



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
উপজেলা আইসিটি কার্যালয়
দোহার, ঢাকা
doict.dohar.dhaka.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ

জ্ঞান ভিত্তিক অর্থনীতি ও সুশাসন প্রতিষ্ঠায় তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহার।

মিশনঃ

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

ক্রম	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	উপজেলা আইসিটি কার্যালয়, দোহার, ঢাকা সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ৩. টেলিফোনে যোগাযোগ ৪. ই-মেইল/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইট ২. উপজেলা আইসিটি কার্যালয়, দোহার, ঢাকা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক / ০৩ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোঃ মহসিন উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা আইসিটি কার্যালয় দোহার, ঢাকা মোবাইলঃ ০১৭১৭০৩৪৮৭২ mohsin.doict@gmail.com doict.dohar.dhaka.gov.bd
২	আইসিটি সংশ্লিষ্ট পণ্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ প্রদান	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ৩. টেলিফোনে যোগাযোগ ৪. ই-মেইল/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইট ২. উপজেলা আইসিটি কার্যালয়, দোহার, ঢাকা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক / ০৩ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	
৩	প্রকল্পের তথ্য প্রদান	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ৩. টেলিফোনে যোগাযোগ ৪. ই-মেইল/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইট ২. উপজেলা আইসিটি কার্যালয়, দোহার, ঢাকা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক / ০৩ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রম	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 বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারী ও সংশ্লিষ্টদের ICT, 4IR, Freelancing বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	১. সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২. উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইট ২. উপজেলা আইসিটি কার্যালয়, দোহার, ঢাকা	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	০৭ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	<p>জনাব মোঃ মহসিন উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা আইসিটি কার্যালয় দোহার, ঢাকা</p> <p>মোবাইলঃ ০১৭১৭০৩৪৮৭২ mohsin.doict@gmail.com doict.dohar.dhaka.gov.bd</p>
২	সরকারী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের জাতীয় তথ্য বাতায়ন বা ওয়েব পোর্টাল হালনাগাদকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	১. সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২. উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইট ২. উপজেলা আইসিটি কার্যালয়, দোহার, ঢাকা	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	০৭ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৩	ই-গভর্নেন্স বাস্তবায়নে সরকারী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ডি-নথি বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	১. সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২. উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইট ২. উপজেলা আইসিটি কার্যালয়, দোহার, ঢাকা	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	০৭ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৪	সরকারী দপ্তরসমূহের সকল ধরনের আইসিটি সংক্রান্ত সেবা বা আইসিটি সমস্যার সমাধানে কারিগরি সহায়তা ও পরামর্শ প্রদান	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ৩. টেলিফোনে যোগাযোগ ৪. ই-মেইল/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইট ২. উপজেলা আইসিটি কার্যালয়, দোহার, ঢাকা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক / ০৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৫	সরকারী দপ্তরসমূহের নাগরিক সেবা সহজিকরণ বা অটোমেশন ও সফটওয়্যার ডেভেলপমেন্ট সংক্রান্ত কারিগরি সহায়তা ও পরামর্শ প্রদান	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২. সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ৩. উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক ৪. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ৫. টেলিফোনে যোগাযোগ ৬. ই-মেইল/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইট ২. উপজেলা আইসিটি কার্যালয়, দোহার, ঢাকা	পারস্পারিক সমঝোতার ভিত্তিতে / প্রয়োজন অনুযায়ী ও বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৪৫ কার্যদিবস / প্রয়োজন অনুযায়ী	
৬	আইসিটি সম্পর্কিত যন্ত্রপাতিসহ সফটওয়্যারের চাহিদা, মান ও ইন্টারঅপারেটিবিলিটি নিশ্চিতকরণ, প্রতিনিধিত্বকরণ এবং স্পেসিফিকেশন প্রণয়নে সহায়তা প্রদান	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ৩. টেলিফোনে যোগাযোগ ৪. ই-মেইল/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইট ২. উপজেলা আইসিটি কার্যালয়, দোহার, ঢাকা	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	০৭ কার্যদিবস / প্রয়োজন অনুযায়ী	
৭	বিভিন্ন শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে স্থাপিত আইসিটি ডিজিটাল ল্যাবসমূহ পরিদর্শন এবং এ সংক্রান্ত বিষয়ে কারিগরি সহায়তা ও পরামর্শ প্রদান	১. উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক ২. দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ৩. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে ৪. টেলিফোনে যোগাযোগ ৫. ই-মেইল/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইট ২. উপজেলা আইসিটি কার্যালয়, দোহার, ঢাকা	বিনামূল্যে / বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক / ০৫ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৮	সাইবার সিকিউরিটি ও সাইবার সচেতনতা সৃষ্টি এবং ডিজিটাল স্বাক্ষর চালুকরণে কারিগরি সহায়তা ও পরামর্শ প্রদান	১. উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক ২. দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ৩. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ৪. টেলিফোনে যোগাযোগ ৫. ই-মেইল/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইট ২. উপজেলা আইসিটি কার্যালয়, দোহার, ঢাকা	বিনামূল্যে / বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক / ০৫ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	

ক্রম	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)
৯	ইনোভেশন বা উদ্ভাবন বিষয়ক কারিগরি সহায়তা ও পরামর্শ প্রদান	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২. সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ৩. উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক ৪. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ৫. টেলিফোনে যোগাযোগ ৬. ই-মেইল/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইট ২. উপজেলা আইসিটি কার্যালয়, দোহার, ঢাকা	পারস্পারিক সমঝোতার ভিত্তিতে / প্রয়োজন অনুযায়ী ও বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৯০ কার্যদিবস / প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব মোঃ মহসিন উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা আইসিটি কার্যালয় দোহার, ঢাকা মোবাইলঃ ০১৭১৭০৩৪৮৭২ mohsin.doict@gmail.com doict.dohar.dhaka.gov.bd
১০	Software Development সংক্রান্ত বিষয়ে কারিগরি সহায়তা/পরামর্শ প্রদান	১. উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক ২. বিভিন্ন সরকারী দপ্তর বা প্রতিষ্ঠানের Software Development সংক্রান্ত কার্যক্রম প্রক্রিয়াকরণ, বাস্তবায়ন	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইট ২. উপজেলা আইসিটি কার্যালয়, দোহার, ঢাকা	পারস্পারিক সমঝোতার ভিত্তিতে / প্রয়োজন অনুযায়ী ও বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৯০ কার্যদিবস / প্রয়োজন অনুযায়ী	
১১	আইসিটির সঠিক ব্যবহার এবং আইসিটির ব্যবহারে সতর্কতা ও সচেতনতা বৃদ্ধিতে কারিগরি সহায়তা ও পরামর্শ প্রদান	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ৩. টেলিফোনে যোগাযোগ ৪. ই-মেইল/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইট ২. উপজেলা আইসিটি কার্যালয়, দোহার, ঢাকা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক / ০৩ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রম	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	প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধিতে কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে বিভিন্ন বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২. সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ৩. উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক ৪. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ৫. টেলিফোনে যোগাযোগ ৬. ই-মেইল/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইট ২. উপজেলা আইসিটি কার্যালয়, দোহার, ঢাকা	বিনামূল্যে / বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক / ০৫ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোঃ মহসিন উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা আইসিটি কার্যালয় দোহার, ঢাকা মোবাইলঃ ০১৭১৭০৩৪৮৭২ mohsin.doict@gmail.com doict.dohar.dhaka.gov.bd
২	দাপ্তরিক ডি-নথি বাস্তবায়ন ও ওয়েব পোর্টাল হালনাগাদ	দাপ্তরিক ডি-নথি ও ওয়েব পোর্টাল	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইট ২. উপজেলা আইসিটি কার্যালয়, দোহার, ঢাকা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক / ০৩ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	
৩	বিভিন্ন শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে স্থাপিত ডিজিটাল ল্যাবসমূহ পরিদর্শন, নিয়ন্ত্রণ ও রক্ষণাবেক্ষণ	১. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে ২. টেলিফোনে যোগাযোগ ৩. ই-মেইল/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইট ২. উপজেলা আইসিটি কার্যালয়, দোহার, ঢাকা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক / ০৩ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	

উপজেলা আইসিটি কার্যালয়, দোহার, ঢাকা = doict.dohar.dhaka.gov.bd

জেলা আইসিটি কার্যালয়, ঢাকা = doict.dhaka.gov.bd

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রম	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	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫	অন্যাবশ্যিক ফোন / তদবির না করা
৬	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ / ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা

৫. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্রম	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব মোঃ মহসিন উপজেলা আইসিটি অফিসার উপজেলা আইসিটি কার্যালয় দোহার, ঢাকা মোবাইলঃ ০১৭১৭০৩৪৮৭২ ই-মেইল: mohsin.doict@gmail.com ওয়েব: http://doict.dohar.dhaka.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব মোঃ ছাকির হাসান রবিন জেলা আইসিটি অফিসার জেলা আইসিটি কার্যালয়, ঢাকা মোবাইল: ০১৭১১১১৭২৭৯ ই-মেইল: rabinsabbir@gmail.com ওয়েব: http://doict.dhaka.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 ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস