

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: জ্ঞানভিত্তিক অর্থনীতি ও সুশাসন প্রতিষ্ঠার 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 নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে ৪। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	উপজেলা কার্যালয়, পার্বতীপুর, দিনাজপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস	জনাব মোঃ আজহারুল হক উপজেলা আইসিটি অফিসার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর পার্বতীপুর, দিনাজপুর মোবাইলঃ ০১৭৫০-৮৩০১৭৮ azaharul.hoque@doict.gov.bd
২	উপজেলা পর্যায়ে আইসিটি সংশ্লিষ্ট পণ্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	১। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	উপজেলা কার্যালয়, পার্বতীপুর, দিনাজপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস	জনাব মোঃ আজহারুল হক উপজেলা আইসিটি অফিসার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর পার্বতীপুর, দিনাজপুর মোবাইলঃ ০১৭৫০-৮৩০১৭৮ azaharul.hoque@doict.gov.bd

৩	ডিজিটাল ল্যাব স্থাপন প্রকল্পের তথ্য প্রদান	১। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	উপজেলা কার্যালয়, পার্বতীপুর, দিনাজপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩-৫ কার্যদিবস	জনাব মোঃ আজাহারুল হক উপজেলা আইসিটি অফিসার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর পার্বতীপুর, দিনাজপুর মোবাইলঃ ০১৭৫০-৮৩০১৭৮ azaharul.hoque@doict.gov.bd
৪	ডিজিটাল সংযোগ স্থাপন (ইডিসি) প্রকল্পের তথ্য প্রদান	১। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	উপজেলা কার্যালয়, পার্বতীপুর, দিনাজপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩-৫ কার্যদিবস	জনাব মোঃ আজাহারুল হক উপজেলা আইসিটি অফিসার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর পার্বতীপুর, দিনাজপুর মোবাইলঃ ০১৭৫০-৮৩০১৭৮ azaharul.hoque@doict.gov.bd
৫	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য স্থানে স্থাপিত কম্পিউটার ও ভাষা শিক্ষা ল্যাবের সেবা গ্রহণ, সহায়তা ও কারিগরি পরামর্শ প্রদান	১। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	উপজেলা কার্যালয়, পার্বতীপুর, দিনাজপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩-৫ কার্যদিবস	জনাব মোঃ আজাহারুল হক উপজেলা আইসিটি অফিসার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর পার্বতীপুর, দিনাজপুর মোবাইলঃ ০১৭৫০-৮৩০১৭৮ azaharul.hoque@doict.gov.bd
৬	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারগুলোকে কারিগরি সহায়তা প্রদান	১। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	উপজেলা কার্যালয়, পার্বতীপুর, দিনাজপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩- ১০ কার্যদিবস	জনাব মোঃ আজাহারুল হক উপজেলা আইসিটি অফিসার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর পার্বতীপুর, দিনাজপুর মোবাইলঃ ০১৭৫০-৮৩০১৭৮ azaharul.hoque@doict.gov.bd

৭	সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	১। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	উপজেলা কার্যালয়, পার্বতীপুর, দিনাজপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩-৭ কার্যদিবস	জনাব মোঃ আজাহারুল হক উপজেলা আইসিটি অফিসার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর পার্বতীপুর, দিনাজপুর মোবাইলঃ ০১৭৫০-৮৩০১৭৮ azaharul.hoque@doict.gov.bd
৮	মানবসম্পদ উন্নয়নে বেকার যুবক-যুবতীদের কর্মসংস্থানের লক্ষ্যে আউটসোর্সিং/ আইসিটি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন ও পরামর্শ প্রদান	১। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল/ডাকযোগে পত্র প্রেরণের মাধ্যমে	উপজেলা কার্যালয়, পার্বতীপুর, দিনাজপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩- ১০ কার্যদিবস	জনাব মোঃ আজাহারুল হক উপজেলা আইসিটি অফিসার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর পার্বতীপুর, দিনাজপুর মোবাইলঃ ০১৭৫০-৮৩০১৭৮ azaharul.hoque@doict.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বিভিন্ন প্রতিবেদন/ তথ্য প্রেরণ	১। আইসিটি অধিদপ্তরের প্রধান/জেলার কার্যালয়ের নির্ধারিত পত্র মারফত ২। অন্য দপ্তর কর্তৃক চাহিত পত্র মারফত ৩। ই-মেইল/ই-নথির মাধ্যমে প্রেরণ করা হয়	১। মতামত প্রদানের বিষয়ের উপর নির্ভরশীল ২। প্রাপ্ত চিঠির নির্দেশনা প্রেক্ষিতে আলোচনা সাপেক্ষে	বিনামূল্যে	প্রাপ্ত পত্র অনুযায়ী	জনাব মোঃ আজাহারুল হক উপজেলা আইসিটি অফিসার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর পার্বতীপুর, দিনাজপুর মোবাইলঃ ০১৭৫০-৮৩০১৭৮ azaharul.hoque@doict.gov.bd
২	শিক্ষকদের জন্য আইসিটি বিষয়ক প্রশিক্ষণ, শিক্ষার্থীদের জন্য প্রোগ্রামিং প্রশিক্ষণ, উদ্যোক্তাদের জন্য ফ্রিল্যান্সিং প্রশিক্ষণ আয়োজন			বিনামূল্যে/ নির্ধারিত পত্রানুযায়ী	প্রাপ্ত পত্র অনুযায়ী	জনাব মোঃ আজাহারুল হক উপজেলা আইসিটি অফিসার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর পার্বতীপুর, দিনাজপুর মোবাইলঃ ০১৭৫০-৮৩০১৭৮ azaharul.hoque@doict.gov.bd

৩	বিভিন্ন দপ্তরে আইসিটি সংক্রান্ত জনবল নিয়োগের ক্ষেত্রে “আইসিটি বিশেষজ্ঞ” হিসেবে দায়িত্ব পালন	-	-	-	নির্দেশনা মোতাবেক	জনাব মোঃ আজাহারুল হক উপজেলা আইসিটি অফিসার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর পার্বতীপুর, দিনাজপুর মোবাইলঃ ০১৭৫০-৮৩০১৭৮ azaharul.hoque@doict.gov.bd
৪	মাঠ পর্যায়ে “মাই গভ” ও “জনতার সরকার” কার্যক্রম পরিচালনা	-	-	-	নির্দেশনা মোতাবেক	জনাব মোঃ আজাহারুল হক উপজেলা আইসিটি অফিসার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর পার্বতীপুর, দিনাজপুর মোবাইলঃ ০১৭৫০-৮৩০১৭৮ azaharul.hoque@doict.gov.bd
৫	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার আয়োজন/বিভিন্ন দিবস উদ্‌যাপন	১। অধিযাচনের মাধ্যমে ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	১। ওয়ার্কশপ/সেমিনার/বিভিন্ন দিবস উদ্‌যাপন বিষয়ের উপর নির্ভরশীল ২। উভয় পক্ষের আলোচনার উপর নির্ভরশীল	বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী	প্রাপ্ত পত্র অনুযায়ী	জনাব মোঃ আজাহারুল হক উপজেলা আইসিটি অফিসার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর পার্বতীপুর, দিনাজপুর মোবাইলঃ ০১৭৫০-৮৩০১৭৮ azaharul.hoque@doict.gov.bd
৬	কম্পিউটার হার্ডওয়ার ও সফটওয়ার এর স্ট্যান্ডার্ড স্পেসিফিকেশন প্রণয়ন কাজে সহায়তা প্রদান	-	-	-	প্রাপ্ত পত্র অনুযায়ী	জনাব মোঃ আজাহারুল হক উপজেলা আইসিটি অফিসার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর পার্বতীপুর, দিনাজপুর মোবাইলঃ ০১৭৫০-৮৩০১৭৮ azaharul.hoque@doict.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	দাপ্তরিক ই-নথি কার্যক্রম বাস্তবায়ন	প্রাপ্ত পত্র অনুযায়ী	-	-	প্রাপ্ত পত্র অনুযায়ী	জনাব মোঃ আজাহারুল হক উপজেলা আইসিটি অফিসার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর পার্বতীপুর, দিনাজপুর মোবাইলঃ ০১৭৫০-৮৩০১৭৮ azaharul.hoque@doict.gov.bd

২	নিজস্ব ওয়েব পোর্টাল হালনাগাদকরণ	প্রাপ্ত পত্র অনুযায়ী	-	-	প্রাপ্ত পত্র অনুযায়ী	জনাব মোঃ আজাহারুল হক উপজেলা আইসিটি অফিসার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর পার্বতীপুর, দিনাজপুর মোবাইলঃ ০১৭৫০-৮৩০১৭৮ azaharul.hoque@doict.gov.bd
---	-------------------------------------	-----------------------	---	---	-----------------------	--

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	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	যোগাযোগের জন্য ব্যক্তির নাম, ঠিকানা ও মোবাইল নাম্বার আবেদনে উল্লেখ করা
৫	অনাবশ্যিক ফোন বা তদবির না করা
৬	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা

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 অবহিত করুন।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জেলা আইসিটি অফিসার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর জেলা কার্যালয়, দিনাজপুর। ফোন: ০২৫৮৮৮১৭৮৩৫ ই-মেইল: doict.dinajpur@gmail.com www.doict.dinajpur.gov.bd
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	উপ-পরিচালক(প্রশাসন) ফোন: ০২-৮১৮১২৬৫(অফিস) ddadmin@doict.gov.bd
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আইসিটি অধিদপ্তরে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) ফোন: +৮৮-০২-৮১৮১১০০ ইমেইল: dg@doict.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.doict.gov.bd