

সিটিজেন চার্টার

০১. ভিশন ও মিশন

- ভিশনঃ জ্ঞানভিত্তিক অর্থনীতি, সুশাসন প্রতিষ্ঠায় তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহার।
- মিশনঃ তথ্য প্রযুক্তি খাতের সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিত করে অবকাঠামো উন্নয়ন, দক্ষ মানবসম্পদ গঠন, শোভন কাজ সৃজন এবং ই-সার্ভিস প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে সুশাসন প্রতিষ্ঠা।

০২. 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 (পদবী, ফোন নম্বর, ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (পদবী, ই- মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	উপজেলা আইসিটি কার্যালয়, দশমিনা, পটুয়াখালী সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	১. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে ২. টেলিফোন যোগাযোগ মাধ্যমে ৩. ই-মেইলের মাধ্যমে ৪. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে ৫. তথ্য অধিকার ফর্মের মাধ্যমে	দাপ্তরিক পোর্টাল ও ই-সার্ভিস কর্মকর্তার দপ্তর হতে সরাসরি	বিনামূল্যে ও সরকার নির্ধারিত ফি জমা দিয়ে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	তাৎক্ষণিক/ ৩ কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার, দশমিনা, পটুয়াখালী। ফোনঃ +৮৮০ ৪৪২৩-৫৬১২২ ই-মেইলঃ doict.dashmina@gmail.com	জেলা আইসিটি অফিসার, পটুয়াখালী। ফোনঃ +৮৮০ ২৪৭৮৮৮১৬৯৮ ই-মেইলঃ doict.patuakhali@gmail.com
০২	আইসিটি সংশ্লিষ্ট পণ্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ প্রদান	১. টেলিফোন যোগাযোগ মাধ্যমে ২. ই-মেইলের মাধ্যমে ৩. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে	দাপ্তরিক পোর্টাল ও ই-সার্ভিস কর্মকর্তার দপ্তর হতে সরাসরি	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার, দশমিনা, পটুয়াখালী। ফোনঃ +৮৮০ ৪৪২৩-৫৬১২২ ই-মেইলঃ doict.dashmina@gmail.com	জেলা আইসিটি অফিসার, পটুয়াখালী। ফোনঃ +৮৮০ ২৪৭৮৮৮১৬৯৮ ই-মেইলঃ doict.patuakhali@gmail.com
০৩	আইসিটি প্রকল্পের তথ্য প্রদান	১. টেলিফোন যোগাযোগ মাধ্যমে ২. ই-মেইলের মাধ্যমে ৩. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে	দাপ্তরিক পোর্টাল ও ই-সার্ভিস কর্মকর্তার দপ্তর হতে সরাসরি	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার, দশমিনা, পটুয়াখালী। ফোনঃ +৮৮০ ৪৪২৩-৫৬১২২ ই-মেইলঃ doict.dashmina@gmail.com	জেলা আইসিটি অফিসার, পটুয়াখালী। ফোনঃ +৮৮০ ২৪৭৮৮৮১৬৯৮ ই-মেইলঃ doict.patuakhali@gmail.com

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 (পদবী, ফোন নম্বর, ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (পদবী, ই- মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	সরকারি বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের আইসিটি বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	১. সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচনের মাধ্যমে ২. উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা অনুযায়ী ৩. বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	দাপ্তরিক পোর্টাল ও ই-সার্ভিস কর্মকর্তার দপ্তর হতে সরাসরি	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	০৭(সাত) কর্মদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী		
০২	সকল নাগরিকের নিকট তথ্য সরবরাহের নিমিত্তে জাতীয় তথ্য বাতায়ন বা ওয়েব পোর্টাল বাস্তবায়ন ও হালনাগাদকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	১. সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচনের মাধ্যমে ২. উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা অনুযায়ী ৩. বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	দাপ্তরিক পোর্টাল ও ই-সার্ভিস কর্মকর্তার দপ্তর হতে সরাসরি	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	০৭(সাত) কর্মদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী		
০৩	সুশাসন, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণে ই-নথি বাস্তবায়ন বিষয়ক দপ্তরের আইডি সৃজন, প্রশিক্ষণ, ব্যক্তিগত পরামর্শ প্রদান	১. সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচনের মাধ্যমে ২. উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা অনুযায়ী ৩. বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	দাপ্তরিক পোর্টাল ও ই-সার্ভিস কর্মকর্তার দপ্তর হতে সরাসরি	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	০৭(সাত) কর্মদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী	উপজেলা আইসিটি অফিসার, দশমিনা, পটুয়াখালী। ফোনঃ +৮৮০ ৪৪২৩-৫৬১২২ ই-মেইলঃ doict.dashmina@gmail.com	জেলা আইসিটি অফিসার, পটুয়াখালী। ফোনঃ +৮৮০ ২৪৭৮৮৮১৬৯৮ ই-মেইলঃ doict.patuakhali@gmail.com
০৪	সরকারি অফিসসমূহের উদ্ভাবনী নাগরিক সেবা অটোমেশন সহায়তা প্রদান	১. সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচনের মাধ্যমে ২. উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা অনুযায়ী	দাপ্তরিক পোর্টাল ও ই-সার্ভিস কর্মকর্তার দপ্তর হতে সরাসরি	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	১৫(পনেরো) কর্মদিবস / চাহিদা অনুযায়ী		
০৫	সরকারি অফিসে সবধরনের আইসিটি সংক্রান্ত সমস্যার সমাধানে পরামর্শ প্রদান	১. টেলিফোন যোগাযোগ ২. ই-মেইলের মাধ্যমে ৩. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে	দাপ্তরিক পোর্টাল ও ই-সার্ভিস কর্মকর্তার দপ্তর হতে সরাসরি	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০৩(তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)		

		৪. চাহিদা অনুযায়ী					
০৬	আইসিটি সম্পর্কিত যন্ত্রপাতিসহ সফটওয়্যারের চাহিদা, মান ও ইন্টারঅপারেটিবিলিটি নিশ্চিতকরণ, প্রতিনিধিকরণ এবং স্পেসিফিকেশন প্রণয়নে সহায়তা প্রদান	১. টেলিফোন যোগাযোগ ২. ই-মেইলের মাধ্যমে ৩. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে ৪. চাহিদা অনুযায়ী	দাপ্তরিক পোর্টাল ও ই-সার্ভিস কর্মকর্তার দপ্তর হতে সরাসরি	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	০৭(সাত) কর্মদিবস / চাহিদা অনুযায়ী		
০৭	স্থাপিত ডিজিটাল ল্যাবসমূহ পরিদর্শন, পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	১. টেলিফোন যোগাযোগ ২. ই-মেইলের মাধ্যমে ৩. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে ৪. চাহিদা অনুযায়ী	দাপ্তরিক পোর্টাল ও ই-সার্ভিস কর্মকর্তার দপ্তর হতে সরাসরি	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০৩(তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)		
০৮	কম্পিউটার সিকিউরিটি ও ভাইরাস সচেতনতা সৃষ্টি এবং ডিজিটাল স্বাক্ষর চালুকরণে সহায়তা প্রদান	১. টেলিফোন যোগাযোগ ২. ই-মেইলের মাধ্যমে ৩. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে ৪. চাহিদা অনুযায়ী	দাপ্তরিক পোর্টাল ও ই-সার্ভিস কর্মকর্তার দপ্তর হতে সরাসরি	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/ ০৩(তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)		
০৯	ইউনিয়ন পর্যায়ে ডিজিটাল কার্যক্রম বাস্তবায়নে লক্ষ্যে ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারসমূহ পরিদর্শন, পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান।	১. টেলিফোন যোগাযোগ ২. ই-মেইলের মাধ্যমে ৩. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে ৪. চাহিদা অনুযায়ী	দাপ্তরিক পোর্টাল ও ই-সার্ভিস কর্মকর্তার দপ্তর হতে সরাসরি	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/ ০৩(তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার, দশমিনা, পটুয়াখালী। ফোনঃ +৮৮০ ৪৪২৩-৫৬১২২ ই-মেইলঃ doict.dashmina@gmail.com	জেলা আইসিটি অফিসার, পটুয়াখালী। ফোনঃ +৮৮০ ২৪৭৮৮৮১৬৯৮ ই-মেইলঃ doict.patukhali@gmail.com
১০	সরকারি অফিসসমূহে ইনফো-সরকার ফেইজ ২ প্রকল্পের আওতায় প্রদানকৃত ইন্টারনেট সংযোগ সংক্রান্ত সমস্যার সমাধানে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	১. টেলিফোন যোগাযোগ ২. ই-মেইলের মাধ্যমে ৩. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে ৪. চাহিদা অনুযায়ী	দাপ্তরিক পোর্টাল ও ই-সার্ভিস কর্মকর্তার দপ্তর হতে সরাসরি	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/ ০৩(তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)		
১১	উপজেলা ওয়েব পোর্টালে তথ্য প্রকাশ সংক্রান্ত বিষয়ে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	১. টেলিফোন যোগাযোগ ২. ই-মেইলের মাধ্যমে ৩. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে ৪. চাহিদা অনুযায়ী	দাপ্তরিক পোর্টাল ও ই-সার্ভিস কর্মকর্তার দপ্তর হতে সরাসরি	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/ ০৩(তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)		

১২	সরকারের ই-সার্ভিস ব্যবহার সংক্রান্ত যে কোন সহযোগিতা	১. টেলিফোন যোগাযোগ ২. ই-মেইলের মাধ্যমে ৩. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে ৪. চাহিদা অনুযায়ী	দাপ্তরিক পোর্টাল ও ই-সার্ভিস কর্মকর্তার দপ্তর হতে সরাসরি	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/ ০৩(তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)		
১৩	উপজেলা আইসিটি কমিটি হতে তথ্য প্রদান/সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম	১. টেলিফোন যোগাযোগ ২. ই-মেইলের মাধ্যমে ৩. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে ৪. চাহিদা অনুযায়ী	দাপ্তরিক পোর্টাল ও ই-সার্ভিস কর্মকর্তার দপ্তর হতে সরাসরি	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/ ০৩(তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার, দশমিনা, পটুয়াখালী। ফোনঃ +৮৮০ ৪৪২৩-৫৬১২২ ই-মেইলঃ doict.dashmina@gmail.com	জেলা আইসিটি অফিসার, পটুয়াখালী। ফোনঃ +৮৮০ ২৪৭৮৮৮১৬৯৮ ই-মেইলঃ doict.patuakhali@gmail.com
১৪	উপজেলা ইনোভেশন কমিটি হতে তথ্য প্রদান/সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম	১. টেলিফোন যোগাযোগ ২. ই-মেইলের মাধ্যমে ৩. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে ৪. চাহিদা অনুযায়ী	দাপ্তরিক পোর্টাল ও ই-সার্ভিস কর্মকর্তার দপ্তর হতে সরাসরি	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/ ০৩(তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)		