

সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন:

জ্ঞান ভিত্তিক 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	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	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/টেলিফোন/ ই-মেইল/সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয় নারায়ণগঞ্জ সদর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শুভ্রা কুন্ডু সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭১২৬১৪০৪৭ shuvracse11@gmail.com www.doict. bandar.narayanganj.gov. bd
২	মাঠ পর্যায়ের সকল ধরনের আইসিটি সংশ্লিষ্ট পণ্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ ইমেইল/সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয় নারায়ণগঞ্জ সদর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শুভ্রা কুন্ডু সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭১২৬১৪০৪৭ shuvracse11@gmail.com www.doict. bandar.narayanganj.gov. bd
৩	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য স্থানে স্থাপিত কম্পিউটার ও ভাষা শিক্ষা ল্যাবের সেবা গ্রহণ, সহায়তা ও পরামর্শ প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ ইমেইল/সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয় নারায়ণগঞ্জ সদর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শুভ্রা কুন্ডু সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭১২৬১৪০৪৭ shuvracse11@gmail.com www.doict. bandar.narayanganj.gov. bd
৪	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার গুলোকে সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ ইমেইল/সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয় নারায়ণগঞ্জ সদর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শুভ্রা কুন্ডু সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭১২৬১৪০৪৭ shuvracse11@gmail.com www.doict. bandar.narayanganj.gov. bd

৫	সাইবার নিরাপত্তা বিয়য়ে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ ইমেইল/সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয় নারায়ণগঞ্জ সদর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শূভ্রা কুন্ডু সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭১২৬১৪০৪৭ shuvracse11@gmail.com www.doict. bandar.narayanganj.gov. bd
৬	মানব সম্পদ উন্নয়নে বেকার যুবক- যুবতীদের কর্মসংস্থানের লক্ষ্যে আউটসোর্সিং/ICT বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয় নারায়ণগঞ্জ সদর	বিনামূল্যে	নির্দেশনা অনুযায়ী	জনাব শূভ্রা কুন্ডু সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭১২৬১৪০৪৭ shuvracse11@gmail.com www.doict. bandar.narayanganj.gov. bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (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 শূভ্রা কুন্ডু সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭১২৬১৪০৪৭ shuvracse11@gmail.com www.doict. bandar.narayanganj.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	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শূভ্রা কুন্ডু সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭১২৬১৪০৪৭ shuvracse11@gmail.com www.doict. bandar.narayanganj.gov. bd
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 কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয় নারায়ণগঞ্জ সদর	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শূভ্রা কুন্ডু সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭১২৬১৪০৪৭ shuvracse11@gmail.com www.doict. bandar.narayanganj.gov. bd
৪	সরকারী/ আধাসরকারী বিভিন্ন দপ্তরের আয়োজিত বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণ কর্মশালায় আইসিটি সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/টেলিফোন/ ইমেইল/ইনথি/ সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয় নারায়ণগঞ্জ সদর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শূভ্রা কুন্ডু সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭১২৬১৪০৪৭ shuvracse11@gmail.com www.doict. bandar.narayanganj.gov. bd

৫	মানব সম্পদ উন্নয়নে আইসিটি ডিজিটাল ল্যাব ব্যবহারের মাধ্যমে ছাত্র-ছাত্রীদের আইসিটি/প্রোগ্রামিং বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/টেলিফোন যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয় নারায়ণগঞ্জ সদর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শূভ্রা কুন্ডু সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭১২৬১৪০৪৭ shuvracse11@gmail.com www.doict. bandar.narayanganj.gov.bd
৬	ই-নথি/ওয়েব পোর্টাল/ ICT বিষয়ক পরামর্শ/ ট্রাবলশ্যুটিং	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ ইমেইল/ইনথি/ সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয় নারায়ণগঞ্জ সদর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শূভ্রা কুন্ডু সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭১২৬১৪০৪৭ shuvracse11@gmail.com www.doict. bandar.narayanganj.gov.bd
৭	সরকারী/ আধাসরকারী প্যায়ে আইসিটি বিষয়ক কারিগরি সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ ইমেইল/ইনথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয় নারায়ণগঞ্জ সদর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শূভ্রা কুন্ডু সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭১২৬১৪০৪৭ shuvracse11@gmail.com www.doict. bandar.narayanganj.gov.bd
৮	সরকারী অফিস সমূহে বিভিন্ন অনলাইন ই-পদ্ধতি চালুকরণে সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ ইমেইল/ইনথি/ সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয় নারায়ণগঞ্জ সদর	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শূভ্রা কুন্ডু সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭১২৬১৪০৪৭ shuvracse11@gmail.com www.doict. bandar.narayanganj.gov.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রতি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৯	বিভিন্ন সরকারী দপ্তরসমূহের আইসিটি পণ্য ক্রয়ের ক্ষেত্রে কারিগরি পরামর্শ প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/টেলিফোন যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয় নারায়ণগঞ্জ সদর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শূভ্রা কুন্ডু সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭১২৬১৪০৪৭ shuvracse11@gmail.com www.doict. bandar.narayanganj.gov.bd
১০	আইসিটি ডিজিটাল ল্যাব এর সক্ষমতা ও ব্যবহার বৃদ্ধির লক্ষ্যে ল্যাব পরিদর্শন ও প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/টেলিফোন যোগাযোগ	নির্দেশনা মোতাবেক	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শূভ্রা কুন্ডু সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭১২৬১৪০৪৭ shuvracse11@gmail.com www.doict. bandar.narayanganj.gov.bd
১১	আইসিটি শিল্পের উন্নয়ন কার্যক্রমকে গতিশীল রাখতে উপজেলা পর্যায়ে	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/অনলাইন যোগাযোগ	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শূভ্রা কুন্ডু সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭১২৬১৪০৪৭ shuvracse11@gmail.com

আইসিটি কমিটির মাসিক সভা আয়োজন	নোটিশ উপজেলা কার্যালয় নারায়ণগঞ্জ সদর	www.doict. bandar.narayanganj.gov. bd
--------------------------------------	--	---

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধিতে কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে বিভিন্ন বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	মাধ্যমে/ উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী/তত্ত্বীয় ও ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ সেশনের মাধ্যমে/সরাসরি/ অনলাইন	অফিস আদেশ/চাহিদা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শূভ্রা কুন্ডু সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭১২৬১৪০৪৭ shuvracse11@gmail.com www.doict. bandar.narayanganj.gov. bd
২	উদ্ভাবনী/ক্ষুদ্র উন্নয়ন উদ্যোগ বাস্তবায়ন	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী	অফিস আদেশ/চাহিদা অনুযায়ী	নীতিমালা অনুযায়ী	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শূভ্রা কুন্ডু সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭১২৬১৪০৪৭ shuvracse11@gmail.com www.doict. bandar.narayanganj.gov. bd
৩	দাপ্তরিক ই-নথি বাস্তবায়ন/ ওয়েব পোর্টাল হালনাগাদ	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/ ই-নথি	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট উপজেলা কার্যালয় নারায়ণগঞ্জ সদর	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শূভ্রা কুন্ডু সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭১২৬১৪০৪৭ shuvracse11@gmail.com www.doict. bandar.narayanganj.gov. bd


৩) 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 পূর্বই উপস্থিত থাকা
৪	অন্যাবশ্যিক 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	যোগাযোগ ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব এ এইচ ইরফান উদ্দিন আহমেদ উপ-পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ +৮৮০ ২৪১ ০২৪০৭১ ই-মেইলঃ ddadmin@doict.gov.bd	৩০ কার্যদিবস

			ওয়েবঃ www.doict.gov.bd	
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব মোঃ মজিবর রহমান উপসচিব ফোনঃ +৮৮-০২-৪১০২৪০৩৬ ই-মেইলঃ mozibor.rahman@ictd.gov.bd ওয়েবঃ 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 ওয়েবঃ www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস


29/06/2025
শুভা কুমার
সহকারী প্রোগ্রামার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
বন্দর, নারায়ণগঞ্জ।