-মেইলঃ mofizur.rahman@bcc.gov.bd
৭.	সরকারি পর্যায়ের ওয়েবসাইট ও ই-সেবা হোস্টিং।	বিসিসি'র ডাটা সেন্টারে হতে সেবা প্রদান।	চাহিদা পত্র।	সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	যাচাই-বাছাই পূর্বক সময়সীমা নির্ধারণ করা হবে।	নামঃ শেখ মফিজুর রহমান পদবীঃ ম্যানেজার (নেটওয়ার্ক অপারেশন) ফোনঃ 01625606949 ই-মেইলঃ mofizur.rahman@bcc.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	লজিস্টিকস সাপোর্ট সার্ভিস প্রদান।	সরাসরি চাহিদা পূরণ। যথাযথ নিয়মানুযায়ী।	বিসিসি আঞ্চলিক কার্যালয়, খুলনা বাড়ী# ৪২ , শেরেবাংলা রোড, আমতলা, খুলনা, রংপুর ও বিসিসি'র ওয়েব সাইট: www.bcc.khulna.gov.bd	বিনামূল্যে।	৩ কার্যদিবস।	নামঃ শেখ মফিজুর রহমান পদবীঃ ম্যানেজার (নেটওয়ার্ক অপারেশন) ফোনঃ 01625606949 ই-মেইলঃ mofizur.rahman@bcc.gov.bd
২.	ছুটি ব্যবস্থাপনা।	চাহিদার নিরিখে।	বিসিসি আঞ্চলিক কার্যালয়, খুলনা বাড়ী# ৪২ , শেরেবাংলা রোড, আমতলা, খুলনা, রংপুর ও বিসিসি'র ওয়েব সাইট: www.bcc.khulna.gov.bd	বিনামূল্যে।	চাহিদাপত্র প্রাপ্তির ১ দিনের মধ্যে।	

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।

২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফি (যদি থাকে) পরিশোধ করা।
৩)	সাক্ষাতের জন্য পূর্বানুমতি গ্রহণ করা।
৪)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৫)	কোন দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অনুপস্থিত থাকলে GRS ফোকাল পয়েন্ট এর সাথে যোগাযোগ করা।

৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে।	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবী: মোহাম্মদ রাশেদুল ইসলাম, সচিব (উপসচিব) ফোন: ০২-৫৫০০৬৮৪৯ ই-মেইল: rashedul.islam@bcc.gov.bd ওয়েব সাইট: www.bcc.gov.bd	২ মাস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে।	- কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) - পার্থপ্রতিম দেব, নির্বাহী পরিচালক, বিসিসি	১ মাস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান নিতে না পারলে।	- সচিব, আইসিটি বিভাগ - ওয়েব সাইট: www.ictd.gov.bd	২ মাস