

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
উপজেলা কার্যালয়, দৌলতখান, ভোলা।
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

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফর্ম 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)	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১। দাপ্তরিক ওয়েব সাইট ২। টেলিফোন যোগাযোগ ৩। ই-মেইলের মাধ্যমে ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, দৌলতখান, ভোলা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩(তিন) কার্যদিবস	সহকারী প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, দৌলতখান, ভোলা।
২)	আইসিটি সংশ্লিষ্ট পন্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ প্রদান	১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল ৪। চাহিদ মোতাবেক	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, দৌলতখান, ভোলা।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩(তিন) কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	সহকারী প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, দৌলতখান, ভোলা।
৩)	প্রকল্পের তথ্য প্রদান	১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তরের মূল কার্যালয় ও মাঠ পর্যায়ের (জেলা ও উপজেলা) কার্যালয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩(তিন) কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	সহকারী প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, দৌলতখান, ভোলা।
৪)	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য স্থানে স্থাপিত কম্পিউটার ও ভাষা শিক্ষা ল্যাব হতে সেবা গ্রহণ, অভিযোগ ও পরামর্শ সম্পর্কিত	১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল ৪। চাহিদ মোতাবেক	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তরের মূল কার্যালয় ও মাঠ পর্যায়ের (জেলা ও উপজেলা) কার্যালয়।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	সহকারী প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, দৌলতখান, ভোলা।
৫)	হালনাগাদ ওয়েবসাইটের মাধ্যমে জনসাধারণকে সরকারি তথ্য প্রাপ্তিতে সহযোগিতা প্রদান। এ সম্পর্কিত অভিযোগ ও পরামর্শ।	১। ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল	অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয় ও মাঠ পর্যায়ের (জেলা ও উপজেলা কার্যালয়) ওয়েবসাইট।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ (তিন) কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	সহকারী প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, দৌলতখান, ভোলা।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফর্ম 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)	সরকারি বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের আইসিটি বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	১। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২। উর্ধ্বতন কতৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক ৩। অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	১। অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ২। সরাসরি যোগাযোগ এর মাধ্যমে	বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী	৭ (সাত) কার্যদিবস	সহকারী প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, দৌলতখান, ভোলা।
২)	আইসিটি বিষয়ক বিভিন্ন প্রতিবেদন ও মতামত প্রেরণ	১। সংশ্লিষ্ট দপ্তর/প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক পত্র/ইমেইল এ প্রেরণ করা হয়।	১। মতামত প্রদানের বিষয়ের উপর নির্ভরশীল। ২। উভয়পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল	বিনামূল্যে	৩(তিন) কার্যদিবস	সহকারী প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, দৌলতখান, ভোলা।
৩)	ওয়ার্কশপ/সেমিনার আয়োজন/বিভিন্ন দিবস উদযাপনে সহায়তা প্রদান।	১। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২। সরাসরি যোগাযোগ এর মাধ্যমে	১। ওয়ার্কশপ/সেমিনার এর বিষয় ও প্লাটফর্ম এর উপর নির্ভরশীল ২। উভয়পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল	বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী	১০(দশ) কার্যদিবস	সহকারী প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, দৌলতখান, ভোলা।
৪)	ভিডিও কনফারেন্স আয়োজনে সহায়তা প্রদান	১। সংশ্লিষ্ট দপ্তর বা প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	১। ভিডিও কনফারেন্স এর বিষয় ও প্লাটফর্ম এর উপর নির্ভরশীল ২। উভয়পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩(তিন) কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	সহকারী প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, দৌলতখান, ভোলা।
৫)	আইসিটি বিষয়ক আইন, বিধি, নীতিমালা ও নির্দেশিকার বিষয়ে মতামত প্রদান	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে আইসিটি সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি, নীতিমালা ও নির্দেশিকার বিষয়ে মতামত/পরামর্শ প্রদান করা।	১। অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ২। সরাসরি যোগাযোগ এর মাধ্যমে	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	সহকারী প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, দৌলতখান, ভোলা।
৬)	সরকারি ও আধা-সরকারি পর্যায়ে আইসিটি কারিগরি সহায়তা প্রদান	১। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২। সংশ্লিষ্ট দপ্তর বা প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক ৩। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	১। উভয়পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৫ (পাঁচ) কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	সহকারী প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, দৌলতখান, ভোলা।