



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
উপজেলা কার্যালয়
মহম্মদপুর, মাগুরা।

<http://doict.mohammadpur.magura.gov.bd>

সিটিজেনস চার্টার

(Citizen Charter)

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. মঃ	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)	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ (পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১। দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২। টেলিফোন 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 মো: রফিকুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২ মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১ E-mail:rafiqdoict@gmail.com	প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর জেলা কার্যালয় মাগুরা। ফোনঃ +৮৮০৪৮৮-৫১০৮৭ ইমেইলঃ programme.r.magura@gmail.com
২.	মাঠ পর্যায়ের সকল ধরনের আইসিটি সমস্যার সমাধানে সহায়তা প্রদান	১। দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২। টেলিফোন 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 মো: রফিকুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২ মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১ E-mail:rafiqdoict@gmail.com	
৩.	আইসিটি সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে অংশগ্রহণ ও কর্মসূচি সম্পর্কে পরামর্শ প্রদান	১। দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২। টেলিফোন 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 মো: রফিকুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২ মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১ E-mail:rafiqdoict@gmail.com	
৪.	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য স্থানে স্থাপিত কম্পিউটার ও ভাষা শিক্ষা ল্যাব হতে সেবা গ্রহণ, অভিযোগ ও পরামর্শ সম্পর্কিত	১। দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২। টেলিফোন 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 মো: রফিকুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২ মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১ E-mail:rafiqdoict@gmail.com	
৫.	আইসিটি সংশ্লিষ্ট পন্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ প্রদান	১। দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২। টেলিফোন 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 মো: রফিকুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২ মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১ E-mail:rafiqdoict@gmail.com	
৬.	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তরের বিভিন্ন প্রকল্পের তথ্য প্রদান	১। দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২। টেলিফোন 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 মো: রফিকুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২ মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১ E-mail:rafiqdoict@gmail.com	

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমঃ	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)	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ (পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	ই-নথি বিষয়ক পরামর্শ/দ্রাবলশ্যুটিং	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মো: রফিকুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২ মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১ E-mail:rafiqdoict@gmail.com	

২.	ওয়েব পোর্টাল বিষয়ক পরামর্শ/ট্রাবলশ্যুটিং	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মো: রফিকুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২ মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১ E-mail:rafiqudoict@gmail.com	প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর জেলা কার্যালয় মাগুরা। ফোনঃ +৮৮০৪৮৮-৫১০৮৭ ইমেইলঃ programmer.magura@gmail.com
৩.	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	তাৎক্ষনিক/ ৫ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মো: রফিকুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২ মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১ E-mail:rafiqudoict@gmail.com	
৪.	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারগুলোকে সহায়তা প্রদান	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মো: রফিকুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২ মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১ E-mail:rafiqudoict@gmail.com	
৫.	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 মো: রফিকুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২ মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১ E-mail:rafiqudoict@gmail.com	
৬.	সরকারি অফিস সমূহকে জাতীয় নেটওয়ার্ক ব্যাকবোনের সাথে সার্বক্ষনিক সংযুক্তি রাখা জন্য সহায়তা প্রদান	টেলিফোন/ সরাসরি/ ই-মেইল যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস/ প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব মো: রফিকুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২ মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১ E-mail:rafiqudoict@gmail.com	
৭.	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 মো: রফিকুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২ মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১ E-mail:rafiqudoict@gmail.com	
৮.	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 মো: রফিকুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২ মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১ E-mail:rafiqudoict@gmail.com	
৯.	ওয়ার্কশপ/সেমিনার আয়োজন/বিভিন্ন দিবস উদযাপনে সহায়তা প্রদান	১। অধিযাচন এর মাধ্যমে। ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	১।ওয়ার্কশপ/সেমিনার এর বিষয়ের উপর নির্ভরশীল ২। উভয় পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	১০ কার্যদিবস/ প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব মো: রফিকুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২ মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১ E-mail:rafiqudoict@gmail.com	
১০.	Software Development সংক্রান্ত বিষয়ক পরামর্শ	বিভিন্ন সরকারী দপ্তরের Software Development সংক্রান্ত কার্যক্রম প্রক্রিয়াকরণ, বাস্তবায়ন	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	পারস্পারিক সমঝোতার ভিত্তিতে/ প্রয়োজন অনুযায়ী	৩০ কার্যদিবস /প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব মো: রফিকুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২ মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১ E-mail:rafiqudoict@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 মো: রফিকুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২ মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১ E-mail:rafiqudoict@gmail.com	
১২.	আইসিটি বিষয়ক আইন, বিধি, নীতিমালা ও নির্দেশিকার বিষয়ে মতামত প্রদান।	সরাকারি প্রতিষ্ঠানে আইসিটি সংশ্লিষ্ট আইন, নীতিমালা, ও নির্দেশিকার বিষয়ে মতামত/ সুপারিশ প্রদান করা।	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস / প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব মো: রফিকুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০৪৮৫২-৭৫০৭২ মোবাইলঃ ০১৭২২-৪৫৬৪২১ E-mail:rafiqudoict@gmail.com	