

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
উপজেলা কার্যালয়, বাহুবল, হবিগঞ্জ।

সিটিজেনস চার্টার

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 নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবা র মূল্য ও পরি শোধ পদ্ধ তি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফ োন/ ই-মেইল/ সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র / উপজেলা কার্যালয় বাহুবল	বিনামূ ল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	মোঃ কাওছার আহমেদ সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৩২৬৮২৫৬৪৪ ই-মেইল : bahubal.doict@gmail.co m http://doict.shayestaganj.habiganj.gov.bd/
২	মাঠ পর্যায়ের সকল ধরনের আইসিটি সংশ্লিষ্ট পণ্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই- মেইল/সরাসরি /চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র /সরাসরি উপজেলা কার্যালয় বাহুবল	বিনামূ ল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবা র মূল্য ও পরি শোধ পদ্ধ তি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য স্থানে স্থাপিত কম্পিউটার ও ভাষা শিক্ষা ল্যাবের সেবা গ্রহণ, সহায়তা ও পরামর্শ প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই- মেইল /সরাসরি/চাহি দা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র /সরাসরি উপজেলা কার্যালয় বাহুবল	বিনামূ ল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৪	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার গুলোকে সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই- মেইল /সরাসরি/চাহি দা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র /সরাসরি উপজেলা কার্যালয় বাহুবল	বিনামূ ল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৫	সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই- মেইল /সরাসরি/চাহি দা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র /সরাসরি উপজেলা কার্যালয় বাহুবল	বিনামূ ল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৬	মানব সম্পদ উন্নয়নে বেকার যুবক- যুবতীদের কর্ম সংস্থানের লক্ষ্যে আউটসোর্সিং/	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/অ ধিদপ্তরের বার্ষিক কর্ম	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র /সরাসরি উপজেলা কার্যালয় বাহুবল	বিদ্যম ান সরকা রী নীতি মালা	নির্দেশনা অনুযায়ী	

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবা র মূল্য ও পরি শোধ পদ্ধ তি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	ICT বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	পরিকল্পনা অনুযায়ী		অনুযা য়ী		
৭	কোভিড-১৯ ভ্যাক্সিন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম “সুরক্ষা”-তে তথ্য সংশোধন	সরাসরি/ই- মেইল/চাহিদা মোতাবেক	ওয়েবসাইট/ সরাসরি উপজেলা কার্যালয় বাহুবল	বিনামূ ল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধপদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	বিভিন্ন প্রতিবে দন/ 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)	মোঃ কাওছার আহমেদ সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৩২৬৮২৫৬৪৪ ই-মেইল : bahubal.doict@gmail.com http://doict.shayestaganj.habiganj.gov.bd/

ক্রমিক কনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধপদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২	ওয়ার্ক শপ/ সেমিনা র আয়ো জন/ বিভিন্ন দিবস উদযাপ ন	অধিযাচন এর মাধ্যমে, স রাসরি যোগাযোগ ের মাধ্যমে	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার/ দিবস এর বিষয়ের উপর নির্ভরশীল/ উভয় পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল	বিদ্যমানসরকারী তিমালাঅনুযায়ী	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৩	সরকার ী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্ তা ও কর্মচার ীদের ICT/ ই-নথি/ ওয়েব পোর্টাল / অন্যান্ য বিষয়ক প্রশিক্ষ ণ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে, উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরে র বার্ষিক কর্মপরিক ল্পনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপ ত্র/ সরাসরি উপজেলা কার্যালয় বাহুবল	বিদ্যমানসরকারী তিমালাঅনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	
৪	সরকার ী/ আধাস রকারী	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপ ত্র/ সরাসরি	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	

ক্রমিক কনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধপদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	বিভিন্ন দপ্তরের আয়ো জিত বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষ ণ কর্মশা লায় আইসি টি সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষ ণ ও পরামর্শ প্রদান	মাধ্যমে/ টেলিফোন/ ই-মেইল/ ই- নথি/সরাস রি	উপজেলা কার্যালয় বাহুবল			
৫	মানব সম্পদ উন্নয়ন শেখ রাসেল ডিজিটা ল ল্যাব ব্যবহার ের মাধ্যমে ছাত্র- ছাত্রীদে র আইসি টি/ প্রোগ্রা মিং বিষয়ে	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপ ত্র/ সরাসরি উপজেলা কার্যালয় বাহুবল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	

ক্রমিক কনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধপদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	প্রশিক্ষণ প্রদান					
৬	ই-নথি/ ওয়েব পোর্টাল /ICT বিষয়ক পরামর্শ / ট্রাবলশ্ য়ুটিং	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টে লিফোন/ ই- মেইল/ ই- নথি/সরাস রি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপ ত্র/ সরাসরি উপজেলা কার্যালয় বাহুবল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৭	সরকার ি ও আধা- সরকার ি পর্যায়ে আইসি টি বিষয়ক কারিগ রি সহায়ত া প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল / ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপ ত্র/ সরাসরি উপজেলা কার্যালয় বাহুবল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৮	সরকার ি অফিস সমূহে বিভিন্ন অনলা ইন ই- পদ্ধতি চালুকর	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল / ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপ ত্র/ সরাসরি উপজেলা কার্যালয় বাহুবল	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	

ক্রমিক কনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধপদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	ণে সহায়ত া প্রদান					
৯	বিভিন্ন সরকার ি দপ্তরস মূহের আইসি টি পণ্য ক্রয়ের ক্ষেত্রে কারিগ রি পরামর্ শ প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপ ত্র/ সরাসরি উপজেলা কার্যালয় বাহুবল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
১০	শেখ রাসেল ডিজিটা ল ল্যাব এর সক্ষম তা ও ব্যবহার উপযো গিতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ল্যাব পরিদর্শ ন ও প্রয়োজ নীয়	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ	নির্দেশনা মোতাবেক	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	

ক্রমিক কনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধপদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	পরামর্শ প্রদান					
১১	আইসি টি শিল্পের উন্নয়ন কার্যক্র মকে গতিশী ল রাখতে জেলা পর্যায় আইসি টি কমিটি র মাসিক সভা আয়ো জন	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ অনলাইনে যোগাযোগ	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট /নোটিশ উপজেলা কার্যালয় বাহুবল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক কনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধপ দ্ধতি	সেবা প্রদানে র সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রাতিষ্ঠান িক সক্ষমতা বৃদ্ধিতে	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিষাচন এর মাধ্যমে/ উর্ধ্বতন	অফিস আদেশ/চা হিদা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণ িক/ কার্যদিব স	মোঃ কাওছার আহমেদ সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০১৩২৬৮২৫৬৪৪

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধপ দ্ধতি	সেবা প্রদানে র সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	কর্মকর্তা এবং কর্মচারী দের দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে বিভিন্ন বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক / অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী/ তত্ত্বীয় ও ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ সেশনের মাধ্যমে/ সরাসর ি/ অনলাইন			(প্রযো জ্য ক্ষেত্রে)	ই-মেইল : bahubal.doict@gmail.com http://doict.shayestaganj.habiganj.gov.bd/
২	বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি ও জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল প্রণয়ন এবং বাস্তবায়ন	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই- মেইল/ ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	অফিস আদেশ	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিব স (প্রযো জ্য ক্ষেত্রে)	
৩	দাপ্তরিক কার্যক্রম ের সক্ষমতা বৃদ্ধিতে উপউপ জেলা কার্যালয় পরিদর্শন	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেল িফোনে যোগাযোগ	নির্দেশনা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষন িক/ কার্যদিব স (প্রযো জ্য ক্ষেত্রে)	
৪	উদ্ভাবনী/ ক্ষুদ্র	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের	অফিস আদেশ/	নীতিমালা অনুযায়ী	০৫ (পাঁচ)	

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধপ দ্ধতি	সেবা প্রদানে র সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	উন্নয়ন উদ্যোগ বাস্তবায়ন	নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী	চাহিদা অনুযায়ী		কার্যদিব স (প্রযো জ্য ক্ষেত্রে)	
৫	দাপ্তরিক ই-নথি বাস্তবায়ন / ওয়েব পোর্টাল হালনাগা দ	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ ই-নথি	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট উপজেলা কার্যালয় বাহুবল	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিব স (প্রযো জ্য ক্ষেত্রে)	

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য 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	অন্যান্যবশ্যিক ফোন/তদবির না করা
৫	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা

৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	অভিযোগ নিষ্পত্তি	জনাব মোঃ ফিরোজ সরকার উপ-পরিচালক (প্রশাসন), (দায়িত্বে) ফোনঃ +৮৮০ ২৪১ ০২৪০৭০	৩০ কার্যদিবস

	সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কর্মকর্তা (অনিক)	ই- মেইল: ddadmin@doict.gov.bd ওয়েব: www.doict.gov.bd	
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব রাজা মুহম্মদ আব্দুল হাই উপসচিব ফোন: +৮৮০-০২- ৪১০২৪০২৬ ই- মেইল: raza6676@ictd.gov.bd ওয়েব: www.ictd.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস