১. ভিশন ও মিশন

ভিশন:

জনগণের দোরগোড়ায় ই-সার্ভিসের মাধ্যমে জ্ঞান-ভিত্তিক অর্থনীতি, সু-শাসন ও টেকসই উন্নতি নিশ্চিতকরণ।

মিশন:

উচ্চ গতির ইলেক্ট্রনিক যোগাযোগ, ই-সরকার, দক্ষ তথ্যপ্রযুক্তি জ্ঞানসম্পন্ন মানবসম্পদ উন্নয়ন, সাইবার নিরাপত্তা, তথ্য প্রযুক্তিগত নিত্য-নতুন ধারণা বাস্তবায়ন, কার্যকর সমন্বয়সাধন, প্রযুক্তিগত ধারণা সকলের মাঝে বিস্তার নিশ্চিতকরণ। তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অবকাঠামো, নির্ভরযোগ্য রক্ষণাবেক্ষন পদ্ধতি এবং আকর্ষনীয় তথ্য প্রযুক্তি সার্ভিস প্রতিষ্ঠা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা গ্রহীতা	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	আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	টেলিফোন যোগাযোগ	সরকারি অফিস সমূহ/সাধারন মানুষ		বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/২কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
২	তথ্য ও যোগাযোগ বিষয়ক যে কোন তথ্য প্রদান	টেলিফোন/ সাক্ষাত	সাধারন মানুষ	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, দাউদকান্দি,কুমিল্লা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক / ১ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	সহকারী প্রোগ্রামার ০১৬৭০৮৬৮১৪০ jahangiridb@gmail.com
৩	হার্ডওয়্যার, নেটওয়ার্ক, সফটওয়্যার বিষয়ে তথ্য প্রদান	অফিস চলাকালীন সময়	সাধারন মানুষ		বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/২কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	

২.২) দাপ্তরিক সেবা

	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা গ্রহীতা	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	ওয়ার্কশপ/সেমিনার আয়োজন/বিভিন্ন দিবস উদ্‌যাপনে উপজেলা প্রশাসনকে সহায়তা প্রদান	সক্রিয়ভাবে	সরকারি দপ্তর সমূহ				
২	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তরের আওতাধীন অন্যান্য সংস্থার মাঠ পর্যায়ের কার্যক্রম বাস্তবায়নে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান	টেলিফোন/ পরিদর্শন (প্রয়োজন ক্ষেত্রে)		তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, দাউদকান্দি,কুমিল্লা			সহকারী প্রোগ্রামার ০১৬৭০৮৬৮১৪০ jahangiridb@gmail.com
৩	উপজেলায় আইসিটি সংক্রান্ত বিভিন্ন কমিটিতে অংশগ্রহণ	সক্রিয়ভাবে			বিনামূল্যে	-	

	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা গ্রহীতা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৪	উপজেলায় আইসিটি সম্প্রসারণের অগ্রগতি সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রেরণ	হার্ডকপি/ সফটকপি					
৫	মাঠ পর্যায় পর্যন্ত সকল দপ্তরে আইসিটি'র উপযুক্ত অবকাঠামো সৃষ্টিতে সহায়তা প্রদান, রক্ষণাবেক্ষণ এবং পরামর্শ প্রদান	টেলিফোন/ পরিদর্শন (প্রয়োজন ক্ষেত্রে)	সরকারিসহ অন্যান্য সকল প্রতিষ্ঠান সমূহ				
৬	তৃণমূল পর্যায় পর্যন্ত জনগণকে ইলেকট্রনিক্স পদ্ধতিতে সেবা প্রদানে উদ্যোগে গ্রহণ এবং এতদ্বিষয়ে তথ্য সংগ্রহ, বিতরণ ও গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনা	আইসিটি বিষয়ক বিভিন্ন ওয়ার্কসপ/ কর্মশালা/সেমিনারের মাধ্যমে	জনগণ				
	বিভিন্ন শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য স্থানে স্থাপিত শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাব হতে সেবা গ্রহণ, অভিযোগ ও পরামর্শ সম্পর্কিত।	পরিদর্শন/ ফোনালাপ	প্রতিষ্ঠানসহ সকল স্তরের মানুষ				
	হালনাগাদ ওয়েবসাইটের মাধ্যমে জনসাধারণকে সরকারি তথ্য প্রাপ্তিতে সেবা প্রদান। এ সম্পর্কিত যে কোন অভিযোগ ও পরামর্শ।	ই-মেইল/ফোনালাপ/ সরাসরি	সরকারি সকল দপ্তরসহ সকল স্তরের মানুষ		বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক সমস্যা অনুযায়ী	সহকারী প্রোগ্রামার ০১৬৭০৮৬৮১৪০ jahangiridb@gmail.com
	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারেগুলোকে আইসিটি বিষয়ক সহায়তা প্রদান।	পরিদর্শন/ইমেইল/ফোনালাপ	উদ্যোক্তাগণ		বিনামূল্যে	অনুযায়ী সমস্যা অনুযায়ী	
	সরকারি অফিস সমূহে বিভিন্ন অনলাইন ই-পদ্ধতি চালুকরণে সহায়তা প্রদান।		সরকারি সকল দপ্তরসমূহ				
	সরকারি বিভিন্ন আইসিটি বিষয়ক প্রশিক্ষন / প্রকল্পের সহায়তা প্রদান।	ই-মেইল/ফোনালাপ/ সরাসরি	সরকারি সকল দপ্তরসমূহ / সাধারন মানুষ			সমস্যা অনুযায়ী	

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, কুমিল্লা	৭ কার্যদিবস

			টেলিফোন নং-+৮৮০৮১৬০৩৪৪	
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তরের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭। ওয়েব পোর্টাল: www.doict.gov.bd	এক মাস

৩)আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	**প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়**
১)	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২)	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।