



## সিটিজেন্স চার্টার

### ১. ডিশন ও নির্দেশন

#### তিথি:

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

#### মিশন:

উচ্চগতির ইলেক্ট্রনিক যোগাযোগ, ই-সরকার, দক্ষ তথ্য প্রযুক্তি জ্ঞান সম্পদ মানবসম্পদ উন্নয়ন, সাইবার নিরাপত্তা, তথ্য প্রযুক্তিগত নিয়ন্ত্রণ নতুন ধারণা বাস্তবায়ন, কার্যকর সমর্থন সাধন, প্রযুক্তিগত ধারণা সকলের মাঝে বিস্তার নিশ্চিতকরণ। তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অবকাঠামো, নির্ভরযোগ্য রক্ষণাবেক্ষণ পক্ষতি এবং আকর্ণীয় তথ্য প্রযুক্তি সার্ভিস প্রতিষ্ঠা।

### ২. প্রতিশুল্ক সেবাসমূহ

#### ২.১) নাগরিক সেবা

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রযোজনীয় কাগজ পত্র ও<br>প্রাপ্তি খান                              | সেবার মূল্য<br>ও পরিশোধ<br>পদ্ধতি          | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা                     | দায়িত্বশালিত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (কর্মকর্তার<br>পদবি, কোডসহ টেলিফোন নম্বর<br>ও ই-মেইল)  |
|--------------|--|---|---|--|---|---|---|
| (১)          | (২)  | (৩)   | (৪)   | (৫)  | (৬)   | (৭)   | (৮)   |
| ১            | আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য<br>প্রদান   | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/<br>টেলিফোন/<br>ই-মেইল/ সরাসরি                                      | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র<br>উপজেলা কার্যালয়<br>জৈন্তাপুর, সিলেট | বিনামূল্যে                                 | ০৩ (তিনি)<br>কার্যদিবস<br>(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোনঃ ০১৫২১৪৬৯৮৫১<br><a href="mailto:mamuns.address@gmail.com">mamuns.address@gmail.com</a> | জনাব শারীম আহমেদ<br>প্রোগ্রামার (অং দা)<br>ফোনঃ +৮৮০২৯৯৭০১০৭৮<br><a href="mailto:doict.sylhet@gmail.com">doict.sylhet@gmail.com</a> |
| ২            | মাঠ পর্যায়ের সকল ধরনের<br>আইসিটি সংশ্লিষ্ট পথ্য ও সেবার<br>বিষয়ে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান                                  | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/<br>টেলিফোন/<br>ই-মেইল/সরাসরি/চাহিদা<br>মোতাবেক                     | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র<br>উপজেলা কার্যালয়<br>জৈন্তাপুর, সিলেট | বিনামূল্যে                                 | ০৩ (তিনি)<br>কার্যদিবস<br>(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোনঃ ০১৫২১৪৬৯৮৫১<br><a href="mailto:mamuns.address@gmail.com">mamuns.address@gmail.com</a> | জনাব শারীম আহমেদ<br>প্রোগ্রামার (অং দা)<br>ফোনঃ +৮৮০২৯৯৭০১০৭৮<br><a href="mailto:doict.sylhet@gmail.com">doict.sylhet@gmail.com</a> |
| ৩            | শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য স্থানে<br>স্থাপিত কল্পিটার ও ডায়া শিক্ষা<br>ল্যাবের সেবা প্রাপ্তি, সহায়তা ও<br>পরামর্শ প্রদান | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/<br>টেলিফোন/<br>ই-মেইল/<br>সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক                    | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র<br>উপজেলা কার্যালয়<br>জৈন্তাপুর, সিলেট | বিনামূল্যে                                 | তৎক্ষনিক/কার্যদি<br>বস (প্রযোজ্য<br>ক্ষেত্রে) | মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোনঃ ০১৫২১৪৬৯৮৫১<br><a href="mailto:mamuns.address@gmail.com">mamuns.address@gmail.com</a> | জনাব শারীম আহমেদ<br>প্রোগ্রামার (অং দা)<br>ফোনঃ +৮৮০২৯৯৭০১০৭৮<br><a href="mailto:doict.sylhet@gmail.com">doict.sylhet@gmail.com</a> |
| ৪            | ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার গুলোকে<br>সহায়তা প্রদান   | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/<br>টেলিফোন/<br>ই-মেইল<br>/সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক                    | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র<br>উপজেলা কার্যালয়<br>জৈন্তাপুর, সিলেট | বিনামূল্যে                                 | তৎক্ষনিক/কার্যদি<br>বস (প্রযোজ্য<br>ক্ষেত্রে) | মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোনঃ ০১৫২১৪৬৯৮৫১<br><a href="mailto:mamuns.address@gmail.com">mamuns.address@gmail.com</a> | জনাব শারীম আহমেদ<br>প্রোগ্রামার (অং দা)<br>ফোনঃ +৮৮০২৯৯৭০১০৭৮<br><a href="mailto:doict.sylhet@gmail.com">doict.sylhet@gmail.com</a> |
| ৫            | সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সচেতনতা<br>বৃক্ষির লক্ষ্যে প্রযোজনীয় পরামর্শ<br>প্রদান  | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/<br>টেলিফোন/<br>ই-মেইল<br>/সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক                    | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র<br>উপজেলা কার্যালয়<br>জৈন্তাপুর, সিলেট | বিনামূল্যে                                 | তৎক্ষনিক/কার্যদি<br>বস (প্রযোজ্য<br>ক্ষেত্রে) | মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোনঃ ০১৫২১৪৬৯৮৫১<br><a href="mailto:mamuns.address@gmail.com">mamuns.address@gmail.com</a> | জনাব শারীম আহমেদ<br>প্রোগ্রামার (অং দা)<br>ফোনঃ +৮৮০২৯৯৭০১০৭৮<br><a href="mailto:doict.sylhet@gmail.com">doict.sylhet@gmail.com</a> |
| ৬            | মানব সম্পদ উন্নয়নে বেকার যুবক-<br>যুবতীদের কর্মসূচনার লক্ষ্যে<br>আউটসোর্সিং/ ICT বিষয়ক<br>প্রশিক্ষণ আয়োজন                 | উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা<br>মোতাবেক/অধিদপ্তরের বার্ষিক<br>কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র<br>উপজেলা কার্যালয়<br>জৈন্তাপুর, সিলেট | বিদ্যমান<br>সরকারী<br>নীতিমালা<br>অনুযায়ী | নির্দেশনা অনুযায়ী                            | মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোনঃ ০১৫২১৪৬৯৮৫১<br><a href="mailto:mamuns.address@gmail.com">mamuns.address@gmail.com</a> | জনাব শারীম আহমেদ<br>প্রোগ্রামার (অং দা)<br>ফোনঃ +৮৮০২৯৯৭০১০৭৮<br><a href="mailto:doict.sylhet@gmail.com">doict.sylhet@gmail.com</a> |

#### ২.২) প্রাক্তিকানিক সেবা

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রযোজনীয় কাগজ পত্র ও<br>প্রাপ্তি খান  | সেবার মূল্য<br>ও পরিশোধ<br>পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা                     | দায়িত্বশালিত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা<br>(কর্মকর্তার<br>পদবি, কোডসহ টেলিফোন নম্বর<br>ও ই-মেইল)   |
|--------------|---|---|---|-----------------------------------|---|---|---|
| (১)          | (২)   | (৩)   | (৪)   | (৫)                               | (৬)   | (৭)   | (৮)   |
| ১            | বিভিন্ন প্রতিবেদন/ তথ্য প্রেরণ                    | আইসিটি অধিদপ্তর / অন্য কোন<br>দপ্তর কর্তৃক চাহিত প্রতিবেদন /<br>তথ্য পত্র মার্কিন্ট/ই-মেইল/ই-<br>নথির মাধ্যমে প্রেরণ করা হয়। | প্রাপ্তি পত্র অনুযায়ী  | বিনামূল্যে                        | ০৫ (পাঁচ)<br>কার্যদিবস<br>(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোনঃ ০১৫২১৪৬৯৮৫১<br><a href="mailto:mamuns.address@gmail.com">mamuns.address@gmail.com</a> | জনাব শারীম আহমেদ<br>প্রোগ্রামার (অং দা)<br>ফোনঃ +৮৮০২৯৯৭০১০৭৮<br><a href="mailto:doict.sylhet@gmail.com">doict.sylhet@gmail.com</a> |
| ২            | ওয়ার্কশপ/ সেমিনার আয়োজন/<br>বিভিন্ন দিবস উদযাপন | অধিবিচান এর মাধ্যমে, সরাসরি<br>যোগাযোগের মাধ্যমে  | ওয়ার্কশপ/ সেমিনার/ দিবস<br>এর বিষয়ের উপর নির্ভরশীল/<br>ভৱ্য পক্ষের আলোচনা ও | বিদ্যমান<br>সরকারী<br>নীতিমালা    | তৎক্ষনিক/কার্য<br>দিবস (প্রযোজ্য<br>ক্ষেত্রে) | মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোনঃ ০১৫২১৪৬৯৮৫১   | জনাব শারীম আহমেদ<br>প্রোগ্রামার (অং দা)<br>ফোনঃ +৮৮০২৯৯৭০১০৭৮   |

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রযোজনীয় কাগজ পত্র ও<br>প্রাপ্তিশ্বাস                             | সেবার সূচৃত<br>ও<br>পরিশোধক্ষমতা             | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা                     | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-<br>মেইল)  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা<br>(কর্মকর্তাৰ পদবি, কোডসহ<br>টেলিফোন নম্বর ও ই-<br>মেইল)   |
|--------------|--|---|---|--|---|---|--|
| (১)          | (২)  | (৩)   | (৪)   | (৫)  | (৬)   | (৭)   | (৮)  |
|              |  |   | সম্পত্তির উপর নির্ভরশীল   | অনুযায়ী                                     |   | <a href="mailto:mamuns.address@gmail.com">mamuns.address@gmail.com</a>  | +৮৮০২২৯৭১০০৭৮<br><a href="mailto:doict.sylhet@gmail.com">doict.sylhet@gmail.com</a>  |
| ৩            | সরকারী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও<br>কর্মচারীদের ICT / ই-নথি /<br>ওয়েব পোর্টাল/ অন্যান্য বিষয়ক<br>প্রশিক্ষণ প্রদান              | সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর<br>মাধ্যমে,<br>উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা<br>মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক<br>কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র<br>উপজেলা কার্যালয়<br>জৈন্তাপুর, সিলেট | বিদামানসরকারী<br>নিয়ন্ত্রিতাত্ত্বিক<br>শ্রী | নির্দেশনা<br>অনুযায়ী                         | মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোনঃ ০১৫১৪৮৬৮৪৫১<br><a href="mailto:mamuns.address@gmail.com">mamuns.address@gmail.com</a> | জনাব শারীম আহমেদ<br>প্রোগ্রামার (অং দা)<br>ফোনঃ<br>+৮৮০২২৯৭১০০৭৮<br><a href="mailto:doict.sylhet@gmail.com">doict.sylhet@gmail.com</a> |
| ৪            | সরকারী/ অধিদপ্তরী বিভিন্ন<br>দপ্তরের আয়োজিত বিভিন্ন ধরনের<br>প্রশিক্ষণ কর্মশালায় আইসিটি<br>সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান  | সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর<br>মাধ্যমে/<br>টেলিফোন/ ই-মেইল/<br>ই-নথি/সরাসরি  | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/<br>সরাসরি<br>জেনা কার্যালয়<br>রংপুর   | বিনামূল্যে                                   | তৎক্ষনিক/কার্য<br>দিবস (প্রযোজ্য<br>ক্ষেত্রে) | মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোনঃ ০১৫১৪৮৬৮৪৫১<br><a href="mailto:mamuns.address@gmail.com">mamuns.address@gmail.com</a> | জনাব শারীম আহমেদ<br>প্রোগ্রামার (অং দা)<br>ফোনঃ<br>+৮৮০২২৯৭১০০৭৮<br><a href="mailto:doict.sylhet@gmail.com">doict.sylhet@gmail.com</a> |
| ৫            | মানব সম্পদ উন্নয়নে শেখ রাসেল<br>ডিজিটাল ল্যাব ব্যবহারের মাধ্যমে<br>ছাত্র-ছাত্রীদের আইসিটি/ প্রোগ্রামিং<br>বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান | বাস্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে<br>যোগাযোগ/ টেলিফোনে<br>যোগাযোগ  | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র<br>উপজেলা কার্যালয়<br>জৈন্তাপুর, সিলেট | বিনামূল্যে                                   | তৎক্ষনিক/কার্য<br>দিবস (প্রযোজ্য<br>ক্ষেত্রে) | মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোনঃ ০১৫১৪৮৬৮৪৫১<br><a href="mailto:mamuns.address@gmail.com">mamuns.address@gmail.com</a> | জনাব শারীম আহমেদ<br>প্রোগ্রামার (অং দা)<br>ফোনঃ<br>+৮৮০২২৯৭১০০৭৮<br><a href="mailto:doict.sylhet@gmail.com">doict.sylhet@gmail.com</a> |
| ৬            | ই-নথি/ ওয়েব পোর্টাল/ ICT<br>বিষয়ক পরামর্শ/ ট্রাবলশুটিং   | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/<br>টেলিফোন/ ই-মেইল/ ই-<br>নথি/সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক   | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র<br>উপজেলা কার্যালয়<br>জৈন্তাপুর, সিলেট | বিনামূল্যে                                   | তৎক্ষনিক/কার্য<br>দিবস (প্রযোজ্য<br>ক্ষেত্রে) | মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোনঃ ০১৫১৪৮৬৮৪৫১<br><a href="mailto:mamuns.address@gmail.com">mamuns.address@gmail.com</a> | জনাব শারীম আহমেদ<br>প্রোগ্রামার (অং দা)<br>ফোনঃ<br>+৮৮০২২৯৭১০০৭৮<br><a href="mailto:doict.sylhet@gmail.com">doict.sylhet@gmail.com</a> |
| ৭            | সরকারি ও আধা-সরকারি পর্যায়ে<br>আইসিটি বিষয়ক কারিগরি সহায়তা<br>প্রদান  | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/<br>টেলিফোন/ ই-মেইল /<br>ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা<br>মোতাবেক   | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র<br>উপজেলা কার্যালয়<br>জৈন্তাপুর, সিলেট | বিনামূল্যে                                   | তৎক্ষনিক/কার্য<br>দিবস (প্রযোজ্য<br>ক্ষেত্রে) | মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোনঃ ০১৫১৪৮৬৮৪৫১<br><a href="mailto:mamuns.address@gmail.com">mamuns.address@gmail.com</a> | জনাব শারীম আহমেদ<br>প্রোগ্রামার (অং দা)<br>ফোনঃ<br>+৮৮০২২৯৭১০০৭৮<br><a href="mailto:doict.sylhet@gmail.com">doict.sylhet@gmail.com</a> |
| ৮            | সরকারি অফিস সম্মেলনে বিভিন্ন<br>অনলাইন ই-পক্ষতি চালুকরণে<br>সহায়তা প্রদান   | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/<br>টেলিফোন/ ই-মেইল /<br>ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা<br>মোতাবেক   | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র<br>উপজেলা কার্যালয়<br>জৈন্তাপুর, সিলেট | বিনামূল্যে                                   | ০৩ (তিনি)<br>কার্যদিবস<br>(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোনঃ ০১৫১৪৮৬৮৪৫১<br><a href="mailto:mamuns.address@gmail.com">mamuns.address@gmail.com</a> | জনাব শারীম আহমেদ<br>প্রোগ্রামার (অং দা)<br>ফোনঃ<br>+৮৮০২২৯৭১০০৭৮<br><a href="mailto:doict.sylhet@gmail.com">doict.sylhet@gmail.com</a> |
| ৯            | বিভিন্ন সরকারি দপ্তরসমূহের<br>আইসিটি পর্যায়ে ক্ষেত্রে<br>কারিগরি পরামর্শ প্রদান   | বাস্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে<br>যোগাযোগ/ টেলিফোনে<br>যোগাযোগ  | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র<br>উপজেলা কার্যালয়<br>জৈন্তাপুর, সিলেট | বিনামূল্যে                                   | তৎক্ষনিক/কার্য<br>দিবস (প্রযোজ্য<br>ক্ষেত্রে) | মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোনঃ ০১৫১৪৮৬৮৪৫১<br><a href="mailto:mamuns.address@gmail.com">mamuns.address@gmail.com</a> | জনাব শারীম আহমেদ<br>প্রোগ্রামার (অং দা)<br>ফোনঃ<br>+৮৮০২২৯৭১০০৭৮<br><a href="mailto:doict.sylhet@gmail.com">doict.sylhet@gmail.com</a> |
| ১০           | শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাব এর<br>সক্ষমতা ও ব্যবহার উপযোগিতা<br>বৃক্ষের লক্ষ্যে ল্যাব পরিবর্তন ও<br>প্রযোজনীয় পরামর্শ প্রদান          | বাস্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে<br>যোগাযোগ/ টেলিফোনে<br>যোগাযোগ  | নির্দেশনা মোতাবেক   | বিনামূল্যে                                   | তৎক্ষনিক/কার্য<br>দিবস (প্রযোজ্য<br>ক্ষেত্রে) | মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোনঃ ০১৫১৪৮৬৮৪৫১<br><a href="mailto:mamuns.address@gmail.com">mamuns.address@gmail.com</a> | জনাব শারীম আহমেদ<br>প্রোগ্রামার (অং দা)<br>ফোনঃ<br>+৮৮০২২৯৭১০০৭৮<br><a href="mailto:doict.sylhet@gmail.com">doict.sylhet@gmail.com</a> |
| ১১           | আইসিটি শিল্পের উন্নয়ন কার্যক্রমকে<br>গতিশীল রাখতে ডেল পর্যায়ে<br>আইসিটি কমিটির মাসিক সভা<br>আয়োজন                               | বাস্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে<br>যোগাযোগ/ অনলাইনে যোগাযোগ  | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র<br>উপজেলা কার্যালয়<br>জৈন্তাপুর, সিলেট | বিনামূল্যে                                   | তৎক্ষনিক/কার্য<br>দিবস (প্রযোজ্য<br>ক্ষেত্রে) | মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোনঃ ০১৫১৪৮৬৮৪৫১<br><a href="mailto:mamuns.address@gmail.com">mamuns.address@gmail.com</a> | জনাব শারীম আহমেদ<br>প্রোগ্রামার (অং দা)<br>ফোনঃ<br>+৮৮০২২৯৭১০০৭৮<br><a href="mailto:doict.sylhet@gmail.com">doict.sylhet@gmail.com</a> |

### ২.৩) অভ্যর্তীণ সেবা

| ক্রমিকনং | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রযোজনীয় কাগজ পত্র ও<br>প্রাপ্তিশ্বাস | সেবার সূচৃত<br>ও<br>পরিশোধক্ষমতা | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা                        | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-<br>মেইল)  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা<br>(কর্মকর্তাৰ পদবি,<br>কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-<br>মেইল)  |
|----------|---|--|---|----------------------------------|--|---|---|
| (১)      | (২)   | (৩)  | (৪)                                     | (৫)                              | (৬)  | (৭)   | (৮)   |
| ১        | প্রাতিঠানিক সক্ষমতা বৃক্ষিতে কর্মকর্তা<br>এবং কর্মচারীদের দক্ষতা বৃক্ষের লক্ষ্যে<br>বিভিন্ন বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান | সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর<br>মাধ্যমে / উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের<br>নির্দেশনা মোতাবেক / অধিদপ্তরের<br>বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী/<br>ততীয় ও ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ<br>সেশনের মাধ্যমে/ সরাসরি/<br>অনলাইন | অফিস আদেশ/চাহিদা<br>অনুযায়ী            | বিনামূল্যে                       | তৎক্ষনিক/কাৰ্য<br>দিবস (প্রযোজ্য<br>ক্ষেত্রে)    | মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোনঃ ০১৫১৪৮৬৮৪৫১<br><a href="mailto:mamuns.address@gmail.com">mamuns.address@gmail.com</a> | জনাব শারীম আহমেদ<br>প্রোগ্রামার (অং দা)<br>ফোনঃ +৮৮০২২৯৭১০০৭৮<br><a href="mailto:doict.sylhet@gmail.com">doict.sylhet@gmail.com</a> |
| ২        | বার্ষিক কর্ম সম্পদান চুক্তি ও জাতীয়<br>শুক্রাচার কৌশল প্রয়োগ এবং ব্যৱবায়ন  | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/<br>ই-মেইল/<br>ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা<br>মোতাবেক   | অফিস আদেশ                               | বিনামূল্যে                       | ০৫ (পাঁচ)<br>কার্যদিবস<br>(প্রযোজ্য<br>ক্ষেত্রে) | মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোনঃ ০১৫১৪৮৬৮৪৫১<br><a href="mailto:mamuns.address@gmail.com">mamuns.address@gmail.com</a> | জনাব শারীম আহমেদ<br>প্রোগ্রামার (অং দা)<br>ফোনঃ +৮৮০২২৯৭১০০৭৮<br><a href="mailto:doict.sylhet@gmail.com">doict.sylhet@gmail.com</a> |

| ক্রমিকনং | সেবার নাম                                 | সেবা প্রাদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান | সেবার মূল্য ও পরিমোখণ্ডক ত্বি | সেবা প্রাদানের সময় সীমা                | দারিদ্র্যাঙ্গ কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)  | উর্ভুন কর্মকর্তা (কর্মকর্তার পদবি, কোডসহ টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)   |
|----------|---|---|--|-------------------------------|---|--|--|
| (১)      | (২)                                       | (৩)   | (৪)                                    | (৫)                           | (৬)                                     | (৭)  | (৮)  |
| ৩        | উভাবনী/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন উদ্যোগ বাস্তবায়ন | উর্ভুন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বাস্তবিক কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী | অফিস আদেশ/ চাহিদা অনুযায়ী             | নীতিমালা অনুযায়ী             | ০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | মোঃ আব্দুল্লাহ্ আল মামুন<br>সহকারী প্রোগ্রামার<br>ফোনঃ ০১২২১৪৬৯৮৫১<br><a href="mailto:manuns.address@gmail.com">manuns.address@gmail.com</a> | জনাব শামীম আহমেদ<br>প্রোগ্রামার (অঃ দা)<br>ফোনঃ +৮৮০২৯৯৭১০৭৮<br><a href="mailto:doict.sylhet@gmail.com">doict.sylhet@gmail.com</a> |

### ৩। আপনাদের কাছে প্রত্যাশা

- স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা প্রদান
- প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে যোগাযোগের জন্য বাস্তির নাম, ঠিকানা ও মোবাইল নং আবেদনপত্রে উল্লেখ করা
- সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
- অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা
- প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা

### ৪। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

| ক্রমিক নং | কখন যোগাযোগ করবেন  | কার সাথে যোগাযোগ করবেন                      | যোগাযোগের ঠিকানা   | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|-----------|--|---|--|---------------------|
| ০১.       | দায়িত্বাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে                            | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)           | জনাব শামীম আহমেদ<br>প্রোগ্রামার (অঃ দা)<br>ফোনঃ +৮৮০২৯৯৭১০৭৮<br>ই-মেইলঃ <a href="mailto:doict.sylhet@gmail.com">doict.sylhet@gmail.com</a><br>ওয়েব: <a href="http://doict.sylhet.gov.bd">http://doict.sylhet.gov.bd</a> | ৩০ কার্যদিবস        |
| ০২.       | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | আপিল কর্মকর্তা                              | জনাব তাপসী রাবেয়া<br>উপপরিচালক (প্রশাসন)<br>ফোনঃ +৮৮০২৪১০২৪০৭০<br>তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর<br>ই-মেইলঃ <a href="mailto:ddadmin@doict.gov.bd">ddadmin@doict.gov.bd</a>   | ২০ কার্যদিবস        |
| ০৩.       | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে                    | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল | অভিযোগ প্রহণ কেন্দ্র<br>০৫নং পেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা<br>ওয়েব: <a href="http://grs.gov.bd">http://grs.gov.bd</a>   | ৬০ কার্যদিবস        |

স্বাক্ষরিত/-

মোঃ আব্দুল্লাহ্ আল মামুন  
সহকারী প্রোগ্রামার  
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর  
উপজেলা কার্যালয়, জৈতাপুর, সিলেট।  
মোবাইলঃ ০১৭২৪৩৯৩৫৩৮  
সর্বশেষ আপডেটঃ ২৩/১০/২০২৪ খ্রিস্টাব্দ