

সিটিজেন চার্টার

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:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, রুম নম্বর, টেলিফোন/মোবাইল নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, রায়পুর, লক্ষ্মীপুর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট / টেলিফোন/ ই- মেইল/ সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, রায়পুর, লক্ষ্মীপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০৩ কার্যদিবস	সহকারী প্রোগ্রামার, রুম নম্বর-০৫, টেলিফোনঃ ০২৩৩৪৪৪২৪১৮, ই- মেইলঃ udoict.raipur@gmail.com
০২	আইসিটি সংশ্লিষ্ট পন্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট / টেলিফোন/ ই- মেইল/ সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, রায়পুর, লক্ষ্মীপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	সহকারী প্রোগ্রামার, রুম নম্বর-০৫, টেলিফোনঃ ০২৩৩৪৪৪২৪১৮, ই- মেইলঃ udoict.raipur@gmail.com
০৩	প্রকল্পের তথ্য প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট / টেলিফোন/ ই- মেইল/ সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, রায়পুর, লক্ষ্মীপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	সহকারী প্রোগ্রামার, রুম নম্বর-০৫, টেলিফোনঃ ০২৩৩৪৪৪২৪১৮, ই- মেইলঃ udoict.raipur@gmail.com
০৪	সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট / টেলিফোন/ ই- মেইল/ সরাসরি / চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, রায়পুর, লক্ষ্মীপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	সহকারী প্রোগ্রামার, রুম নম্বর-০৫, টেলিফোনঃ ০২৩৩৪৪৪২৪১৮, ই- মেইলঃ udoict.raipur@gmail.com
০৫	মানব সম্পদ উন্নয়নে বেকার যুবক-যুবতীদের কর্মসংস্থানের লক্ষ্যে আউটসোর্সিং/ ICT বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, রায়পুর, লক্ষ্মীপুর	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	সহকারী প্রোগ্রামার, রুম নম্বর-০৫, টেলিফোনঃ ০২৩৩৪৪৪২৪১৮, ই- মেইলঃ udoict.raipur@gmail.com

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, রুম নম্বর, টেলিফোন/মোবাইল নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	সরকারী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ICT বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/ উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, রায়পুর, লক্ষ্মীপুর	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	০৭ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী	সহকারী প্রোগ্রামার, রুম নম্বর-০৫, টেলিফোনঃ ০২৩৩৪৪৪২৪১৮, ই-মেইলঃ udoict.raipur@gmail.com
০২	সকল নাগরিকের নিকট তথ্য সরবরাহের নিমিত্ত জাতীয় তথ্য বাতায়ন বা ওয়েব পোর্টাল বাস্তবায়ন ও হালনাগাদকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/ উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, রায়পুর, লক্ষ্মীপুর	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	০৭ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী	সহকারী প্রোগ্রামার, রুম নম্বর-০৫, টেলিফোনঃ ০২৩৩৪৪৪২৪১৮, ই-মেইলঃ udoict.raipur@gmail.com
০৩	সুশাসন, সচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের ই-নথি বাস্তবায়ন বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/ উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, রায়পুর, লক্ষ্মীপুর	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	০৭ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী	সহকারী প্রোগ্রামার, রুম নম্বর-০৫, টেলিফোনঃ ০২৩৩৪৪৪২৪১৮, ই-মেইলঃ udoict.raipur@gmail.com
০৪	সরকারি অফিসসমূহের নাগরিক সেবা অটোমেশনে সহায়তা প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/ উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, রায়পুর, লক্ষ্মীপুর	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	০৭ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী	সহকারী প্রোগ্রামার, রুম নম্বর-০৫, টেলিফোনঃ ০২৩৩৪৪৪২৪১৮, ই-মেইলঃ udoict.raipur@gmail.com
০৫	সরকারি অফিসসমূহের সকল ধরনের আইসিটি সমস্যার সমাধানে সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট / টেলিফোন/ ই-মেইল/ সরাসরি / চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, রায়পুর, লক্ষ্মীপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	সহকারী প্রোগ্রামার, রুম নম্বর-০৫, টেলিফোনঃ ০২৩৩৪৪৪২৪১৮, ই-মেইলঃ udoict.raipur@gmail.com
০৬	আইসিটি সম্পর্কিত যন্ত্রপাতিসহ সফটওয়্যারের চাহিদা, মান ও ইন্টারঅপারেটিবিলিটি নিশ্চিতকরণ, প্রতিনিধিত্বকরণ এবং স্পেসিফিকেশন প্রণয়নে সহায়তা প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে / টেলিফোনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, রায়পুর, লক্ষ্মীপুর	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	০৭ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী	সহকারী প্রোগ্রামার, রুম নম্বর-০৫, টেলিফোনঃ ০২৩৩৪৪৪২৪১৮, ই-মেইলঃ udoict.raipur@gmail.com
০৭	স্থাপিত শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাবসমূহ পরিদর্শন, পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে / টেলিফোনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, রায়পুর, লক্ষ্মীপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	সহকারী প্রোগ্রামার, রুম নম্বর-০৫, টেলিফোনঃ ০২৩৩৪৪৪২৪১৮, ই-মেইলঃ udoict.raipur@gmail.com

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, রুম নম্বর, টেলিফোন/মোবাইল নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৮	কম্পিউটার সিকিউরিটি ও ভাইরাস সচেতনতা সৃষ্টি এবং ডিজিটাল স্বাক্ষর চালুকরণে সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট / টেলিফোন/ ই- মেইল/ সরাসরি / চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, রায়পুর, লক্ষ্মীপুর	বিনামূল্যে / বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা	তাৎক্ষণিক/ ০৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	সহকারী প্রোগ্রামার, রুম নম্বর-০৫, টেলিফোনঃ ০২৩৩৪৪২৪১৮, ই- মেইলঃ udoict.raipur@gmail.com
০৯	ইউনিয়ন পর্যায়ে ডিজিটাল কার্যক্রম বাস্তবায়নে জন্য ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারগুলো পরিদর্শন, পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে / টেলিফোনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, রায়পুর, লক্ষ্মীপুর	বিনামূল্যে / বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা	তাৎক্ষণিক/ ০৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	সহকারী প্রোগ্রামার, রুম নম্বর-০৫, টেলিফোনঃ ০২৩৩৪৪২৪১৮, ই- মেইলঃ udoict.raipur@gmail.com
১০	সরকারি অফিসসমূহের ইনফো-সরকার পেজ ২ ও ৩ এর ইন্টারনেটজনিত সমস্যার সমাধানে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট / টেলিফোন/ ই- মেইল/ সরাসরি / চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়, রায়পুর, লক্ষ্মীপুর	বিনামূল্যে / বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা	তাৎক্ষণিক/ ০৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	সহকারী প্রোগ্রামার, রুম নম্বর-০৫, টেলিফোনঃ ০২৩৩৪৪২৪১৮, ই- মেইলঃ udoict.raipur@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, রুম নম্বর, টেলিফোন/মোবাইল নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	আইসিটি সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে অংশগ্রহণ ও কর্মসূচি সম্পর্কে পরামর্শ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/ উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ চাহিদা মোতাবেক	অফিস আদেশ/চাহিদা অনুযায়ী	বিনামূল্যে / বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা	তাৎক্ষণিক/ ০৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	সহকারী প্রোগ্রামার, রুম নম্বর-০৫, টেলিফোনঃ ০২৩৩৪৪২৪১৮, ই- মেইলঃ udoict.raipur@gmail.com
০২	দাপ্তরিক ই-নথি বাস্তবায়ন/ ওয়েব পোর্টাল হালনাগাদ	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট / ই-নথি	অফিস আদেশ/চাহিদা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	সহকারী প্রোগ্রামার, রুম নম্বর-০৫, টেলিফোনঃ ০২৩৩৪৪২৪১৮, ই- মেইলঃ udoict.raipur@gmail.com

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবাপ্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে যোগাযোগের জন্য ব্যক্তির নাম, ঠিকানা ও মোবাইল নম্বর আবেদনে উল্লেখ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	অনাবশ্যিক ফোন/ তদবিবর না করা
৫	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল ম্যাসেজ/ ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা

৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব শুভ্রজিত রায় সহকারী প্রোগ্রামার ফোন (অফিস): ০২৩৩৪৪৪২৪১৮ ই-মেইল: udoict.raipur@gmail.com ওয়েব: http://doict.raipur.lakshmipur.gov.bd/	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	প্রোগ্রামার ফোন (অফিস): ০২৩৩৪৪৪১৫৬১ ই-মেইল: doict.lakshmipur.district@gmail.com ওয়েব: http://doict.lakshmipur.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস


20.06.2022

(শুভ্রজিত রায়)

সহকারী প্রোগ্রামার

উপজেলা তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কার্যালয়

রায়পুর, লক্ষ্মীপুর

ফোনঃ ০২৩৩৪৪৪২৪১৮

ই-মেইলঃ udoict.raipur@gmail.com