

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর  
উপজেলা কার্যালয়  
কালিয়াকৈর, গাজীপুর।

[www.http\\doict.kaliakair.gazipur.gov.bd](http://doict.kaliakair.gazipur.gov.bd)

## সিটিজেন চার্টার

### ১. ভিশন ও মিশন

#### ভিশন:

জনগণের দোরগোড়ায় ই-সার্ভিসের মাধ্যমে জ্ঞান-ভিত্তিক অর্থনীতি, সু-শাসন ও টেকসই উন্নতি নিশ্চিতকরণ।

#### মিশন:

উচ্চ গতির ইলেক্ট্রনিক্স যোগাযোগ, ই-সরকার, দক্ষ তথ্য প্রযুক্তি মানবসম্পদ উন্নয়ন, সাইবার নিরাপত্তা, তথ্য প্রযুক্তিগত নিত্য-নতুন ধারণা বাস্তবায়ন, কার্যকর সমন্বয়সাধন, প্রযুক্তিগত ধারণা সকলের মাঝে বিস্তার নিশ্চিতকরণ। তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অবকাঠামো, নির্ভরযোগ্য রক্ষণাবেক্ষণ পদ্ধতি এবং আকর্ষণীয় তথ্য প্রযুক্তি সার্ভিস প্রতিষ্ঠা।

### ২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ

#### ২.১) নাগরিক সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার মান	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(০১)	(০২)	(০৩)	(০৪)	(০৫)	(০৬)	(০৭)
১	আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	১. আবেদনপত্র ২. জাতীয় পরিচয় পত্র ৩. অন্যান্য (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	উপজেলা কার্যালয়, কালিয়াকৈর, গাজীপুর	বিনামূল্যে	সহকারি প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ৩২ ফোন: ০২৯৯৬৬১৩৬৬২ <a href="mailto:doictkaliakair@gmail.com">doictkaliakair@gmail.com</a> <a href="http://www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd">www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd</a>
২	মাঠ পর্যায়ের সকল ধরনের আইসিটি সংশ্লিষ্ট পন্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	উপজেলা কার্যালয়, কালিয়াকৈর, গাজীপুর	বিনামূল্যে	সহকারি প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ৩২ ফোন: ০২৯৯৬৬১৩৬৬২ <a href="mailto:doictkaliakair@gmail.com">doictkaliakair@gmail.com</a> <a href="http://www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd">www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd</a>
৩	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য স্থানে স্থাপিত কম্পিউটার ও ল্যাবের সেবা গ্রহণ, সহায়তা	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	উপজেলা কার্যালয়, কালিয়াকৈর, গাজীপুর	বিনামূল্যে	সহকারি প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ৩২ ফোন: ০২৯৯৬৬১৩৬৬২ <a href="mailto:doictkaliakair@gmail.com">doictkaliakair@gmail.com</a> <a href="http://www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd">www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd</a>

@

	ও পরামর্শ প্রদান					
৪	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারগুলোকে সহায়তা প্রদান	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	উপজেলা কার্যালয়, কালিয়াকৈর, গাজীপুর	বিনামূল্যে	সহকারি প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ৩২ ফোন: ০২৯৯৬৬১৩৬৬২ <a href="mailto:doictkaliakair@gmail.com">doictkaliakair@gmail.com</a> <a href="http://www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd">www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd</a>
৫	মানব সম্পদ উন্নয়নে বেকার যুবক-যুবতীদের কর্মসংস্থানের লক্ষ্যে আউটসোর্সিং /আইসিটি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	উপজেলা কার্যালয়, কালিয়াকৈর, গাজীপুর	বিনামূল্যে	সহকারি প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ৩২ ফোন: ০২৯৯৬৬১৩৬৬২ <a href="mailto:doictkaliakair@gmail.com">doictkaliakair@gmail.com</a> <a href="http://www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd">www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd</a>
৬	সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	উপজেলা কার্যালয়, কালিয়াকৈর, গাজীপুর	বিনামূল্যে	সহকারি প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ৩২ ফোন: ০২৯৯৬৬১৩৬৬২ <a href="mailto:doictkaliakair@gmail.com">doictkaliakair@gmail.com</a> <a href="http://www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd">www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd</a>

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার মান	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(০১)	(০২)	(০৩)	(০৪)	(০৫)	(০৬)	(০৭)
১	বিভিন্ন প্রতিবেদন/ তথ্য প্রেরণ	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রাপ্ত পত্র অনুযায়ী	প্রাপ্ত পত্র অনুযায়ী	বিনামূল্যে	সহকারি প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ৩২ ফোন: ০২৯৯৬৬১৩৬৬২ <a href="mailto:doictkaliakair@gmail.com">doictkaliakair@gmail.com</a> <a href="http://www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd">www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd</a>
২	সরকারি অফিস সমূহে বিভিন্ন অনলাইন ই- পদ্ধতি চালুকরণে সহায়তা	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি	উপজেলা কার্যালয়, কালিয়াকৈর, গাজীপুর	বিনামূল্যে	সহকারি প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ৩২ ফোন: ০২৯৯৬৬১৩৬৬২ <a href="mailto:doictkaliakair@gmail.com">doictkaliakair@gmail.com</a> <a href="http://www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd">www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd</a>



	প্রদান।					
৩	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার আয়োজন/ বিভিন্ন দিবন উদযাপন	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	নির্দেশনা অনুযায়ী	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার/ দিবস এর বিষয়ের উপর নির্ভরশীল/উভয় পক্ষের আলোচন ও সম্পতির উপর নির্ভরশীল	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	সহকারি প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ৩২ ফোন: ০২৯৯৬৬১৩৬৬২ <a href="mailto:doicktaliakair@gmail.com">doicktaliakair@gmail.com</a> <a href="http://www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd">www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd</a>
৪	সরকারি বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের আইসিটি /ডি- নথি/ওয়েব পোর্টাল/অন্যান্য বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন/ সরাসরি	উপজেলা কার্যালয়, কালিয়াকৈর, গাজীপুর	বিনামূল্যে	সহকারি প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ৩২ ফোন: ০২৯৯৬৬১৩৬৬২ <a href="mailto:doicktaliakair@gmail.com">doicktaliakair@gmail.com</a> <a href="http://www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd">www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd</a>
৫	সরকারি /আধা- সরকারি বিভিন্ন দপ্তরের আয়োজিত বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণ কর্মশালায় আইসিটি সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন/ সরাসরি	উপজেলা কার্যালয়, কালিয়াকৈর, গাজীপুর	বিনামূল্যে	সহকারি প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ৩২ ফোন: ০২৯৯৬৬১৩৬৬২ <a href="mailto:doicktaliakair@gmail.com">doicktaliakair@gmail.com</a> <a href="http://www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd">www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd</a>
৬	ডি-নথি/ওয়েব পোর্টাল/ আইসিটি বিষয়ক পরামর্শ / ট্র্যাবলশ্যুটিং	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন/ সরাসরি	উপজেলা কার্যালয়, কালিয়াকৈর, গাজীপুর	বিনামূল্যে	সহকারি প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ৩২ ফোন: ০২৯৯৬৬১৩৬৬২ <a href="mailto:doicktaliakair@gmail.com">doicktaliakair@gmail.com</a> <a href="http://www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd">www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd</a>
৭	মানব সম্পদ উন্নয়নে শেখ বাসেল ডিজিটাল ল্যাব ব্যবহারের মাধ্যমে ছাত্র- ছাত্রীদের আইসিটি/ প্রোগ্রামিং বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন	উপজেলা কার্যালয়, কালিয়াকৈর, গাজীপুর	বিনামূল্যে	সহকারি প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ৩২ ফোন: ০২৯৯৬৬১৩৬৬২ <a href="mailto:doicktaliakair@gmail.com">doicktaliakair@gmail.com</a> <a href="http://www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd">www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd</a>
৮	সরকারি ও	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য	উপজেলা	বিনামূল্যে	সহকারি প্রোগ্রামার

@

১

	আধা-সরকারি পর্যায়ে আইসিটি বিষয়ক কারিগরি সহায়তা প্রদান	কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	ক্ষেত্রে আবেদন/ সরাসরি	কার্যালয়, কালিয়াকৈর, গাজীপুর		উপজেলা কোডঃ৩২ ফোন: ০২৯৯৬৬১৩৬৬২ <a href="mailto:doicktaliakair@gmail.com">doicktaliakair@gmail.com</a> <a href="http://www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd">www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd</a>
৯	বিভিন্ন সরকারি দপ্তরসমূহের আইসিটি পন্য ক্রয়ের ক্ষেত্রে কারিগরি পরামর্শ প্রদান	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন	উপজেলা কার্যালয়, কালিয়াকৈর, গাজীপুর	বিনামূল্যে	সহকারি প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ৩২ ফোন: ০২৯৯৬৬১৩৬৬২ <a href="mailto:doicktaliakair@gmail.com">doicktaliakair@gmail.com</a> <a href="http://www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd">www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd</a>
১০	আইসিটি শিল্পের উন্নয়ন কার্যক্রমকে গতিশীল রাখতে উপজেলা পর্যায়ে আইসিটি কমিটির মাসিক সভা আয়োজন	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	নির্দেশনা মোতাবেক	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/নোটিশ উপজেলা কার্যালয়, কালিয়াকৈর, গাজীপুর	বিনামূল্যে	সহকারি প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ৩২ ফোন: ০২৯৯৬৬১৩৬৬২ <a href="mailto:doicktaliakair@gmail.com">doicktaliakair@gmail.com</a> <a href="http://www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd">www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd</a>
১১	শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাব এর সক্ষমতা ও ব্যবহার উপযোগীতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ল্যাব পরিদর্শন ও প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	নির্দেশনা মোতাবেক	নির্দেশনা মোতাবেক	বিনামূল্যে	সহকারি প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ৩২ ফোন: ০২৯৯৬৬১৩৬৬২ <a href="mailto:doicktaliakair@gmail.com">doicktaliakair@gmail.com</a> <a href="http://www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd">www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd</a>

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার মান	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(০১)	(০২)	(০৩)	(০৪)	(০৫)	(০৬)	(০৭)
১	দাপ্তরিক ডি-নথি বাস্তবায়ন/ ওয়েবপোর্টাল হালনাগাদ	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট	উপজেলা কার্যালয়, কালিয়াকৈর, গাজীপুর	বিনামূল্যে	সহকারি প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ৩২ ফোন: ০২৯৯৬৬১৩৬৬২ <a href="mailto:doicktaliakair@gmail.com">doicktaliakair@gmail.com</a> <a href="http://www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd">www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd</a>

৩

২	উদ্ভাবনী/ক্ষুদ্র উন্নয়ন উদ্যোগ বাস্তবায়ন	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	অফিস আদেশ/ চাহিদা অনুযায়ী	অফিস আদেশ/চাহিদা অনুযায়ী	নীতিমালা অনুযায়ী	
৩	দাপ্তরিক সকল রেজিস্টার হালনাগাদকরণ	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	প্রয়োজন অনুযায়ী	উপজেলা কার্যালয়, কালিয়াকৈর, গাজীপুর	বিনামূল্যে	সহকারী প্রোগ্রামার উপজেলা কোডঃ৩২ ফোন: ০২৯৯৬৬১৩৬৬২ <a href="mailto:doicktaliakair@gmail.com">doicktaliakair@gmail.com</a> <a href="http://www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd">www.doict.kalikaiar.gazipur.gov.bd</a>

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	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	অন্যাবশ্যক ফোন/ তদরিব না করা

৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি ( GRS)

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	অনিমেশ বিশ্বাস প্রোগ্রামার ফোন: ০২২২৪৪২৩৮৪৬ ই-মেইলঃ <a href="mailto:doict.gazipur@gmail.com">doict.gazipur@gmail.com</a> ওয়েব: <a href="http://doict.gazipur.gov.bd">doict.gazipur.gov.bd</a>	৩০ কার্যদিবস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব মির্জা মুরাদ হাসান বেগ উপ-পরিচালক ( প্রশাসন) ফোনঃ +৮৮০২৪১০২৪০৭০ ই-মেইল <a href="mailto:ddadmin@doict.gov.bd">ddadmin@doict.gov.bd</a> ওয়েবঃ <a href="http://www.doict.gov.bd">www.doict.gov.bd</a>	২০ কার্যদিবস

মুহাম্মদ মনিরুল ইসলাম  
৩০/০৬/২০১৪  
সহকারী প্রোগ্রামার  
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর  
কালিয়াকৈর, গাজীপুর।