

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ  
ইলেক্ট্রনিক স্বাক্ষর সার্টিফিকেট প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের নিয়ন্ত্রক -এর কার্যালয়  
আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭  
[www.cca.gov.bd](http://www.cca.gov.bd)

সিটিজেন্স চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ নিরাপদ তথ্য প্রযুক্তির বিকাশ।

মিশনঃ ডিজিটাল স্বাক্ষর সার্টিফিকেট প্রবর্তনের মাধ্যমে নিরাপদ তথ্য আদান প্রদান নিশ্চিতকরণ এবং সাইবার অপরাধ দূরীকরণে জাতীয় ও আঞ্চলিক যৌথ উদ্যোগ প্রতিষ্ঠা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ডিজিটাল স্বাক্ষর ও ই-সাইন সংক্রান্ত পরামর্শ প্রদান	ই-মেইল, টেলিফোন অথবা সশরীরে এবং myGov প্ল্যাটফর্মে	সিসিএ কার্যালয় <a href="http://www.cca.gov.bd">www.cca.gov.bd</a> এবং myGov প্ল্যাটফর্ম <a href="https://www.mygov.bd/services/info?id=BDGS-1640153723">https://www.mygov.bd/services/info?id=BDGS-1640153723</a>	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	১. কাজী শোয়েব মোহাম্মদ সহকারী নিয়ন্ত্রক (অতিরিক্ত দায়িত্ব) আইটি সিকিউরিটি মোবাইলঃ +৮৮০ ১৮১ ৪৯৭ ৬০০১ ই-মেইল: <a href="mailto:kazi.shoib@cca.gov.bd">kazi.shoib@cca.gov.bd</a>
২.	সাইবার মামলার তদন্ত	তদন্ত রিপোর্ট প্রদান	সাইবার ট্রাইব্যুনাল কর্তৃক যাচিত মতে	সাইবার ট্রাইব্যুনালে কোর্ট ফি আবেদন	ট্রাইব্যুনাল কর্তৃক নির্ধারিত	১. জনাব এস এম মুনীর উদ্দিন উপ-নিয়ন্ত্রক (অতিরিক্ত দায়িত্ব) সাইবার অপরাধ ও নিরাপত্তা ফোনঃ +৮৮০ ২ ৪১০২৫৬৭০ মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭১২ ৬৪৭৪৫৮ ই-মেইল: <a href="mailto:munir.uddin@ictd.gov.bd">munir.uddin@ictd.gov.bd</a>

৩.	ডিজিটাল সিগনেচার সার্টিফিকেট চেকার/ ডিজিটাল সিগনেচারের সত্যতা যাচাই	অনলাইন	সিসিএ ওয়েবসাইট <a href="https://digisigchecker.cca.gov.bd/">https://digisigchecker.cca.gov. bd/</a>	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	১. জনাব এস এম মুনীর উদ্দিন উপ-নিয়ন্ত্রক (অতিরিক্ত দায়িত্ব) আইসিটি ফোনঃ +৮৮০ ২ ৪১০২৫৬৭০ মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭১২ ৬৪৭৪৫৮ ই-মেইল: <a href="mailto:munir.uddin@ictd.gov.bd">munir.uddin@ictd.gov.bd</a>  ২. জনাব মোঃ হাসান মনছুর সহকারী প্রোগ্রামার (ওয়েব প্রযুক্তি) মোবাইলঃ +৮৮০ ১৭২ ৫৩২ ৬৫৯৩ ই-মেইলঃ <a href="mailto:hasan.monsur@cca.gov.bd">hasan.monsur@cca.gov.bd</a>
৪.	ডিজিটাল ফরেনসিক রিপোর্ট	ল্যাব রিপোর্ট	সাইবার ট্রাইব্যুনাল কর্তৃক যাচিত মতে	বিনামূল্যে	সাইবার ট্রাইব্যুনাল কর্তৃক নির্ধারিত	জনাব শামীম আহমেদ ভূঁইয়া তদন্ত কর্মকর্তা (আইন) ফোনঃ +৮৮০ ২ ৪১০২৫৬৭২ মোবাইলঃ +৮৮ ০১৫১৫ ২১১৫৪৮ ই-মেইলঃ <a href="mailto:shameem.ahmed@cca.gov.bd">shameem.ahmed@cca.gov.bd</a>
৫.	সাইবার হযরানির ক্ষেত্রে পরামর্শ প্রদান	ই-মেইল, টেলিফোন অথবা সশরীরে নির্ধারিত ফর্মে	সিসিএ কার্যালয় <a href="http://www.cca.gov.bd">www.cca.gov.bd</a> <a href="mailto:info@cca.gov.bd">info@cca.gov.bd</a> <a href="http://konnakotha.cca.gov.bd">konnakotha.cca.gov.bd</a> <a href="http://www.facebook.com/ccabangladesh">www.facebook.com/ccaban gladesh</a>	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	১. জনাব মোঃ খালেদ হোসেন চৌধুরী আইন কর্মকর্তা (আইন) ফোনঃ +৮৮০ ২ ৪১০২৫৬৭১ মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭১০ ৩৫৮৬৯৯ ই-মেইল: <a href="mailto:khaled.hossain@cca.gov.bd">khaled.hossain@cca.gov.bd</a>  ২. জনাব মোঃ হাসান মনছুর সহকারী প্রোগ্রামার (ওয়েব প্রযুক্তি) মোবাইলঃ +৮৮০ ১৭২ ৫৩২ ৬৫৯৩ ই-মেইলঃ <a href="mailto:hasan.monsur@cca.gov.bd">hasan.monsur@cca.gov.bd</a>
৬.	কম্পিউটার ইনসিডেন্স রেসপন্স টিম এর মাধ্যমে CA প্রতিষ্ঠানসমূহে ও ডিজিটাল স্বাক্ষর ব্যবহারের ক্ষেত্রে সংঘটিত সাইবার অপরাধের উৎস চিহ্নিতকরণ এবং তথ্য	পরিদর্শন/পর্যবেক্ষণ ও প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে	সিসিএ কার্যালয় <a href="http://www.cca.gov.bd">www.cca.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	১৪ (চৌদ্দ) কর্ম দিবস	১. জনাব শামীম আহমেদ ভূঁইয়া তদন্ত কর্মকর্তা(আইন) ফোনঃ +৮৮০ ২ ৪১০২৫৬৭২ মোবাইলঃ +৮৮ ০১৫১৫ ২১১৫৪৮ ই-মেইলঃ <a href="mailto:shameem.ahmed@cca.gov.bd">shameem.ahmed@cca.gov.bd</a>

	উপাত্ত সংগ্রহ এবং কারিগরী বিশ্লেষণ					২. জনাব মনিরা খাতুন তদন্ত কর্মকর্তা - ১ (ইমার্জেন্সি রেসপন্স) মোবাইলঃ +৮৮০ ১৭৪ ৫৭৩ ৫৮৯৮ ই-মেইলঃ <a href="mailto:monira.khatun@cca.gov.bd">monira.khatun@cca.gov.bd</a>
						৩. জনাব মোঃ বনিআমিন তদন্ত কর্মকর্তা - ২ (ইমার্জেন্সি রেসপন্স) মোবাইলঃ +৮৮০ ১৭৯ ৭২৬ ৩৯৯০ ই-মেইলঃ <a href="mailto:boni.amin@cca.gov.bd">boni.amin@cca.gov.bd</a>
৭.	সিসিএ কার্যালয়ের সকল তথ্য নিয়মিত ওয়েবসাইটে হালনাগাদকরণ	ওয়েবসাইট	সিসিএ কার্যালয়ের ওয়েবসাইট <a href="http://www.cca.gov.bd">www.cca.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কর্ম দিবস	জনাব কাজী শোয়েব মোহাম্মদ সহকারী প্রোগ্রামার (ডাটাবেজ) মোবাইলঃ +৮৮ ০১৮১৪ ৯৭৬০০১ ই-মেইলঃ <a href="mailto:kazi.shoib@cca.gov.bd">kazi.shoib@cca.gov.bd</a>

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	সিএ লাইসেন্স প্রদান	পত্র মাধ্যমে লাইসেন্স প্রদান এবং সিডি (ফ্লোচার্ট ও আবেদন ফর্ম)	সিসিএ কার্যালয় <a href="http://www.cca.gov.bd">www.cca.gov.bd</a> চেকলিষ্ট	সিএ বিধিমালা-২০১০ এবং সরকারি পরিপত্র অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্য (২৫,০০০ টাকা)	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস বা ০৬ (ছয়) সপ্তাহ (সিএ বিধিমালা-২০১০)	১. জনাব এস এম মুনীর উদ্দিন উপ-নিয়ন্ত্রক (অর্থ, প্রশাসন ও আইন) ফোনঃ +৮৮০ ২ ৪১০২৫৬৭০ মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭১২ ৬৪৭৪৫৮ ই-মেইল: <a href="mailto:munir.uddin@ictd.gov.bd">munir.uddin@ictd.gov.bd</a>
২.	সিএ লাইসেন্স নবায়ন	পত্র মাধ্যমে লাইসেন্স প্রদান এবং সিডি (ফ্লোচার্ট)	সিসিএ কার্যালয় <a href="http://www.cca.gov.bd">www.cca.gov.bd</a>	সিএ বিধিমালা-২০১০ এবং সরকারি পরিপত্র অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্য (১০,০০০ টাকা)	৬০ (ষাট) দিন (সিএ বিধিমালা-২০১০)	১. জনাব এস এম মুনীর উদ্দিন উপ-নিয়ন্ত্রক (অর্থ, প্রশাসন ও আইন) ফোনঃ +৮৮০ ২ ৪১০২৫৬৭০ মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭১২ ৬৪৭৪৫৮ ই-মেইল: <a href="mailto:munir.uddin@ictd.gov.bd">munir.uddin@ictd.gov.bd</a>
৩.	সিএ লাইসেন্স বাতিল/সুগিত বিষয়ক কার্যক্রম	প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে	সিসিএ কার্যালয় <a href="http://www.cca.gov.bd">www.cca.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	৬০ (ষাট) দিন (সিএ বিধিমালা-২০১০)	১. জনাব এস এম মুনীর উদ্দিন উপ-নিয়ন্ত্রক (অর্থ, প্রশাসন ও আইন) ফোনঃ +৮৮০ ২ ৪১০২৫৬৭০ মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭১২ ৬৪৭৪৫৮ ই-মেইল: <a href="mailto:munir.uddin@ictd.gov.bd">munir.uddin@ictd.gov.bd</a>

৪.	সিএ অডিটর নিয়োগ ও সিএ অডিট কার্যক্রম	নিয়োগ পত্র (আবেদন ফর্ম)	সিসিএ কার্যালয় <a href="http://www.cca.gov.bd">www.cca.gov.bd</a>	নতুন নিয়োগের ক্ষেত্রে ৫৮০০ টাকা এবং বাতিল এর ক্ষেত্রে ২০০০ টাকা	৬০ (ষাট) কর্মদিবস	জনাব মোঃ খালেদ হোসেন চৌধুরী সহকারী নিয়ন্ত্রক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), অর্থ ও প্রশাসন ফোনঃ +৮৮০ ২ ৪১০২৫৬৭১ মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭১০ ৩৫৮৬৯৯ ই-মেইল: <a href="mailto:khaled.hossain@cca.gov.bd">khaled.hossain@cca.gov.bd</a>
৫.	ইলেক্ট্রনিক স্বাক্ষর সার্টিফিকেট রিভোকেশন লিষ্ট হালনাগাদ	বাংলাদেশ রুট সিএ সার্টিফিকেশন অনুশীলন বিবৃতি, ২০২৩ অনুযায়ী	<a href="http://www.cca.gov.bd">www.cca.gov.bd</a> <a href="http://crl.cca.gov.bd/">http://crl.cca.gov.bd/</a>	বিনামূল্যে	১৮০ দিন (বাংলাদেশ রুট সিএ সার্টিফিকেশন অনুশীলন বিবৃতি, ২০২০)	১. জনাব এস এম মুনির উদ্দিন উপ-নিয়ন্ত্রক (অতিরিক্ত দায়িত্ব) আইসিটি ফোনঃ +৮৮০ ২ ৪১০২৫৬৭০ মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭১২ ৬৪৭৪৫৮ ই-মেইল: <a href="mailto:munir.uddin@ictd.gov.bd">munir.uddin@ictd.gov.bd</a>
৬.	সার্টিফাইং অথরিটির ইলেক্ট্রনিক স্বাক্ষর সার্টিফিকেট সাইনিং রিকোয়েস্ট অনুমোদন	ডিভাইসের মাধ্যমে ডিজিটাল স্বাক্ষর সার্টিফিকেট প্রদান	<a href="http://www.cca.gov.bd">www.cca.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্ম দিবস	১. জনাব এস এম মুনির উদ্দিন উপ-নিয়ন্ত্রক (অতিরিক্ত দায়িত্ব) আইসিটি ফোনঃ +৮৮০ ২ ৪১০২৫৬৭০ মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭১২ ৬৪৭৪৫৮ ই-মেইল: <a href="mailto:munir.uddin@ictd.gov.bd">munir.uddin@ictd.gov.bd</a>
৭.	সিএ সংক্রান্ত অন্যান্য প্রযুক্তিগত কার্যক্রম	ডিজিটাল স্বাক্ষর ইন্টার-অপারেবিলিটি নির্দেশিকা, ২০২১ এবং বাংলাদেশ রুট সিএ সার্টিফিকেশন অনুশীলন বিবৃতি, ২০২০ অনুযায়ী	সিসিএ কার্যালয় <a href="http://www.cca.gov.bd">www.cca.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	১. কাজী শোয়েব মোহাম্মদ সহকারী নিয়ন্ত্রক (অতিরিক্ত দায়িত্ব) আইটি সিকিউরিটি মোবাইলঃ +৮৮০ ১৮১ ৪৯৭ ৬০০১ ই-মেইল: <a href="mailto:kazi.shoab@cca.gov.bd">kazi.shoab@cca.gov.bd</a>

৪

৪

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ছুটি সংক্রান্ত বিষয়	আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষ	১) অনলাইনের মাধ্যমে <a href="https://leave.cca.gov.bd">https://leave.cca.gov.bd</a> ২) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫)	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্ম দিবস	১. জনাব এস এম মুনির উদ্দিন উপ-নিয়ন্ত্রক (অর্থ, প্রশাসন ও আইন) ফোনঃ +৮৮০ ২ ৪১০২৫৬৭০ মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭১২ ৬৪৭৪৫৮ ই-মেইল: <a href="mailto:munir.uddin@ictd.gov.bd">munir.uddin@ictd.gov.bd</a>  ২. জনাব মোঃ খালেদ হোসেন চৌধুরী সহকারী নিয়ন্ত্রক (অতিরিক্ত দায়িত্ব) অর্থ ও প্রশাসন ফোনঃ +৮৮০ ২ ৪১০২৫৬৭১ মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭১০ ৩৫৮৬৯৯ মেইল: <a href="mailto:khaled.hossain@cca.gov.bd">khaled.hossain@cca.gov.bd</a>
২.	সাধারণ ভবিষ্যত তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	ক) আবেদন পাওয়ার পর সাধারণ ভবিষ্যত তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন (বাংলাদেশ ফরম নং- ২৬৩৯, গেজেটেড/নন-গেজেটেড)। ২) সাধারণ ভবিষ্যত তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণী(প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত) (মূল কপি, মঞ্জুরি আদেশ জারির পর ফেরতযোগ্য)।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ)কর্ম দিবস	
৩.	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারী নিয়োগ	ক) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্রিকায়/ওয়েবসাইটে বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ খ) আবেদন প্রাপ্তির পর যোগ্য প্রার্থীদের নিয়োগ পরীক্ষায় উত্তীর্ণ হওয়া সাপেক্ষে নিয়োগ কমিটি কর্তৃক	১) সাদা কাগজে জন প্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ফরমেটে আবেদন। ২) ট্রেজারি চালান (১০০/- টাকা ৩য় শ্রেণির ক্ষেত্রে, ৫০/- টাকা ৪র্থ শ্রেণির ক্ষেত্রে)। ৩) সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদের সত্যায়িত ফটোকপি। ৪) নাগরিকত্ব সনদ। ৫) পাসপোর্ট সাইজের ছবি-৩	বিনামূল্যে	১২০ (একশত বিশ) কর্ম দিবস	

		সুপারিশ করা হয়। গ) যথাযথ কর্তৃপক্ষের চূড়ান্ত অনুমোদনক্রমে পুলিশ ভেরিফিকেশন, মুক্তিযোদ্ধা সনদ যাচাই (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ঘ) নিয়োগ পত্র প্রদান।	কপি।			
৪.	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর চাকুরী স্থায়ীকরণ	ক) আবেদন পাওয়ার পর সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র। ২) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (পদোন্নতির ক্ষেত্রে ০১ বছর এবং সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্রে ০২ বছরের এসিআর)।	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কার্যদিবস খ) দ্বিতীয় শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কার্যদিবস	
৫.	দরপত্র মূল্যায়ন কমিটিসহ বিভিন্ন প্রকার কমিটিতে প্রতিনিধি মনোনয়ন	আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষ	আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষ	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস	
৬.	গৃহনির্মাণ/গৃহমেরামত/মোটর সাইকেল/কম্পিউটার/বাইসাইকেল ক্রয়ের নিমিত্ত অগ্রিম ঋণ মঞ্জুরি সংক্রান্ত বিষয়াদি	ক) আবেদন পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরি আদেশ জারি।	১) সাদা কাগজে আবেদন। ২) যে জমিতে গৃহ নির্মাণ/মেরামত করা হবে সে জমির দলিল/বায়নাপত্র। ৩) ১৫০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প অঙ্গীকারনামা। ৪) যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ।	বিনামূল্যে	১৫ (পনেরো) কর্ম দিবস	
৭.	বাজেট কাঠামো	আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষ	বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা ও প্রকাশ	বিনামূল্যে	বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত সময়সীমা	



৮.	দপ্তরের সম্পদ সংগ্রহ ও ক্রয়ের জন্য দরপত্র/কোটেশন আহ্বান ও প্রচার	আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষ	সংশ্লিষ্ট শাখার চাহিদা পত্র	বিনামূল্যে	পিপিআর ২০০৮ মোতাবেক
৯.	বিভিন্ন বিল পরিশোধ	আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষ	সংশ্লিষ্ট শাখার চাহিদা পত্র	বিনামূল্যে	এজি-তে বিল উপস্থাপনের জন্য ১৫ (পনেরো) কর্মদিবস

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩.	ডিজিটাল স্বাক্ষর ব্যবহার করে অনলাইনে আপনার তথ্য ও লেনদেনের নিরাপত্তা নিশ্চিত করুন
৪.	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৫.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৬.	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা
৭.	প্রতিটি সেবা সম্পর্কে যথাযথ ধারণা লাভের জন্য সচেতন থাকা
৮.	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান 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।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	 অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	অভিযোগ নিষ্পত্তি (GRS) ফোকাল পয়েন্টঃ (অনিক) ১. জনাব এস এম মুনির উদ্দিন উপ-নিয়ন্ত্রক (অতিরিক্ত দায়িত্ব) (অর্থ, প্রশাসন ও আইন) ফোনঃ +৮৮০ ২ ৪১০২৫৬৭০ মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭১২ ৬৪৭৪৫৮ ই-মেইল: <a href="mailto:munir.uddin@ictd.gov.bd">munir.uddin@ictd.gov.bd</a> ওয়েবঃ <a href="http://www.cca.gov.bd">www.cca.gov.bd</a>	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	 আপিল কর্মকর্তা	আপিল কর্মকর্তাঃ জনাব জোহরা বেগম পদবীঃ যুগ্মসচিব, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোনঃ +৮৮-০২-৪১০২৪০৪৩ মোবাইলঃ +৮৮-০১৩২০৩৮৮২৭৫ ই-মেইল: <a href="mailto:zohra.begum@ictd.gov.bd">zohra.begum@ictd.gov.bd</a> ওয়েবঃ <a href="http://www.ictd.gov.bd">www.ictd.gov.bd</a>	২০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস

৪

৫