

সিটিজেনস চার্টার (জুন, ২০২৬)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ

জ্ঞানভিত্তিক অর্থনীতি ও সুশাসন প্রতিষ্ঠায় তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহার।

মিশনঃ

তথ্য প্রযুক্তির 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 কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে/ টেলিফোনে যোগাযোগ/ ই- মেইলের মাধ্যমে/ সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০৩ (তিন) কার্যদিবস	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com
২	আইসিটি সংশ্লিষ্ট পণ্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ প্রদান	সরাসরি/ টেলিফোনে যোগাযোগ/ ই- মেইলের মাধ্যমে/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০৩ (তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com
৩	প্রকল্পের তথ্য প্রদান	সরাসরি/ টেলিফোনে যোগাযোগ/ ই- মেইলের মাধ্যমে/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০৩ (তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com
৪	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য স্থানে স্থাপিত কম্পিউটার ও ভাষা শিক্ষা ল্যাব হতে সেবা গ্রহণ, অভিযোগ ও পরামর্শ সম্পর্কিত।	সরাসরি/ টেলিফোনে যোগাযোগ/ ই- মেইলের মাধ্যমে/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০৭ (সাত) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com

৫	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার গুলোকে সহায়তা প্রদান	ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক/ টেলিফোন/ ই-মেইল/ সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০৩ (তিন) কার্যদিবস	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com
৬	সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০৩ (তিন) কার্যদিবস	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com
৭	মানবসম্পদ উন্নয়নে বেকার যুবক-যুবতীদের কর্মসংস্থানের লক্ষ্যে আইসিটি/ আউটসোর্সিং বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বিভিন্ন তথ্য/ প্রতিবেদন প্রেরণ	আইসিটি অধিদপ্তর/ অন্যান্য দপ্তর কর্তৃক চাহিত প্রতিবেদন/ পত্র মারফত/ ই-মেইল/ ডি- নথির মাধ্যমে প্রেরণ করা হয়	প্রাপ্ত পত্র অনুযায়ী	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)/ নির্দেশনা অনুযায়ী	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com
২	সরকারী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের আইসিটি/ডি-নথি/ ওয়েব পোর্টাল ও অন্যান্য বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/ উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com
৩	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার আয়োজন/ বিভিন্ন দিবস উদযাপন	অধিযাচন এর মাধ্যমে/ সরাসরি	ওয়ার্কশপ বা সেমিনার এর বিষয়ের উপর নির্ভরশীল/ উভয়পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল	বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী/ ১০ (দশ) কার্যদিবস	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com
৪	সরকারি/ আধা সরকারি বিভিন্ন দপ্তরের আয়োজিত বিভিন্ন প্রশিক্ষণ কর্মশালায়	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/ সরাসরি/ টেলিফোন/ ই-মেইল/ ডি-নথি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে/ বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/ ০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com

	আইসিটি সংশ্লিষ্ট পরামর্শ প্রদান					
৫	মানবসম্পদ উন্নয়নে আইসিটি ডিজিটাল ল্যাব ব্যবহারের মাধ্যমে ছাত্রছাত্রীদের আইসিটি/ প্রোগ্রামিং প্রশিক্ষণ প্রদান	টেলিফোন/ ই-মেইল/ সরাসরি যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com
৬	ডি-নথি/ ওয়েব পোর্টাল/ আইসিটি বিষয়ে পরামর্শ/ ট্রাবলশ্যুটিং	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/ ই-মেইল/ টেলিফোন/ ডি -নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com
৭	সরকারি দপ্তরসমূহে বিভিন্ন ই-পদ্ধতি চালুকরণে সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/ ই-মেইল/ টেলিফোন/ ডি -নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com
৮	বিভিন্ন সরকারি দপ্তরসমূহের আইসিটি পণ্য ক্রয়ের ক্ষেত্রে কারিগরি পরামর্শ প্রদান	টেলিফোন/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com
৯	আইসিটি ডিজিটাল ল্যাবের সক্ষমতা ও ব্যবহার উপযোগিতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ল্যাব পরিদর্শন ও পরামর্শ প্রদান	টেলিফোন/ ই-মেইল/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	নির্দেশনা মোতাবেক	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com
১০	সরকারি ও আধা- সরকারি পর্যায়ে আইসিটি বিষয়ক কারিগরি সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/ ই-মেইল/ টেলিফোন/ ডি -নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৫ (পাঁচ) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com
১১	আইসিটি শিল্পের উন্নয়ন কার্যক্রমকে গতিশীল রাখতে জেলা পর্যায়ে আইসিটি কমিটির মাসিক সভা আয়োজন	সরাসরি/ অনলাইন/ চাহিদা মোতাবেক	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/ নোটিশ জেলা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধিতে কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে বিভিন্ন বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচনের মাধ্যমে/ উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী/ তত্ত্বীয় ও ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ সেশনের মাধ্যমে/ সরাসরি/ অনলাইন	অফিস আদেশ/ চাহিদা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com
২	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ও জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/ ই-মেইল/ টেলিফোন/ ডি -নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	অফিস আদেশ	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com
৩	দাপ্তরিক কার্যক্রমের সক্ষমতা বৃদ্ধিতে উপজেলা কার্যালয় পরিদর্শন	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	অফিস আদেশ/ চাহিদা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com
৪	উত্তাবনী/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন উদ্যোগ বাস্তবায়ন	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	অফিস আদেশ/ চাহিদা অনুযায়ী	নীতিমালা অনুযায়ী	৭ (সাত) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com
৫	দাপ্তরিক ডি-নথি বাস্তবায়ন/ ওয়েব পোর্টাল হালনাগাদ	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/ ডি -নথি	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট জেলা কার্যালয়, পঞ্চগড়	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত) ওয়েবসাইটঃ www.doict.panchagarh.gov.bd ই-মেইলঃ panchagarh.doict@gmail.com

৩. আওতাধীন দপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

- ১। উপজেলা কার্যালয়, পঞ্চগড় সদর, পঞ্চগড়- <http://doict.panchagarhsadar.panchagarh.gov.bd/>
- ২। উপজেলা কার্যালয়, বোদা, পঞ্চগড়- <http://doict.boda.panchagarh.gov.bd/>
- ৩। উপজেলা কার্যালয়, দেবীগঞ্জ, পঞ্চগড়- <http://doict.debiganj.panchagarh.gov.bd/>
- ৪। উপজেলা কার্যালয়, তেঁতুলিয়া, পঞ্চগড়- <http://doict.tetulia.panchagarh.gov.bd/>
- ৫। উপজেলা কার্যালয়, আটোয়ারী, পঞ্চগড়- <http://doict.atwari.panchagarh.gov.bd/>

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/ 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	অনাবশ্যক ফোন/ তদবির না করা
০৫	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
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	উপ পরিচালক (প্রশাসন) তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর ফোনঃ +৮৮০ ২৪১ ০২৪০৭১ ই-মেইলঃ ddadmin@doict.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	অতিরিক্ত সচিব (ডিজিটাল গভর্নেন্স ও সিকিউরিটি অনুবিভাগ) তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর ফোনঃ +৮৮০ ২৪১ ০২৪০৪২ ই-মেইলঃ dgs.wing@ictd.gov.bd	২০ কার্যদিবস
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫ নং গেট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েবঃ grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

মোঃ আব্দুল করিম
প্রোগ্রামার(অ.দা.)
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
জেলা কার্যালয়, পঞ্চগড়
মোবাইলঃ ০১৭১৪৯২৭৪১৯