

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
জেলা কার্যালয়, সুনামগঞ্জ
doict.sunamganj.gov.bd

সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ

জ্ঞানভিত্তিক অর্থনীতি ও সুশাসন প্রতিষ্ঠায় তথ্য ও প্রযুক্তির ব্যবহার।

মিশনঃ

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 ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, মোবাইল নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফন/ই- মেইল/সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ জেলা কার্যালয়, সুনামগঞ্জ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com doict.sunamganj.gov.bd
২	মাঠ পর্যায়ের সকল ধরনের আইসিটি সংশ্লিষ্ট পন্য ও সেবার পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফন/ই- মেইল/সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ জেলা কার্যালয়, সুনামগঞ্জ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com doict.sunamganj.gov.bd
৩	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য স্থানে স্থাপিত কম্পিউটার ও ভাষা শিক্ষা ল্যাবের সেবা গ্রহণ, সহায়তা ও পরামর্শ	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফন/ই- মেইল/সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ জেলা কার্যালয়, সুনামগঞ্জ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com doict.sunamganj.gov.bd
৪	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার গুলকে সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফন/ই- মেইল/সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ জেলা কার্যালয়, সুনামগঞ্জ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com doict.sunamganj.gov.bd

৫	সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফন/ই-মেইল/সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/জেলা কার্যালয়, সুনামগঞ্জ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com doict.sunamganj.gov.bd
৬	মানব সম্পদ উন্নয়নে বেকার যুবক-যুবতীদের কর্মসংস্থানের লক্ষে আউটসোর্সিং/ ict বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	সরাসরি/জেলা কার্যালয়, সুনামগঞ্জ	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com doict.sunamganj.gov.bd
৭	কোভিড-১৯ ভ্যাক্সিন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম “সুরক্ষা” –তে তথ্য সংশোধন।	সরাসরি/ ই-মেইল/ চাহিদা মোতাবেক	ওয়েবসাইট/ জেলা কার্যালয়, সুনামগঞ্জ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com doict.sunamganj.gov.bd

২.২) প্রতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, মোবাইল নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	বিভিন্ন প্রতিবেদন	আইসিটি অধিদপ্তর/ অন্য কোন দপ্তর কর্তৃক চাহিদা প্রতিবেদন/ তথ্য পত্র মারফত/ই- মেইল/ই-নথি মাধ্যমে প্রেরণ করা হয়	প্রাপ্ত পত্র অনুযায়ী	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com doict.sunamganj.gov.bd
০২	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার আয়োজন/ বিভিন্ন উদযাপন	অধিযাচন এর মাধ্যমে, সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যম	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ জেলা কার্যালয়, সুনামগঞ্জ	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/ কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com doict.sunamganj.gov.bd
০৩	সরকারী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ICT/ই-নথি/ ওয়েব পোর্টাল/ অন্যান্য বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে, উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ জেলা কার্যালয়, সুনামগঞ্জ	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com doict.sunamganj.gov.bd
০৪	সরকারি/আধাসরকারী বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণ কর্মশালায়	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/টেলিফোন/ই-	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ জেলা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কর্মদিবস (প্রযোজ্য)	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com

	আইসিটি সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান	মেইল/ই-নথি/সরাসরি	কার্যালয়, সুনামগঞ্জ		ক্ষেত্রে)	doict.sunamganj.gov.bd
০৫	মানব সম্পদ উন্নয়নে আইসিটি ডিজিটাল ল্যাব ব্যবহারের মাধ্যমে ছাত্রছাত্রী দের আইসিটি/প্রোগ্রামিং বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ই-মেইল/সরাসরি চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/জেলা কার্যালয়, সুনামগঞ্জ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com doict.sunamganj.gov.bd
০৬	ই-নথি/ওয়েব পোর্টাল/ict বিষয়ক পরামর্শ/ট্রাবলশুটিং	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ই-মেইল/ই-নথি/সরাসরি চাহিদা মোতাবেক	সরাসরি/জেলা কার্যালয়, সুনামগঞ্জ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com doict.sunamganj.gov.bd
০৭	সরকারি/আধাসরকারী বিভিন্ন পর্যায়ের আইসিটি বিষয়ক কারিগরি সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ই-মেইল/ই-নথি/সরাসরি চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/জেলা কার্যালয়, সুনামগঞ্জ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com doict.sunamganj.gov.bd
০৮	সরকারি অফিস সমূহে বিভিন্ন অনলাইন ই-পদ্ধতি চালুকরণে সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ই-মেইল/ই-নথি/সরাসরি চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/জেলা কার্যালয়, সুনামগঞ্জ	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com doict.sunamganj.gov.bd
০৯	বিভিন্ন সরকারী দপ্তর সমূহে আইসিটি পণ্য ক্রয়ের ক্ষেত্রে কারিগরি সহায়তা প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/টেলিফোনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/জেলা কার্যালয়, সুনামগঞ্জ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com doict.sunamganj.gov.bd
১০	আইসিটি ডিজিটাল ল্যাব এর সক্ষমতা ও ব্যবহার উপযোগিতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ল্যাব পরামর্শ প্রদান	অধিযাচন এর মাধ্যমে, সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	নির্দেশনা মোতাবেক	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com doict.sunamganj.gov.bd
১১	আইসিটি শিল্পের উন্নয়ন কার্যক্রমকে গতিশীল রাখতে জেলা পর্যায়ে আইসিটি কমিটির মাসিক সভা আয়োজন	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/অনলাইন	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/নোটিশ জেলা কার্যালয়, সুনামগঞ্জ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com doict.sunamganj.gov.bd

০১	প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধিতে কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে বিভিন্ন বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী/তৃতীয় ও ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ সেশন মাধ্যমে/সরাসরি/অনলাইন	অফিস আদেশ/চাহিদা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/ কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com doict.sunamganj.gov.bd
০২	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ও জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ই-মেইল/ই-নথি/সরাসরি চাহিদা মোতাবেক	অফিস আদেশ	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com doict.sunamganj.gov.bd
০৩	দাপ্তরিক কার্যক্রমের সক্ষমতা বৃদ্ধিতে উপজেলা কার্যালয় পরিদর্শন	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/টেলিফোনে যোগাযোগ	নির্দেশনা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/ কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com doict.sunamganj.gov.bd
০৪	উদ্ভাবনী/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন উদ্যোগ বাস্তবায়ন	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী	অফিস আদেশ/ চাহিদা অনুযায়ী	নীতিমালা অনুযায়ী	০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com doict.sunamganj.gov.bd
০৫	দাপ্তরিক ই-নথি বাস্তবায়ন/ ওয়েবপোর্টাল হালনাগাদ	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ই-নথি	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ জেলা কার্যালয়, সুনামগঞ্জ	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব আশীষ চক্রবর্তী প্রোগ্রামার (ভা. প্রা.) মোবাইলঃ ০১৭৪৭৯৫১২৫১ ashish_siu@yahoo.com doict.sunamganj.gov.bd

৩. আওতাধীন দপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

১. উপজেলা কার্যালয়, সুনামগঞ্জ সদর, সুনামগঞ্জ
২. উপজেলা কার্যালয়, দক্ষিণ সুনামগঞ্জ, সুনামগঞ্জ
৩. উপজেলা কার্যালয়, জগন্নাথপুর, সুনামগঞ্জ
৪. উপজেলা কার্যালয়, দিরাই, সুনামগঞ্জ
৫. উপজেলা কার্যালয়, বিশ্বম্ভরপুর, সুনামগঞ্জ
৬. উপজেলা কার্যালয়, ছাতক, সুনামগঞ্জ
৭. উপজেলা কার্যালয়, তাহিরপুর, সুনামগঞ্জ
৮. উপজেলা কার্যালয়, ধর্মপাশা, সুনামগঞ্জ
৯. উপজেলা কার্যালয়, জামালগঞ্জ, সুনামগঞ্জ
১০. উপজেলা কার্যালয়, শাল্লা দিরাই, সুনামগঞ্জ

doict.sadar.sunamganj.gov.bd
doict.southsunamganj.sunamganj.gov.bd
doict.jagannathpur.sunamganj.gov.bd
doict.derai.sunamganj.gov.bd
doict.bishwambarpur.sunamganj.gov.bd
doict.chhatak.sunamganj.gov.bd
doict.tahirpur.sunamganj.gov.bd
doict.dharmapasha.sunamganj.gov.bd
doict.jamalganj.sunamganj.gov.bd
doict.shalla.sunamganj.gov.bd

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
০২	প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে যোগাযোগের জন্য ব্যাক্তির নাম, ঠিকানা ও মোবাইল নম্বর আবেদনে উল্লেখ করা
০৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
০৪	অন্যাবশ্যক ফোন/তদবির না করা
০৫	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা

৫. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়
০১	নির্দিষ্ট কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর ইমেইলঃ ictdepartmentsunamganj@gmail.com ashishdoict@gmail.com মোবাইলঃ ০১৭৪৭ ৯৫১২৫১	৩০ কার্যদিবস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	উপ-পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ +৮৮০ ২৪০৭০ ইমেইলঃ ddadmin@doict.gov.bd ওয়েবঃ doict.gov.bd	২০ কার্যদিবস
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রীপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েবঃ doict.gov.bd	৬০ কার্যদিবস



আশীষ চক্রবর্তী

প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত)

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর

জেলা কার্যালয়, সুনামগঞ্জ