

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 প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্যায়ন ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোননম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল/সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ জেলা কার্যালয় সিলেট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd
২	মাঠ পর্যায়ের সকল ধরনের আইসিটি সংশ্লিষ্ট পণ্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল/সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি জেলা কার্যালয় সিলেট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd
৩	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য স্থানে স্থাপিত কম্পিউটার ও ভাষা শিক্ষা ল্যাবের সেবা গ্রহণ, সহায়তা ও পরামর্শ প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল /সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি জেলা কার্যালয় সিলেট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd
৪	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারগুলোকে সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল /সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি জেলা কার্যালয় সিলেট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd
৫	সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল /সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি জেলা কার্যালয় সিলেট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd
৬	মানব সম্পদ উন্নয়নে বেকার যুবক-যুবতীদের কর্মসংস্থানের লক্ষ্যে আউটসোর্সিং ICT বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি জেলা কার্যালয় সিলেট	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd
৭	কোভিড-১৯ ভ্যাক্সিন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম “সুরক্ষা”-তে তথ্য সংশোধন	সরাসরি/ই-মেইল/চাহিদা মোতাবেক	ওয়েবসাইট/সরাসরি জেলা কার্যালয় সিলেট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবারনাম	সেবাপ্রদানপদ্ধতি	প্রয়োজনীয়কাগজপত্র ওপ্রাপ্তিস্থান	সেবারমু দ্যুপরি শোষণক তি	সেবাপ্রদানেরসময়সী মা	দায়িত্বপ্রাপ্তকর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোননম্বরওই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বিভিন্ন প্রতিবেদন/ তথ্যপ্রেরণ	আইসিটি অধিদপ্তর/অন্য কোন দপ্তর কর্তৃক চাহিত প্রতিবেদন/তথ্য পত্র মারফত/ই-মেইল/ই-নথির মাধ্যমে প্রেরণ করা হয়।	প্রাপ্তপত্র অনুযায়ী	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd
২	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার আয়োজন/ বিভিন্ন দিবস উদযাপন	অধিযাচন এর মাধ্যমে, সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার/ দিবস এর বিষয়ের উপর নির্ভরশীল/ উভয় পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd
৩	সরকারী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ICT/ ই-নথি / ওয়েবপোর্টাল / অন্যান্য বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে, উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয় সিলেট	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd
৪	সরকারী/আধাসরকারী বিভিন্ন দপ্তরের আয়োজিত বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণ কর্মশালায় আইসিটি সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/টেলিফোন/ ই-মেইল / ই-নথি / সরাসরি	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয় সিলেট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd
৫	মানব সম্পদ উন্নয়নে শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাব ব্যবহারের মাধ্যমে ছাত্র- ছাত্রীদের আইসিটি / প্রোগ্রামিং বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/টেলিফোনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয় সিলেট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd
৬	ই-নথি/ ওয়েব পোর্টাল/ ICT বিষয়ক পরামর্শ/ট্রাবলশ্যুটিং	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল/ই- নথি/সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয় সিলেট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd
৭	সরকারি ও আধা-সরকারি পর্যায়ে আইসিটি বিষয়ক কারিগরি সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল / ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয় সিলেট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd
৮	সরকারি অফিসসমূহে বিভিন্ন অনলাইন ই-পদ্ধতি চালুকরণে সহায়তা প্রদান	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল / ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয় সিলেট	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd
৯	বিভিন্ন সরকারি দপ্তরসমূহের আইসিটি পণ্য ক্রয়ের ক্ষেত্রে কারিগরি পরামর্শ প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি জেলা কার্যালয় সিলেট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd
১০	শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাব এর সক্ষমতা ও ব্যবহার উপযোগিতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ল্যাব পরিদর্শন ও প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ / টেলিফোনে যোগাযোগ	নির্দেশনা মোতাবেক	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd
১১	আইসিটি শিল্পের উন্নয়ন কার্যক্রমকে গতিশীল রাখতে জেলা পর্যায়ে আইসিটিক মিটির মাসিক সভা আয়োজন	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ / অনলাইনে যোগাযোগ	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট / নোটিশ জেলা কার্যালয় সিলেট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবারনাম	সেবাপ্রদানপদ্ধতি	প্রয়োজনীয়কাগজপত্র ওপ্রাপ্তিস্থান	সেবারমু ল্যওপরি শোধপদ্ধ তি	সেবাপ্রদানেরসময়সী মা	দায়িত্বপ্রাপ্তকর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোননম্বরওই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধিতে কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের রদকর্তা বৃদ্ধির লক্ষ্যে বিভিন্ন বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর 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)	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd
২	বার্ষিক কর্মসম্পদন চুক্তি ও জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল প্রণয়ন এবং বাস্তবায়ন	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ ই-মেইল/ ই-নথি/সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক	অফিসআদেশ	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd
৩	দাপ্তরিক কার্যক্রমের সক্ষমতা বৃদ্ধিতে উপজেলা কার্যালয় পরিদর্শন	ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনেযোগাযোগ	নির্দেশনা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd
৪	উদ্ভাবনী/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন উদ্যোগ বাস্তবায়ন	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	অফিস আদেশ / চাহিদা অনুযায়ী	নীতিমালা অনুযায়ী	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd
৫	দাপ্তরিক ই-নথি বাস্তবায়ন/ ওয়েব পোর্টাল হালনাগাদ	দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ ই-নথি	দাপ্তরিকওয়েবসাইট জেলা কার্যালয় সিলেট	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মোঃ বশির উদ্দিন প্রোগ্রামার ফোন: ০৮২১-৭২৯২৪৫ sylhet.doict@gmail.com www.doict.sylhet.gov.bd

৩. আওতাধীন দপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

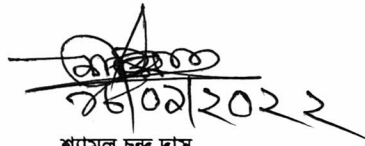
- ১। উপজেলা কার্যালয়, বালাগঞ্জ, সিলেট - <http://doict.balaganj.sylhet.gov.bd>
- ২। উপজেলা কার্যালয়, বিয়ানীবাজার, সিলেট - <http://doict.beanibazar.sylhet.gov.bd>
- ৩। উপজেলা কার্যালয়, কোম্পানীগঞ্জ, সিলেট- <http://doict.companiganj.sylhet.gov.bd>
- ৪। উপজেলা কার্যালয়, ফেঞ্চুগঞ্জ, সিলেট- <http://fenchuganj.sylhet.gov.bd>
- ৫। উপজেলা কার্যালয়, গোলাপগঞ্জ, সিলেট- <http://doict.golapganj.sylhet.gov.bd>
- ৬। উপজেলা কার্যালয়, গোয়াইনঘাট, সিলেট- <http://doict.gowainghat.sylhet.gov.bd>
- ৭। উপজেলা কার্যালয়, জৈন্তাপুর, সিলেট <http://doict.jaintiapur.sylhet.gov.bd>
- ৮। উপজেলা কার্যালয়, কানাইঘাট, সিলেট <http://doict.kanaighat.sylhet.gov.bd>
- ৯। উপজেলা কার্যালয়, সিলেট সদর, সিলেট- <http://doict.sylhetsadar.sylhet.gov.bd>
- ১০। উপজেলা কার্যালয়, জকিগঞ্জ, সিলেট- <http://doict.zakiganj.sylhet.gov.bd>
- ১১। উপজেলা কার্যালয়, দক্ষিণ সুরমা, সিলেট- <http://doict.dakshinsurma.sylhet.gov.bd>
- ১২। উপজেলা কার্যালয়, বিশ্বনাথ, সিলেট - <http://doict.bishwanath.sylhet.gov.bd>
- ১৩। উপজেলা কার্যালয়, ওসমানিনগর, সিলেট- <http://doict.osmaninagar.sylhet.gov.bd>

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত 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

৫. 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 মোঃ ফিরোজ সরকার উপ-পরিচালক (প্রশাসন), (দায়িত্বে) ফোনঃ +৮৮০ ২৪১ ০২৪০৭০ ই-মেইলঃ ddadmin@doict.gov.bd ওয়েবঃ www.doict.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব রাজা মুহম্মদ আব্দুল হাই উপসচিব ফোনঃ +৮৮০-০২-৪১০২৪০২৬ ই-মেইলঃ raza6676@ictd.gov.bd ওয়েবঃ www.ictd.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



শ্যামল চন্দ্র দাস
প্রোগ্রামার (ভারপ্রাপ্ত)
আইসিটি অধিদপ্তর, জেলা কার্যালয়, সিলেট