

## সিটিজেন চার্টার

### ১. ভিশন ও মিশন

**ভিশন:** জ্ঞানভিত্তিক অর্থনীতি, 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<br>নং | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও<br>প্রাপ্তিস্থান                     | সেবার মূল্য ও<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা                         | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন<br>নম্বর ও ইমেইল)                      |
|--------------|---|---|---|--------------------------------|---|---|
| (১)          | (২)   | (৩)   | (৪)   | (৫)                            | (৬)   | (৭)   |
| ১            | তথ্য ও যোগাযোগ<br>প্রযুক্তি অধিদপ্তর,<br>উপজেলা কার্যালয়,<br>সংক্রান্ত | ১। দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের<br>মাধ্যমে<br>২। টেলিফোন যোগাযোগ<br>৩। ই-মেইলের মাধ্যমে<br>৪। সরাসরি | দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য<br>ও যোগাযোগ প্রযুক্তি<br>অধিদপ্তর | বিনামূল্যে                     | তাৎক্ষণিক/<br>৩ কার্যদিবস                         | জনাব হাবিবুল্লাহ,<br>উপজেলা আইসিটি অফিসার,<br>ইমেইলঃ habibullah.doict@gmail.com |
| ২            | আইসিটি সংশ্লিষ্ট<br>পন্য ও সেবার<br>বিষয়ে পরামর্শ<br>প্রদান            | ১। সরাসরি<br>২। টেলিফোনে যোগাযোগ<br>৩। ই-মেইল<br>৪। চাহিদ মোতাবেক                             | দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য<br>ও যোগাযোগ প্রযুক্তি<br>অধিদপ্তর | বিনামূল্যে                     | তাৎক্ষণিক/<br>৩ কার্যদিবস<br>(প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) |   |
| ৩            | প্রকল্পের তথ্য<br>প্রদান  | ১। সরাসরি যোগাযোগ<br>২। টেলিফোনে যোগাযোগ<br>৩। ই-মেইল<br>৪। চাহিদ মোতাবেক                     | দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য<br>ও যোগাযোগ প্রযুক্তি<br>অধিদপ্তর | বিনামূল্যে                     | তাৎক্ষণিক/<br>৩ কার্যদিবস<br>(প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) |   |

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>ও প্রাপ্তিস্থান  | সেবার মূল্য ও পরিশোধ<br>পদ্ধতি       | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা                         | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর<br>ও ইমেইল)                      |
|--------------|---|--|--|--------------------------------------|---|---|
| (১)          | (২)   | (৩)  | (৪)  | (৫)                                  | (৬)   | (৭)   |
| ১            | সরকারী বিভিন্ন<br>দপ্তরের কর্মকর্তা<br>ও কর্মচারীদের<br>ICT বিষয়ে<br>প্রশিক্ষণ প্রদান। | ১। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের<br>অধিযাচন এর মাধ্যমে<br>২। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের<br>নির্দেশনা মোতাবেক<br>৩। বার্ষিক<br>কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী | ১। দাপ্তরিক<br>ওয়েবসাইট, তথ্য ও<br>যোগাযোগ প্রযুক্তি<br>অধিদপ্তর,<br>২। সরাসরি<br>যোগাযোগের মাধ্যমে | বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা<br>অনুযায়ী | ৭ কার্যদিবস                                       | জনাব হাবিবুল্লাহ,<br>উপজেলা আইসিটি অফিসার,<br>ইমেইলঃ habibullah.doict@gmail.com |
| ২            | জাতীয় তথ্য<br>বাতায়ন বাস্তবায়ন<br>ও হালনাগাদকরণ<br>বিষয়ক প্রশিক্ষণ<br>প্রদান        | ১। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের<br>অধিযাচন এর মাধ্যমে<br>২। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের<br>নির্দেশনা মোতাবেক<br>৩। বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা<br>অনুযায়ী | ১। দাপ্তরিক<br>ওয়েবসাইট, তথ্য ও<br>যোগাযোগ প্রযুক্তি<br>অধিদপ্তর<br>২। সরাসরি<br>যোগাযোগের মাধ্যমে  | বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা<br>অনুযায়ী | ৭ কার্যদিবস/<br>চাহিদা অনুযায়ী                   |   |
| ৩            | ই-ফাইল(ই-নথি)<br>বাস্তবায়ন বিষয়ক<br>প্রশিক্ষণ প্রদান                                  | ১। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের<br>অধিযাচন এর মাধ্যমে<br>২। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের<br>নির্দেশনা মোতাবেক<br>৩। বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা<br>অনুযায়ী | ১। দাপ্তরিক<br>ওয়েবসাইট, তথ্য ও<br>যোগাযোগ প্রযুক্তি<br>অধিদপ্তর<br>২। সরাসরি<br>যোগাযোগের মাধ্যমে  | বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা<br>অনুযায়ী | ৭ কার্যদিবস/<br>চাহিদা অনুযায়ী                   |   |
| ৪            | সরকারি দপ্তরের<br>বিভিন্ন সেবাসমূহকে<br>অটোমেশনে<br>সহায়তা প্রদান।                     | ১। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের<br>অধিযাচন এর মাধ্যমে<br>২। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের<br>নির্দেশনা মোতাবেক   | ১। দাপ্তরিক<br>ওয়েবসাইট, তথ্য ও<br>যোগাযোগ প্রযুক্তি<br>অধিদপ্তর<br>২। সরাসরি<br>যোগাযোগের মাধ্যমে  | বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা<br>অনুযায়ী | ১৫ কার্যদিবস/<br>অটোমেশনের<br>চাহিদা অনুযায়ী     |   |
| ৫            | সরকারি অফিস<br>সমূহের সকল<br>ধরনের আইসিটি   | ১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির<br>মাধ্যমে যোগাযোগ<br>২। টেলিফোনে যোগাযোগ   | ১। দাপ্তরিক<br>ওয়েবসাইট, তথ্য ও<br>যোগাযোগ প্রযুক্তি  | বিনামূল্যে                           | তাৎক্ষণিক/<br>৩ কার্যদিবস<br>(প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) |   |

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>ও প্রাপ্তিস্থান   | সেবার মূল্য ও পরিশোধ<br>পদ্ধতি                    | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা                        | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর<br>ও ইমেইল)                      |
|--------------|--|---|---|---|--|---|
| (১)          | (২)  | (৩)   | (৪)   | (৫)   | (৬)  | (৭)   |
|              | সমস্যার সমাধানে<br>সহায়তা প্রদান  | ৩। ই-মেইল<br>৪। চাহিদ মোতাবেক   | অধিদপ্তর<br>২। সরাসরি<br>যোগাযোগের মাধ্যমে  |   |  |   |
| ৬            | আইসিটি সম্পর্কিত<br>যন্ত্রপাতিসহ<br>সফটওয়্যারের<br>চাহিদা, মান ও<br>ইন্টারঅপারেটিবিলিটি<br>নিশ্চিতকরণ,<br>প্রতিনিধিত্বকরণ এবং<br>স্পেসিফিকেশন<br>প্রণয়নে সহায়তা<br>প্রদান | ১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির<br>মাধ্যমে যোগাযোগ<br>২। টেলিফোনে যোগাযোগ<br>৩। ই-মেইল<br>৪। চাহিদ মোতাবেক         | ১। দাপ্তরিক<br>ওয়েবসাইট, তথ্য ও<br>যোগাযোগ প্রযুক্তি<br>অধিদপ্তর<br>২। সরাসরি<br>যোগাযোগের মাধ্যমে | বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা<br>অনুযায়ী              | ৭ কার্যদিবস/<br>চাহিদা অনুযায়ী                  | জনাব হাবিবুল্লাহ,<br>উপজেলা আইসিটি অফিসার,<br>ইমেইলঃ habibullah.doict@gmail.com |
| ৭            | বিভিন্ন শিক্ষা<br>প্রতিষ্ঠানে স্থাপিত<br>শেখ রাসেল<br>ডিজিটাল ল্যাবসমূহ<br>পরিদর্শন, পরামর্শ<br>এবং কারিগরি<br>সহায়তা প্রদান  | ১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির<br>মাধ্যমে পরিদর্শন পূর্বক<br>২। টেলিফোনে যোগাযোগ<br>৩। ই-মেইল<br>৪। চাহিদ মোতাবেক | ১। দাপ্তরিক<br>ওয়েবসাইট, তথ্য ও<br>যোগাযোগ প্রযুক্তি<br>অধিদপ্তর<br>২। সরাসরি<br>যোগাযোগের মাধ্যমে | বিনামূল্যে  | তাৎক্ষণিক/<br>৩ কার্যদিবস<br>(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) |   |
| ৮            | কম্পিউটার<br>সিকিউরিটি ও<br>ভাইরাস সচেতনতা<br>সৃষ্টি এবং ডিজিটাল<br>স্বাক্ষর চালুকরণে<br>সহায়তা প্রদান  | ১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির<br>মাধ্যমে যোগাযোগ<br>২। টেলিফোনে যোগাযোগ<br>৩। ই-মেইল<br>৪। চাহিদ মোতাবেক         | ১। দাপ্তরিক<br>ওয়েবসাইট, তথ্য ও<br>যোগাযোগ প্রযুক্তি<br>অধিদপ্তর<br>২। সরাসরি<br>যোগাযোগের মাধ্যমে | বিনামূল্যে / বিদ্যমান সরকারী<br>নীতিমালা অনুযায়ী | তাৎক্ষণিক/<br>৩ কার্যদিবস<br>(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) |   |
| ৯            | ইউনিয়ন ডিজিটাল<br>সেন্টার পরিদর্শন,<br>পরামর্শ এবং<br>কারিগরি সহায়তা<br>প্রদান   | ১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির<br>মাধ্যমে যোগাযোগ<br>২। টেলিফোনে যোগাযোগ<br>৩। ই-মেইল<br>৪। চাহিদ মোতাবেক         | ১। দাপ্তরিক<br>ওয়েবসাইট, তথ্য ও<br>যোগাযোগ প্রযুক্তি<br>অধিদপ্তর<br>২। সরাসরি<br>যোগাযোগের মাধ্যমে | বিনামূল্যে / বিদ্যমান সরকারী<br>নীতিমালা অনুযায়ী | তাৎক্ষণিক/<br>৩ কার্যদিবস<br>(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) |   |

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>ও প্রাপ্তিস্থান   | সেবার মূল্য ও পরিশোধ<br>পদ্ধতি                    | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা                             | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর<br>ও ইমেইল)                      |
|--------------|--|---|---|---|---|---|
| (১)          | (২)  | (৩)   | (৪)   | (৫)   | (৬)   | (৭)   |
| ১০           | সরকারি<br>অফিসসমূহে<br>ইন্টারনেট<br>লাইন( ইনফো-<br>সরকার পেজ ২, ৩<br>প্রকল্প) এর সমস্যার<br>সমাধানে পরামর্শ<br>এবং কারিগরি<br>সহায়তা প্রদান | ১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির<br>মাধ্যমে যোগাযোগ<br>২। টেলিফোনে যোগাযোগ<br>৩। ই-মেইল<br>৪। চাহিদ মোতাবেক | ১। দাপ্তরিক<br>ওয়েবসাইট, তথ্য ও<br>যোগাযোগ প্রযুক্তি<br>অধিদপ্তর<br>২। সরাসরি<br>যোগাযোগের মাধ্যমে | বিনামূল্যে / বিদ্যমান সরকারী<br>নীতিমালা অনুযায়ী | তাৎক্ষণিক/<br>৩ কার্যদিবস<br>(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)      | জনাব হাবিবুল্লাহ,<br>উপজেলা আইসিটি অফিসার,<br>ইমেইলঃ habibullah.doict@gmail.com |
| ১১           | সরকারি<br>অফিসসমূহে<br>উদ্ভাবনী উদ্যোগ<br>বাস্তবায়নে<br>কারিগরি সহায়তা<br>প্রদান।  | ১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির<br>মাধ্যমে যোগাযোগ<br>২। টেলিফোনে যোগাযোগ<br>৩। ই-মেইল<br>৪। চাহিদ মোতাবেক | ১। দাপ্তরিক<br>ওয়েবসাইট, তথ্য ও<br>যোগাযোগ প্রযুক্তি<br>অধিদপ্তর<br>২। সরাসরি<br>যোগাযোগের মাধ্যমে | বিনামূল্যে  | তাৎক্ষণিক/<br>১৫ কার্যদিবস<br>(প্রযোজ্য ক্ষে<br>ত্রে) |   |

স্বাক্ষরিত/-

( হাবিবুল্লাহ )

উপজেলা আইসিটি অফিসার

ময়মনসিংহ সদর, ময়মনসিংহ।

ই-মেইলঃ habibullah.doict@gmail.com