

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর  
নকলা, শেরপুর।  
[doict.nokla.sherpur.gov.bd](http://doict.nokla.sherpur.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 ইলেক্ট্রনিক যোগাযোগ, ই-সরকার, দক্ষ তথ্যপ্রযুক্তি জ্ঞানসম্পন্ন 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. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	টেলিফোন যোগাযোগ	১) প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ দুই (২) কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	সাইমুন শাহনাজ সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৯১৬৫৭০৮৯০ ই-মেইলঃ shymoon.sonia@ yahoo.com

### ২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বিভিন্ন প্রতিবেদন/ তথ্য/ মতামত প্রেরণ।	আইসিটি অধিদপ্তর/ অন্য কোন দপ্তর কর্তৃক চাহিত কোন বিষয়ের উপর আলোচনা ও সিদ্ধান্তের মাধ্যমে মতামত প্রেরণ করা হয়।	১) প্রাপ্ত চিঠি ২) সংশ্লিষ্ট বিষয়ের উপর ইতোপূর্বে কোন কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়ে থাকলে সে সংক্রান্ত নথিজাত তথ্য। ৩) সংশ্লিষ্ট বিষয়ে আলোচনা।	-	৩ কার্যদিবস	সাইমুন শাহনাজ সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৯১৬৫৭০৮৯০ ই-মেইলঃ shymoon.sonia@ yahoo.com
২	আইসিটি বিষয়ক ওয়ার্কশপ/সেমিনার আয়োজন/বিভিন্ন দিবস উদযাপনে উপজেলা প্রশাসন ও আইসিটি অধিদপ্তরকে সহায়তা প্রদান।	পরামর্শ/অর্পিত দায়িত্ব সম্পাদন/অর্পিত আর্থিক ব্যয় নির্বাহ	উপজেলা আইসিটি অধিদপ্তর			

	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৩	উপজেলাপর্যায়ে বিভিন্ন দপ্তর/ শিক্ষা প্রতিষ্ঠান / ইউডিসিকে আইসিটি বিষয়ক পরিদর্শন/ সহায়তা প্রদান।	টেলিফোন যোগাযোগ / ই-মেইল / সরাসরি	উপজেলা আইসিটি অধিদপ্তর	বিনামূল্যে	এক (১) কার্যদিবস	
৪	উপজেলাপর্যায়ে বিভিন্ন দপ্তর/ শিক্ষা প্রতিষ্ঠান / ইউডিসিতে আইসিটি বিভাগ কর্তৃক স্থাপিত বিভিন্ন আইসিটি বিষয়ক স্থাপনা পরিদর্শন।	সরাসরি উপস্থিত হয়ে।	উপজেলা আইসিটি অধিদপ্তর	বিনামূল্যে-	তিন (৩) কার্যদিবস	
৫	উপজেলা পর্যায়ে বিভিন্ন দপ্তর/ ইউনিয়ন সসমূহের তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণে সহায়তাকরণ ও পাসওয়ার্ড পরিবর্তনে সহায়তাকরণ সংক্রান্ত সেবা প্রদান।	টেলিফোন যোগাযোগ / ই-মেইল / সরাসরি	উপজেলা আইসিটি অধিদপ্তর	বিনামূল্যে	তিন (৩) কার্যদিবস	
৬	উপজেলা পর্যায়ে বিভিন্ন দপ্তরসমূহের ই ফাইলিং সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ এবং সমস্যায় সহায়তাকরণ সংক্রান্ত সেবা প্রদান।	টেলিফোন যোগাযোগ / ই-মেইল / সরাসরি	উপজেলা আইসিটি অধিদপ্তর		তিন (৩) কার্যদিবস	সাইমুন শাহনাজ সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৯১৬৫৭০৮৯০ ই-মেইলঃ
৭	উপজেলা পর্যায়ে বিভিন্ন দপ্তরে ডিজিটাল স্বাক্ষর চালুকরণ সংক্রান্ত সেবা প্রদান।	সরাসরি	উপজেলা আইসিটি অধিদপ্তর		দুই (২) কার্যদিবস	shymoon.sonia@ yahoo.com
৮	মাঠ পর্যায়ে যন্ত্রপাতি ইত্যাদির চাহিদা, মান ও ইন্টারঅপপরেবিলাটি নিশ্চিত করণ।	সরাসরি	উপজেলা আইসিটি অধিদপ্তর		দুই (২) কার্যদিবস	
৯	ইন্টারনেটের মাধ্যমে নাগরিকদের প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান।	টেলিফোন যোগাযোগ / ই-মেইল / সরাসরি	উপজেলা আইসিটি অধিদপ্তর		এক (১) কার্যদিবস	
১০	সাইবার ক্রাইম ডিটেকশন ও প্রটেকশনে সহায়তা প্রদান।	টেলিফোন যোগাযোগ / ই-মেইল / সরাসরি	উপজেলা আইসিটি অধিদপ্তর		তিন (৩) কার্যদিবস	
১১	কম্পিউটার হার্ডওয়্যার ও সফটওয়্যারের স্ট্যান্ডার্ড স্পেসিফিকেশন প্রণয়ন কাজে সহায়তা প্রদান।	ই-মেইল / সরাসরি	উপজেলা আইসিটি অধিদপ্তর		তিন (৩) কার্যদিবস	

### ৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২)	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাৎের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

### ৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি(GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিতকরুন।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	উপ-পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ০২-৮১৮১২৬৫ (অফিস) <a href="mailto:ddadmin@doict.gov.bd">ddadmin@doict.gov.bd</a> ওয়েব পোর্টাল: <a href="http://www.doict.gov.bd">www.doict.gov.bd</a>	একমাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) ফোন: +৮৮-০২-৮১৮১১০০ ইমেইল: ওয়েব পোর্টাল: <a href="http://www.doict.gov.bd">www.doict.gov.bd</a>	একমাস