

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

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১। দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইলের মাধ্যমে ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ	১) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র/দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ও আঞ্চলিক কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com
২.	দক্ষ মানব সম্পদ উন্নয়নে বেকার যুবক/যুবতিদের কর্মসংস্থান তৈরির লক্ষ্যে ICT/আউটসোর্সিং বিষয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজন	উর্ধ্বতন কতৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/অধিদপ্তরের বার্ষিক পরিকল্পনা মোতাবেক।	১) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সরাসরি/ দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ও আঞ্চলিক কার্যালয়	বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী।	নির্দেশনা অনুযায়ী	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com
৩.	আইসিটি সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক বিভিন্ন প্রকল্প বিষয়ক তথ্য প্রদান	১। দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইলের মাধ্যমে ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ও আঞ্চলিক কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com

৪.	আইসিটি সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে অংশগ্রহণ ও কর্মসূচি সম্পর্কে পরামর্শ প্রদান	১। দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইলের মাধ্যমে ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ	১) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য/ দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ও আঞ্চলিক কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৭ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com
৫.	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য স্থানে স্থাপিত কম্পিউটার ও ভাষা শিক্ষা ল্যাব হতে সেবা গ্রহণ, অভিযোগ ও পরামর্শ সম্পর্কিত	১। দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইলের মাধ্যমে ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ	১) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য/ দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ও আঞ্চলিক কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৭ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com
৬.	আইসিটি সংশ্লিষ্ট পন্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ প্রদান	১। দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইলের মাধ্যমে ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ	১) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য/ দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ও আঞ্চলিক কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com
৭.	কোভিড-১৯ ভ্যাক্সিন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম(সুরক্ষা) আবেদন গ্রহণ ও সেবা প্রদান	উর্ধতন কতৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক এবং পরিপত্র অনুযায়ী	১) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য/ দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ও আঞ্চলিক কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com

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 কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ই-নথি বিষয়ক পরামর্শ /ড্রাবলশ্যুটিং	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com
২	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারগুলোকে সহায়তা প্রদান	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com

৩	সরকারী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ICT বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	১। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক ৩। অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	১। অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৭ কার্যদিবস/প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com
৪	ওয়েব পোর্টাল বিষয়ক পরামর্শ/ট্রাবলশ্যুটিং	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com
৫	সরকারি ও আধা-সরকারি পর্যায়ে আইসিটি বিষয়ক কারিগরি সহায়তা প্রদান	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৫ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com
৬	সরকারি অফিস সমূহকে জাতীয় নেটওয়ার্ক ব্যাকবোন এর সাথে সার্বক্ষণিক সংযুক্তি রাখা	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস/ প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com
৭	বিভিন্ন প্রতিবেদন ও মতামত প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী পত্র মারফত অথবা ই-মেইলে প্রেরণ করা হয়	১। মতামত প্রদানের বিষয়ের উপর নির্ভরশীল ২। উভয় পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস/ প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com
৮	সরকারি অফিস সমূহে বিভিন্ন অনলাইন ই-পদ্ধতি চালুকরণে সহায়তা প্রদান	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস/ প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com
৯	সরকারি অফিস সমূহকে জাতীয় নেটওয়ার্ক ব্যাকবোন এর সাথে সার্বক্ষণিক সংযুক্তি রাখা	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস/ প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com
১০	Software Development সংক্রান্ত বিষয়াবলী	বিভিন্ন সরকারী প্রতিষ্ঠানের Software Development সংক্রান্ত কার্যক্রম প্রক্রিয়াকরণ, বাস্তবায়ন	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	পারস্পারিক সমঝোতার ভিত্তিতে/ প্রয়োজন অনুযায়ী	৯০ কার্যদিবস /প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com

১১	ICT সংশ্লিষ্ট খাতের Project Management	ICT সংশ্লিষ্ট খাতের project management বিষয়ে পরামর্শ প্রদান, মূল্যায়ন ও নিরীক্ষণ সহযোগিতা প্রদান	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	পারস্পারিক সমঝোতার ভিত্তিতে/ প্রয়োজন অনুযায়ী	৩০ কার্যদিবস /প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com
----	--	--	--	--	---------------------------------	---

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	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধিতে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে বিভিন্ন বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	১। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক ৩। অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী ৪। সরাসরি / অনলাইন	অফিস আদেশ / চাহিদা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক / ৩ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com
২	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ও জাতীয় শূদ্ধাচার কৌশল প্রণয়ন এবং বাস্তবায়ন	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ	অফিস-আদেশ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক / ৩ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com
৩	দাপ্তরিক কার্যক্রম এর সক্ষমতা বৃদ্ধিতে উপজেলা কার্যালয় পরিদর্শন	১। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক ৩। অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৭ কার্যদিবস/ প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com
৪	উদ্ভাবনী ক্ষুদ্র উন্নয়ন উদ্যোগ বাস্তবায়ন	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ	/ চাহিদা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক / ৩ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com
৫	দাপ্তরিক ই-নথি বাস্তবায়ন ওয়েব পোর্টাল হালনাগাদ	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট / ই-নথি	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট জেলা কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক / ৫ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com
৬	দাপ্তরিক সকল রেজিস্টার হালনাগাদ করণ	দাপ্তরিক সকল রেজিস্টার	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস/ প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব ফুয়াদ মুহাম্মদ খান প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ doict.jamalpur@gmail.com

৩) আওতাধীন দপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত সেবা:


ক্রম	কার্যালয়ের নাম	ওয়েবসাইট
০১	উপজেলা কার্যালয় জামালপুর সদর, জামালপুর	http://doict.jamalpursadar.jamalpur.gov.bd
০২	উপজেলা কার্যালয় মেলান্দহ, জামালপুর	http://doict.melandah.jamalpur.gov.bd
০৩	উপজেলা কার্যালয় ইসলামপুর, জামালপুর	http://doict.islampur.jamalpur.gov.bd
০৪	উপজেলা কার্যালয় বকশীগঞ্জ, জামালপুর	http://doict.bokshiganj.jamalpur.gov.bd
০৫	উপজেলা কার্যালয় দেওয়ানগঞ্জ, জামালপুর	http://doict.dewangonj.jamalpur.gov.bd
০৬	উপজেলা কার্যালয় সরিষাবাড়ী জামালপুর	http://doict.sarishabari.jamalpur.gov.bd
০৭	উপজেলা কার্যালয় মাদারগঞ্জ, জামালপুর	http://doict.madarganj.jamalpur.gov.bd

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রম	প্রতিশ্রুত কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
০২	প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে যোগাযোগের জন্য ব্যক্তির নাম ঠিকানা ও মোবাইল নম্বর আবেদনে উল্লেখ করা
০৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
০৪	অনাবশ্যক ফোন/ তদবির না করা
০৫	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ ইমেইল এর নির্দেশনা অনুসরণ করা

৫) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্রম	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	জনাব মোঃ ফিরোজ সরকার উপ পরিচালক (প্রশাসন) (দায়িত্বে) ফোনঃ+৮৮০২৪১০২৪০৭০ তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর ই-মেইলঃ ddadmin@doict.gov.bd ওয়েবঃ www.doict.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে বা সমাধান দিতে দিয়ে ব্যর্থ হলে	আপীল কর্মকর্তা	জনাব রাজা মুহাম্মদ আব্দুল হাই উপসচিব (প্রশাসন অধিশাখা) ফোনঃ+৮৮০-০২-৪১০২৪০২৬ ই-মেইলঃ raja6696@ictd.gov.bd ওয়েবঃ www.ictd.gov.bd	২০ কার্যদিবস
০৩	আপীল কর্মকর্তাঃ নির্দিষ্ট সময়ের সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেট, বাংলাদেশ সচিবালয় ঢাকা ওয়েবঃ www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস


 ২৭/০৬/২২
 ফুয়াদ মুহাম্মদ খান
 প্রোগ্রামার
 তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
 জেলা কার্যালয়, জামালপুর।