

(সিটিজেন চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন:

জানভিত্তিক 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 কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	আইসিটি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, বান্দরবান পার্বত্য জেলা সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ই-মেইল/ ডাকযোগ/সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন পত্র/দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/ উপজেলা কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোহাম্মদ হুরত আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩ doictsadarbban@gmai l.com
২	আইসিটি সংশ্লিষ্ট পণ্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ ও সহযোগিতা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ই-মেইল/ডাকযোগ/ সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদন পত্র/দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/ উপজেলা কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোহাম্মদ হুরত আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩ doictsadarbban@gmai l.com
৩	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে স্থাপিত আইসিটিভি ডিজিটাল ল্যাব, স্কুল অব ফিউচার, রোবটিক্স কর্ণার স্থাপনে সেবা, পরামর্শ ও সহযোগিতা প্রদান	টেলিফোন/ই-মেইল/ডাকযোগ/ সরাসরি	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/ উপজেলা কার্যালয়/ অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০৭ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোহাম্মদ হুরত আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩ doictsadarbban@gmai l.com
৪	সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	টেলিফোন/ই-মেইল/ ডাকযোগ/সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/ উপজেলা কার্যালয়/ অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোহাম্মদ হুরত আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩ doictsadarbban@gmai l.com
৫	দক্ষ মানব সম্পদ উন্নয়নে শিক্ষিত বেকার যুবক- যুবতীদের কর্মসংস্থানের লক্ষ্যে আউটসোর্সিং/ ICT বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/ উপজেলা কার্যালয়/ অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়	নির্দেশনা অনুযায়ী	প্রধান কার্যালয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী	জনাব মোহাম্মদ হুরত আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩ doictsadarbban@gmai l.com
৬	আইসিটি সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক বিভিন্ন প্রকল্প বিষয়ক তথ্য প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই- মেইল/ডাকযোগ/ সরাসরি	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/উপজেলা কার্যালয়/ অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ০৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোহাম্মদ হুরত আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩ doictsadarbban@gmai l.com

২

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাতিষ্ঠান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
1	সকল নাগরিকের নিকট তথা সরবরাহের নিমিত্ত জাতীয় তথা বাতায়ন বা ওয়েব পোর্টাল বাস্তবায়ন ও হালনাগাদকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি/ প্রয়োজনীয় তথ্য	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/ ০৫ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোহাম্মদ হুরত আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩ doictsadarbban@gmail.com
২	সরকারী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ICT/ নথি সিস্টেম / অন্যান্য বিষয়ক প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	প্রশিক্ষণের বিষয়ের উপর নির্ভরশীল/আলোচনা/ সম্মতির উপর নির্ভরশীল	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	০৭ (সাত) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোহাম্মদ হুরত আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩ doictsadarbban@gmail.com
৩	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি সম্পর্কিত বিভিন্ন প্রতিবেদন ও মতামত প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী পত্র মারফত অথবা ই-মেইলে প্রেরণ করা হয়	মতামত প্রদানের বিষয়ের উপর নির্ভরশীল/উভয় পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/ ০৭ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোহাম্মদ হুরত আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩ doictsadarbban@gmail.com
৪	সরকারি অফিস সমূহে প্রযুক্তি বিষয়ক কারিগরি সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ ই-মেইল/ডি-নথি/সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/ ০৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোহাম্মদ হুরত আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩ doictsadarbban@gmail.com
৫	আইসিটি শিল্পের উন্নয়ন কার্যক্রমকে গতিশীল রাখতে উপজেলা পর্যায়ে আইসিটি কমিটির মাসিক সভা আয়োজন	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/অনলাইন যোগাযোগ	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/নোটিশ/সরাসরি	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোহাম্মদ হুরত আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩ doictsadarbban@gmail.com
৬	সরকারি অফিস সমূহে অনলাইন ই-সেবা চালুকরণে সহযোগিতা প্রদান	টেলিফোন/ ই-মেইল / ডি-নথি/ সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ প্রয়োজনীয় তথ্য	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোহাম্মদ হুরত আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩ doictsadarbban@gmail.com
৭	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার আয়োজন/ বিভিন্ন দিবস উদযাপন	অধিযাচন এর মাধ্যমে/সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার এর বিষয়ের উপর নির্ভরশীল/উভয় পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	১০ (দশ) কার্যদিবস/ প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব মোহাম্মদ হুরত আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩ doictsadarbban@gmail.com
৮	Softwer Development সংক্রান্ত বিষয়ে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	বিভিন্ন সরকারী প্রতিষ্ঠানের Softwer Development সংক্রান্ত কার্যক্রম প্রক্রিয়াকরণ, বাস্তবায়ন	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/সরাসরি/ যোগাযোগ মাধ্যমে	পারস্পরিক সমঝোতার ভিত্তিতে/ প্রয়োজন অনুযায়ী	০৭ (নব্বই) কার্যদিবস/ প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব মোহাম্মদ হুরত আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩ doictsadarbban@gmail.com
৯	আইসিটি বিষয়ক আইন, বিধি, নীতিমালা ও নির্দেশিকার বিষয়ে পরামর্শ প্রদান	সরকারী প্রতিষ্ঠানে আইসিটি সংশ্লিষ্ট আইন, নীতিমালা, বিধিমালা ও নির্দেশিকার বিষয়ে মতামত সুপারিশ প্রদান করা।	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/সরাসরি যোগাযোগ মাধ্যমে	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোহাম্মদ হুরত আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩ doictsadarbban@gmail.com
১০	বিভিন্ন সরকারি অফিস সমূহে আইসিটি পণ্য ক্রয়ের ক্ষেত্রে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/টেলিফোনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/ ০৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোহাম্মদ হুরত আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩ doictsadarbban@gmail.com

২

২.৩) অত্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিষোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধিতে কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রশিক্ষণ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/ উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী/ তদ্বীম ও ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ সেশনের মাধ্যমে/ সরাসরি/অনলাইন	অফিস আদেশ/চাহিদা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/ ০৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোহাম্মদ ছুরত আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩ doictsadarbban@gmail.com
২	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ও জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল প্রণয়ন এবং বাস্তবায়ন	টেলিফোন/ ই-মেইল/ ডি-নথি/ সরাসরি	অফিস আদেশ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/ ০৫ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোহাম্মদ ছুরত আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩ doictsadarbban@gmail.com
৩	উদ্ভাবনী/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন উদ্যোগ বাস্তবায়ন	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী	অফিস আদেশ/ চাহিদা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/ ০৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোহাম্মদ ছুরত আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩ doictsadarbban@gmail.com
৪	ডি-নথি বাস্তবায়ন/ ওয়েব পোর্টাল হালনাগাদ	ডি-নথি / দাপ্তরিক ওয়েব সাইট	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট উপজেলা কার্যালয় বান্দরবান পার্বত্য জেলা	নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষনিক/ ০৫ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোহাম্মদ ছুরত আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩ doictsadarbban@gmail.com
৫	দাপ্তরিক সকল রেজিস্টার হালনাগাদ করণ	দাপ্তরিক সকল রেজিস্টার	প্রয়োজন অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	০৫ কার্যদিবস/ প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব মোহাম্মদ ছুরত আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩ doictsadarbban@gmail.com

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির 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	অন্যাবশ্যক ফোন/তদবির না করা
৫	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা

২

8. 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 মোহাম্মদ ছুরত আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩ doictsadarbban@gmail.com	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	উপ-পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮০২৪১০২৪০৭০ ইমেইল-ddadmin@doict.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 ওয়েবঃ www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস


০১.০২.২০২৫

(মোহাম্মদ ছুরত আলম)

সহকারী প্রোগ্রামার

ফোন: ০২৩৩৭৭১০১৮৩

ই-মেইলঃ doictsadarbban@gmail.com