গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
উপজেলা কার্যালয়, কালাই, জয়পুরহাট।
https://doict.kalai.joypurhat.gov.bd

সিটিজেনস চার্টার (জুলাই ২০২৬-সেপ্টেম্বর ২০২৬)

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 ও জাতীয় সাইবার নিরাপত্তা এজেন্সি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ মোবাইল/ ই-মেইল/ সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয়, কালাই, জয়পুরহাট।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	মো: রফিকুল ইসলাম উপজেলা আইসিটি অফিসার ফোন: ০১৭২২-৭৯৬৫৯৫ ice.raju1@gmail.com
২	মাঠ পর্যায়ের সকল ধরণের আইসিটি সংশ্লিষ্ট পণ্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয়, কালাই, জয়পুরহাট।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	মো: রফিকুল ইসলাম উপজেলা আইসিটি অফিসার ফোন: ০১৭২২-৭৯৬৫৯৫ ice.raju1@gmail.com
৩	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য স্থানে স্থাপিত কম্পিউটার ও ভাষা শিক্ষা ল্যাবের সেবা গ্রহণ, সহায়তা ও পরামর্শ প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল /সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয়, কালাই, জয়পুরহাট।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	মো: রফিকুল ইসলাম উপজেলা আইসিটি অফিসার ফোন: ০১৭২২-৭৯৬৫৯৫ ice.raju1@gmail.com
৪	সাইবার ইনসিডেন্ট রিপোর্টিং সিস্টেম এর মাধ্যমে সনাক্তকরণ, অনুসন্ধান ও অগ্রগতি পর্যবেক্ষণ	সরাসরি/ই-মেইল/চাহিদা মোতাবেক/CIRS এর মাধ্যমে	সরাসরি/ই-মেইল/চাহিদা মোতাবেক/CIRS এর মাধ্যমে	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কার্যদিবস এর মধ্যে	মো: রফিকুল ইসলাম উপজেলা আইসিটি অফিসার ফোন: ০১৭২২-৭৯৬৫৯৫ ice.raju1@gmail.com
৫	সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল /সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয়, কালাই, জয়পুরহাট।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	মো: রফিকুল ইসলাম উপজেলা আইসিটি অফিসার ফোন: ০১৭২২-৭৯৬৫৯৫ ice.raju1@gmail.com
৬	কোভিড-১৯ ভ্যাক্সিন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম “সুরক্ষা”-তে তথ্য	সরাসরি/ই-মেইল/চাহিদা মোতাবেক	ইমেইল/ওয়েবসাইট/সরাসরি উপজেলা	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১০ (দশ) কার্যদিবস এর মধ্যে	মো: রফিকুল ইসলাম উপজেলা আইসিটি অফিসার ফোন: ০১৭২২-৭৯৬৫৯৫

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)
	সংশোধন		কার্যালয় কালাই, জয়পুরহাট।			ice.raju1@gmail.com
৭	মানব সম্পদ উন্নয়নে বেকার যুবক-যুবতীদের কর্মসংস্থানের লক্ষ্যে ফ্রিল্যান্সিং / ICT বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয়, কালাই, জয়পুরহাট।	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	মো: রফিকুল ইসলাম উপজেলা আইসিটি অফিসার ফোন: ০১৭২২-৭৯৬৫৯৫ ice.raju1@gmail.com
৮	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারসমূহে সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল /সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয়, কালাই, জয়পুরহাট।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	মো: রফিকুল ইসলাম উপজেলা আইসিটি অফিসার ফোন: ০১৭২২-৭৯৬৫৯৫ ice.raju1@gmail.com

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিকনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধপদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
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	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	মো: রফিকুল ইসলাম উপজেলা আইসিটি অফিসার ফোন: ০১৭২২-৭৯৬৫৯৫ ice.raju1@gmail.com
২	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার আয়োজন/ বিভিন্ন দিবস উদযাপন	অধিযাচন এর মাধ্যমে, সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার/ দিবস এর বিষয়ের উপর নির্ভরশীল/ উভয় পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	মো: রফিকুল ইসলাম উপজেলা আইসিটি অফিসার ফোন: ০১৭২২-৭৯৬৫৯৫ ice.raju1@gmail.com
৩	সরকারী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ICT / ই-	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে, উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয়, কালাই, জয়পুরহাট।	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	মো: রফিকুল ইসলাম উপজেলা আইসিটি অফিসার ফোন: ০১৭২২-৭৯৬৫৯৫ ice.raju1@gmail.com

ক্রমিকনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধপদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	নথি / ওয়েব পোর্টাল/ অন্যান্য বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী				
৪	সরকারী/ আধাসরকারী বিভিন্ন দপ্তরের আয়োজিত বিভিন্ন ধরণের প্রশিক্ষণ কর্মশালায় আইসিটি সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/ টেলিফোন/ ই-মেইল/ ই-নথি/সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয়, কালাই, জয়পুরহাট।	বিনামূল্যে/ বাজেট প্রাপ্তি সাপেক্ষে	তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	মো: রফিকুল ইসলাম উপজেলা আইসিটি অফিসার ফোন: ০১৭২২-৭৯৬৫৯৫ ice.raju1@gmail.com
৫	মানব সম্পদ উন্নয়নে ডিজিটাল ল্যাব ব্যবহারের মাধ্যমে ছাত্র-ছাত্রীদের আইসিটি/ প্রোগ্রামিং বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয়, কালাই, জয়পুরহাট।	বিনামূল্যে/ বাজেট প্রাপ্তি সাপেক্ষে	তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	মো: রফিকুল ইসলাম উপজেলা আইসিটি অফিসার ফোন: ০১৭২২-৭৯৬৫৯৫ ice.raju1@gmail.com
৬	ই-নথি/ ওয়েব পোর্টাল/ ICT বিষয়ক পরামর্শ/ ট্রাবলশ্যুটিং	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল/ ই-নথি/সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয়, কালাই, জয়পুরহাট।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	মো: রফিকুল ইসলাম উপজেলা আইসিটি অফিসার ফোন: ০১৭২২-৭৯৬৫৯৫ ice.raju1@gmail.com
৭	সরকারি ও আধা-সরকারি পর্যায়ে আইসিটি বিষয়ক কারিগরি সহায়তা	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল / ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয়, কালাই, জয়পুরহাট।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	মো: রফিকুল ইসলাম উপজেলা আইসিটি অফিসার ফোন: ০১৭২২-৭৯৬৫৯৫ ice.raju1@gmail.com

ক্রমিকনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধপদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	প্রদান					
৮	বিভিন্ন সরকারি দপ্তর সমূহের আইসিটি পণ্য ক্রয়ের ক্ষেত্রে কারিগরি পরামর্শ প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয়, কালাই, জয়পুরহাট।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	মো: রফিকুল ইসলাম উপজেলা আইসিটি অফিসার ফোন: ০১৭২২-৭৯৬৫৯৫ ice.raju1@gmail.com
৯	আইসিটি শিল্পের উন্নয়ন কার্যক্রমকে গতিশীল রাখতে উপজেলা পর্যায়ে আইসিটি কমিটির মাসিক সভা আয়োজন	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ অনলাইনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ উপজেলা কার্যালয়, কালাই, জয়পুরহাট।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	মো: রফিকুল ইসলাম উপজেলা আইসিটি অফিসার ফোন: ০১৭২২-৭৯৬৫৯৫ ice.raju1@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধপদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধিতে কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে আইসিটি বিষয়ক বিভিন্ন প্রশিক্ষণ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে / উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক / অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী/ তত্তীয় ও ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ সেশনের মাধ্যমে/ সরাসরি/ অনলাইন	অফিস আদেশ/চাহিদা অনুযায়ী	বিনামূল্যে/ বাজেট প্রাপ্তি সাপেক্ষে	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	মো: রফিকুল ইসলাম উপজেলা আইসিটি অফিসার ফোন: ০১৭২২-৭৯৬৫৯৫ ice.raju1@gmail.com
৪	উদ্ভাবনী/ ক্ষুদ্র	উর্ধ্বতন	অফিস আদেশ/	নীতিমালা	১৫ (পনেরো)	মো: রফিকুল ইসলাম

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধপদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	উন্নয়ন উদ্যোগ বাস্তবায়ন	কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী	চাহিদা অনুযায়ী	অনুযায়ী	কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা আইসিটি অফিসার ফোন: ০১৭২২-৭৯৬৫৯৫ ice.raju1@gmail.com
৫	দাপ্তরিক ই-নথি বাস্তবায়ন/ ওয়েব পোর্টাল হালনাগাদ	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ ই-নথি	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট উপজেলা কার্যালয় কালাই, জয়পুরহাট।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	মো: রফিকুল ইসলাম উপজেলা আইসিটি অফিসার ফোন: ০১৭২২-৭৯৬৫৯৫ ice.raju1@gmail.com

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত 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.	ফোন/ তদবির না করা
৫.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা

৫. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব মো: নাজমুল হোসেন -জেলা আইসিটি অফিসার ফোন: ০১৭১৭১৩৬৯৬৭ Doict.joypurhat@gmail.com http://doict.joypurhat.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব মো. মাহ্‌বুব আলম (উপসচিব) পরিচালক (অর্থ এবং প্রশাসন) ফোনঃ +৮৮০ ২৫৫ ০০৬৯২৩ ই-মেইলঃ director.admin@doict.gov.bd ওয়েবঃ www.doict.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 ওয়েবঃ www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

মো: রফিকুল ইসলাম
উপজেলা আইসিটি অফিসার
কালাই, জয়পুরহাট।