

সিটিজেনস 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 প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নাম সহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	১. আবেদনপত্র ২. জাতীয় পরিচয়পত্র ৩. অন্যান্য প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জেলা কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪ টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com
২	মাঠ পর্যায়ের সকল ধরনের আইসিটি সংশ্লিষ্ট পণ্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	জেলা কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪ টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com
৩	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য স্থানে স্থাপিত কম্পিউটার ও ভাষা শিক্ষা ল্যাবের সেবা গ্রহণ, সহায়তা ও পরামর্শ প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	জেলা কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪ টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com
৪	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারগুলোকে সহায়তা প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	জেলা কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪ টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com
৫	মানব সম্পদ উন্নয়নে বেকার যুবক- যুবতীদের কর্মসংস্থানের লক্ষ্যে আউটসোর্সিং/ ICT বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	নির্দেশনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	জেলা কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪ টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com
৬	সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	জেলা কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪ টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজ/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বিভিন্ন প্রতিবেদন/ তথ্য প্রেরণ	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রাপ্ত পত্র অনুযায়ী	প্রাপ্ত পত্র অনুযায়ী	বিনামূল্যে	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪ টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com
২	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার আয়োজন/ বিভিন্ন দিবস উদযাপন	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	নির্দেশনা অনুযায়ী	ওয়ার্কশপ/ সেমিনার/ দিবস এর বিষয়ের উপর নির্ভরশীল/ উভয়পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪ টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com
৩	সরকারী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ICT / ডি-নথি/ ওয়েব পোর্টাল/অন্যান্য বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান।	নির্দেশনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি	জেলা কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪ টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com
৪	সরকারী/ আধাসরকারী বিভিন্ন দপ্তরের আয়োজিত বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণ কর্মশালায় আইসিটি সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি	জেলা কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪ টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com
৫	ডি-নথি/ ওয়েব পোর্টাল/ ICT বিষয়ক পরামর্শ/ট্রাবলশ্যুটিং	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি	জেলা কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪ টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com
৬	মানব সম্পদ উন্নয়নে শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাব ব্যবহারের মাধ্যমে ছাত্রছাত্রীদের আইসিটি/ প্রোগ্রামিং বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	জেলা কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪ টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com
৭	সরকারি ও আধা- সরকারি পর্যায়ে আইসিটি বিষয়ক কারিগরি সহায়তা প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি	জেলা কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪ টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com
৮	সরকারি অফিস সমূহে বিভিন্ন অনলাইন ই-পদ্ধতি চালুকরণে সহায়তা প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি	জেলা কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪ টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com
৯	বিভিন্ন সরকারি দপ্তরসমূহের আইসিটি পণ্য ক্রয়ের ক্ষেত্রে কারিগরি পরামর্শ প্রদান	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র	জেলা কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪ টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com
১০	আইসিটি শিল্পের উন্নয়ন কার্যক্রমকে গতিশীল রাখতে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	নির্দেশনা মোতাবেক	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/ নোটিশ জেলা কার্যালয়,	বিনামূল্যে	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪

Signature

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজ/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	জেলা পর্যায়ে আইসিটি কমিটির মাসিক সভা আয়োজন			ঠাকুরগাঁও		টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com
১১	আইসিটি ডিজিটাল ল্যাব এর সক্ষমতা ও ব্যবহার উপযোগিতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ল্যাব পরিদর্শন ও প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	নির্দেশনা মোতাবেক	নির্দেশনা মোতাবেক	বিনামূল্যে	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪ টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজ/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ও জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল প্রণয়ন এবং বাস্তবায়ন	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	অফিস আদেশ	নির্দেশনা মোতাবেক	বিনামূল্যে	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪ টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com
২	প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধিতে কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে বিভিন্ন বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	অফিস আদেশ/ চাহিদা অনুযায়ী	নির্দেশনা মোতাবেক	বিনামূল্যে	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪ টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com
৩	দাপ্তরিক কার্যক্রমের সক্ষমতা বৃদ্ধিতে উপজেলা কার্যালয় পরিদর্শন	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	নির্দেশনা অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪ টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com
৪	দাপ্তরিক ডি-নথি বাস্তবায়ন/ ওয়েব পোর্টাল হালনাগাদ	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট	জেলা কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪ টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com
৫	উদ্ভাবনী/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন উদ্যোগ বাস্তবায়ন	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	অফিস আদেশ/ চাহিদা অনুযায়ী	অফিস আদেশ/ চাহিদা অনুযায়ী	নীতিমালা অনুযায়ী	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪ টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com
৬	দাপ্তরিক সকল রেজিস্টার হালনাগাদকরণ	তাৎক্ষনিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রয়োজন অনুযায়ী	জেলা কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও	বিনামূল্যে	প্রোগ্রামারের দপ্তর প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) জেলা কোডঃ ৯৪ টেলিফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ doict.thakurgaon@gmail.com

Signature

৩. আওতাধীন দপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

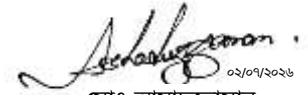
১। উপজেলা কার্যালয়, ঠাকুরগাঁও সদর, ঠাকুরগাঁও-	http://doict.thakurgaonsadar.thakurgaon.gov.bd
২। উপজেলা কার্যালয়, বালিয়াডাঙ্গী, ঠাকুরগাঁও-	http://doict.baliadangi.thakurgaon.gov.bd
৩। উপজেলা কার্যালয়, রাণীশংকৈল, ঠাকুরগাঁও-	http://doict.ranisankail.thakurgaon.gov.bd
৪। উপজেলা কার্যালয়, পীরগঞ্জ, ঠাকুরগাঁও-	http://doict.pirganj.thakurgaon.gov.bd
৫। উপজেলা কার্যালয়, হরিপুর, ঠাকুরগাঁও-	http://doict.haripur.thakurgaon.gov.bd

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/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. 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)	প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫ ই-মেইলঃ doict.thakurgaon@gmail.com ওয়েবঃ www.doict.thakurgaon.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব প্রকৌশলী মোছা: উম্মে মারজিয়া প্রোগ্রামার (প্রশাসন) ফোনঃ +৮৮০ ১৭১৭ ৬৩০৫৫৬ ওয়েবঃ www.doict.gov.bd তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর	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


০২/০৭/২০২৬

মোঃ আসাদুজ্জামান
প্রোগ্রামার (অতিরিক্ত দায়িত্ব)
ফোনঃ ০২-৫৮৭৭৩১০৭৫
doict.thakurgaon@gmail.com