

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর  
উপজেলা কার্যালয়, দেবীগঞ্জ, পঞ্চগড়  
doict.debiganj.panchagarh.gov.bd

সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন:

জ্ঞানভিত্তিক অর্থনীতি ও সুশাসন প্রতিষ্ঠা এবং টেকসই উন্নতি নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহারকে জনগণের দোরগোড়ায় পৌঁছে দেয়া।

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 কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল/ সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র, উপজেলা কার্যালয়, দেবীগঞ্জ, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)		প্রোগ্রামার জেলা কোডঃ ৭৭ টেলিফোন: ০১৭১৪৯২৭৪১৯ abdul.karim@doict.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, দেবীগঞ্জ, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	মোঃ ইলিয়াজ হোসেন সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ ৭৭৩৪ মোবাইলঃ ০১৭৫১-১১৯০৭৩ ictoffice.debiganj@gmail. com	প্রোগ্রামার জেলা কোডঃ ৭৭ টেলিফোন: ০১৭১৪৯২৭৪১৯ abdul.karim@doict.gov.bd
৩	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারগুলোকে সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল / সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি, উপজেলা কার্যালয়, দেবীগঞ্জ, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)		প্রোগ্রামার জেলা কোডঃ ৭৭ টেলিফোন: ০১৭১৪৯২৭৪১৯ abdul.karim@doict.gov.bd
৪	সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল / সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি, উপজেলা কার্যালয়, দেবীগঞ্জ, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	মোঃ ইলিয়াজ হোসেন সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ ৭৭৩৪ মোবাইলঃ ০১৭৫১-১১৯০৭৩	প্রোগ্রামার জেলা কোডঃ ৭৭ টেলিফোন: ০১৭১৪৯২৭৪১৯ abdul.karim@doict.gov.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৫	মানব সম্পদ উন্নয়নে বেকার যুবক- যুবতীদের কর্মসংস্থানের লক্ষ্যে আউটসোর্সিং/ ICT বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি, উপজেলা কার্যালয়, দেবীগঞ্জ, পঞ্চগড়	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	ictoffice.debiganj@gmail. com	প্রোগ্রামার জেলা কোডঃ ৭৭ টেলিফোন: ০১৭১৪৯২৭৪১৯ abdul.karim@doict.gov.bd
৬	কোডিড-১৯ ভ্যাক্সিন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম “সুরক্ষা”-তে তথ্য সংশোধন	সরাসরি / ই-মেইল/ চাহিদা মোতাবেক	ওয়েবসাইট / সরাসরি, জেলা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)		প্রোগ্রামার জেলা কোডঃ ৭৭ টেলিফোন: ০১৭১৪৯২৭৪১৯ abdul.karim@doict.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 কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
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	৩ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী		প্রোগ্রামার জেলা কোডঃ ৭৭ টেলিফোন: ০১৭১৪৯২৭৪১৯ abdul.karim@doict.gov.bd
২	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার আয়োজন/ বিভিন্ন দিবস উদযাপন	অধিযাচন এর মাধ্যমে, সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার/ দিবস এর বিষয়ের উপর নির্ভরশীল/ উভয়পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৭ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী	মোঃ ইলিয়াজ হোসেন সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ ৭৭৩৪ মোবাইলঃ ০১৭৫১-১১৯০৭৩ ictoffice.debiganj@gmail. com	প্রোগ্রামার জেলা কোডঃ ৭৭ টেলিফোন: ০১৭১৪৯২৭৪১৯ abdul.karim@doict.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 কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা কার্যালয়, দেবীগঞ্জ, পঞ্চগড়	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী		প্রোগ্রামার জেলা কোডঃ ৭৭ টেলিফোন: ০১৭১৪৯২৭৪১৯ abdul.karim@doict.gov.bd
৪	সরকারী/ আধাসরকারী বিভিন্ন দপ্তরের আয়োজিত বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণ কর্মশালায় আইসিটি সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/টেলিফোন/ই-মেইল/ই- নথি/সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা কার্যালয়, দেবীগঞ্জ, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)		প্রোগ্রামার জেলা কোডঃ ৭৭ টেলিফোন: ০১৭১৪৯২৭৪১৯ abdul.karim@doict.gov.bd
৫	মানব সম্পদ উন্নয়নে শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাব ব্যবহারের মাধ্যমে ছাত্রছাত্রীদের আইসিটি প্রোগ্রামিং বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র, উপজেলা কার্যালয়, দেবীগঞ্জ, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/৭ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)		প্রোগ্রামার জেলা কোডঃ ৭৭ টেলিফোন: ০১৭১৪৯২৭৪১৯ abdul.karim@doict.gov.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
৬	ই-নথি/ ওয়েব পোর্টাল/ ICT বিষয়ক পরামর্শ/ট্রাবলশ্যুটিং	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল / ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা কার্যালয়, দেবীগঞ্জ, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	মোঃ ইলিয়াজ হোসেন সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ ৭৭৩৪ মোবাইলঃ ০১৭৫১-১১৯০৭৩ ictoffice.debiganj@gmail. com	প্রোগ্রামার জেলা কোডঃ ৭৭ টেলিফোন: ০১৭১৪৯২৭৪১৯ abdul.karim@doict.gov.bd
৭	সরকারি ও আধা-সরকারি পর্যায়ে আইসিটি বিষয়ক কারিগরি সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল / ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা কার্যালয়, দেবীগঞ্জ, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)		প্রোগ্রামার জেলা কোডঃ ৭৭ টেলিফোন: ০১৭১৪৯২৭৪১৯ abdul.karim@doict.gov.bd
৮	সরকারি অফিস সমূহে বিভিন্ন অনলাইন ই-পদ্ধতি চালুকরণে সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল / ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা কার্যালয়, দেবীগঞ্জ, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/৭ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)		প্রোগ্রামার জেলা কোডঃ ৭৭ টেলিফোন: ০১৭১৪৯২৭৪১৯ abdul.karim@doict.gov.bd
৯	বিভিন্ন সরকারি দপ্তরসমূহের আইসিটি পণ্য ক্রয়ের ক্ষেত্রে কারিগরি পরামর্শ প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র উপজেলা কার্যালয়, দেবীগঞ্জ, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)		প্রোগ্রামার জেলা কোডঃ ৭৭ টেলিফোন: ০১৭১৪৯২৭৪১৯ abdul.karim@doict.gov.bd
১০	শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাব এর সক্ষমতা ও ব্যবহার উপযোগিতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ল্যাব পরিদর্শন ও প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ	নির্দেশনা মোতাবেক	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী		প্রোগ্রামার জেলা কোডঃ ৭৭ টেলিফোন: ০১৭১৪৯২৭৪১৯ abdul.karim@doict.gov.bd
১১	আইসিটি শিল্পের উন্নয়ন কার্যক্রমকে গতিশীল রাখতে উপজেলা পর্যায়ে আইসিটি কমিটির মাসিক সভা আয়োজন	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ অনলাইনে যোগাযোগ	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/ নোটিশ উপজেলা কার্যালয়, দেবীগঞ্জ, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী		প্রোগ্রামার জেলা কোডঃ ৭৭ টেলিফোন: ০১৭১৪৯২৭৪১৯ abdul.karim@doict.gov.bd

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	শাখার নাম সহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধিতে কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে বিভিন্ন বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/ উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী/ তত্ত্বীয় ও ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ সেশনের মাধ্যমে/ সরাসরি/ অনলাইন	অফিস আদেশ/ চাহিদা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/৩ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	মোঃ ইলিয়াজ হোসেন সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ ৭৭৩৪ মোবাইলঃ ০১৭৫১-১১৯০৭৩ ictoffice.debiganj@gmail. com	প্রোগ্রামার জেলা কোডঃ ৭৭ টেলিফোন: ০১৭১৪৯২৭৪১৯ abdul.karim@doict.gov.bd
২	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ও জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল প্রণয়ন এবং বাস্তবায়ন	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল/ ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	অফিস আদেশ	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী		প্রোগ্রামার জেলা কোডঃ ৭৭ টেলিফোন: ০১৭১৪৯২৭৪১৯ abdul.karim@doict.gov.bd
৩	উদ্ভাবনী/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন উদ্যোগ বাস্তবায়ন	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	অফিস আদেশ/ চাহিদা অনুযায়ী	নীতিমালা অনুযায়ী	১৫ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী		প্রোগ্রামার জেলা কোডঃ ৭৭ টেলিফোন: ০১৭১৪৯২৭৪১৯ abdul.karim@doict.gov.bd
৪	দাপ্তরিক ই-নথি বাস্তবায়ন/ ওয়েব পোর্টাল হালনাগাদ	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ ই-নথি	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট উপজেলা কার্যালয়, দেবীগঞ্জ, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী		প্রোগ্রামার জেলা কোডঃ ৭৭ টেলিফোন: ০১৭১৪৯২৭৪১৯ abdul.karim@doict.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 পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	অন্যাবশ্যক ফোন / তদবির না করা
৫	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ / ই -মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা

## 8. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/অনিক সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব মোঃ আব্দুল করিম প্রোগ্রামার জেলা কোডঃ ৭৭ টেলিফোন: ০১৭১৪৯২৭৪১৯ abdul.karim@doict.gov.bd ওয়েবঃ www.doict.panchagarh.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রি পরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল।	অভিযোগ গ্রহন কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: <a href="http://www.grs.gov.bd/">http://www.grs.gov.bd/</a>	৬০ কার্যদিবস



(৩০/০৩/২০২৬ ইং)

মোঃ ইলিয়াজ হোসেন

উপজেলা আইসিটি অফিসার (সহকারী প্রোগ্রামার)

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর

উপজেলা কার্যালয়, দেবীগঞ্জ, পঞ্চগড়