

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়
ভূঞাপুর, টাঙ্গাইল।
ওয়েব: doict.bhuapur.tangail.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (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 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	মাঠ পর্যায়ে সকল ধরনের আইসিটি সংশ্লিষ্ট পণ্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ প্রদান	সরাসরি সাক্ষাৎ অথবা চাহিদা মোতাবেক	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে আবেদন, উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, ভূঞাপুর, টাঙ্গাইল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	মাহবুবুল আলম উপজেলা আইসিটি অফিসার ভূঞাপুর, টাঙ্গাইল মোবাইল: ০১৬৭৩-৬১৭৪৩৭ ইমেইল: ap.bhuapur@doict.gov.bd
২	সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	সরাসরি সাক্ষাৎ অথবা চাহিদা মোতাবেক	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে আবেদন উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, ভূঞাপুর, টাঙ্গাইল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	
৩	মানবসম্পদ উন্নয়নে বেকার যুবক-যুবতীদের কর্মসংস্থানের লক্ষ্যে আউটসোর্সিং/ICT বিষয়ক প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত পরামর্শ	সরাসরি সাক্ষাৎ অথবা চাহিদা মোতাবেক	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে আবেদন উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, ভূঞাপুর, টাঙ্গাইল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক 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	সরকারী দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ICT, ডি-নথি ও তথ্য বাতায়ন বা ওয়েব পোর্টাল সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ প্রদান	১। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন, উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, ভূঞাপুর, টাঙ্গাইল	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৭ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী	<p>মাহবুবুল আলম উপজেলা আইসিটি অফিসার ভূঞাপুর, টাঙ্গাইল মোবাইল: ০১৬৭৩-৬১৭৪৩৭ ইমেইল: ap.bhuapur@doict.gov.bd</p>
২	সরকারী দপ্তরসমূহকে ডি-নথি/ওয়েবপোর্টাল/ICT বিষয়ক পরামর্শ/ ট্রাবলশ্যুটিং	সরাসরি সাক্ষাৎ অথবা চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন, উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, ভূঞাপুর, টাঙ্গাইল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৩	সরকারি দপ্তরসমূহের নাগরিক সেবা অটোমেশনে সহায়তা প্রদান।	১। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন, উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, ভূঞাপুর, টাঙ্গাইল	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	১৫ কার্যদিবস/ অটোমেশনের চাহিদা অনুযায়ী	
৪	আইসিটি সম্পর্কিত যন্ত্রপাতিসহ সফটওয়্যারের চাহিদা, মান ও ইন্টারঅপারেটিবিলিটি নিশ্চিতকরণ এবং স্পেসিফিকেশন প্রণয়নে সহায়তা প্রদান	সরাসরি সাক্ষাৎ অথবা চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন, উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, ভূঞাপুর, টাঙ্গাইল	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৭ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী	
৫	স্থাপিত আইসিটি ডিজিটাল ল্যাবসমূহ যথাযথভাবে পরিচালনা ও মান উন্নয়ন সংক্রান্ত পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	সরাসরি সাক্ষাৎ অথবা চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন, উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, ভূঞাপুর, টাঙ্গাইল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৮	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারগুলোকে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	সরাসরি সাক্ষাৎ অথবা চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন, উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, ভূঞাপুর, টাঙ্গাইল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	

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 পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	অন্যাবশ্যক 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 সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জেলা আইসিটি অফিসার, টাঙ্গাইল। ই-মেইল: doict.tangail@gmail.com ফোন: ০৯২১-৬২৬৩০ ওয়েব: http://doict.tangail.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা সময়ে দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	উপ-পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ +৮৮০ ২৪১ ০২৪০৭০ ই-মেইল: ddadmin@doict.gov.bd ওয়েব: www.doict.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহন কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস