বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল

আঞ্চলিক কার্যালয়, ফরিদপুর

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়

সিটিজেন্‌স চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

- **ভিশন:** তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির বহুমুখী ব্যবহার নিশ্চিত করার মাধ্যমে জ্ঞানভিত্তিক সমাজ প্রতিষ্ঠায় সহায়তা প্রদান।
- **মিশন:** স্বচ্ছতা ও নিরাপত্তার সাথে নাগরিকদের উন্নত সেবা প্রদান। তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ক্ষেত্রে গবেষণা ও উন্নয়নের মাধ্যমে জাতীয় লক্ষ্য অর্জনে সরকারকে সহায়তা করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময় সীমা	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	আইসিটি বিষয়ক বিবিধ কোর্স, আইসিটি ডিপ্লোমা ও আইসিটি পোস্ট গ্রাজুয়েশন ডিপ্লোমা	বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে যাচাই-বাছাই করে প্রার্থী নির্বাচনপূর্বক সরাসরি কম্পিউটার ল্যাবে প্রশিক্ষণ প্রদান।	সর্বশেষ শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্রের ফটোকপি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ জন্মনিবন্ধন পত্রের ফটোকপি, ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি বিসিসি, আঞ্চলিক কার্যালয়, ফরিদপুর বাড়ী# ৪৫/এ, খান বাহাদুর ঈসমাইল সড়ক, চরকমলাপুর, ফরিদপুর ও বিসিসি'র ওয়েব সাইট	বিভিন্ন কোর্সের কোর্স ফি ব্যাংকে জমা দেয়ার মাধ্যমে পরিশোধ করতে হয়। ব্যাংক হিসাবের তথ্য নামঃ বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল হিসাব নংঃ ০১০০০৪৭১৯০৯৯৬, জনতা ব্যাংক লিমিটেড, তিতুমীর মার্কেট শাখা, ফরিদপুর	প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডারে পূর্ব ঘোষিত সময়ানুযায়ী/ বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী	পদবী: কো-অর্ডিনেটর (সার্ভিস রিলেশনশিপ) ফোন : ০১৮০৪৬৬৮০৩০ ই-মেইল: susmoy.barman@bcc.gov.bd
২।	প্রতিবন্ধি ব্যক্তি এবং মহিলাদের কম্পিউটার প্রশিক্ষণের মাধ্যমে আত্মনির্ভরশীল করার কার্যক্রম পরিচালনা	বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে যাচাই-বাছাই করে প্রার্থী নির্বাচনপূর্বক সরাসরি কম্পিউটার ল্যাবে প্রশিক্ষণ প্রদান।	সর্বশেষ শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্রের ফটোকপি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ জন্মনিবন্ধন পত্রের ফটোকপি, ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডারে পূর্ব ঘোষিত সময়ানুযায়ী/ বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী	পদবী: এ্যাসোসিয়েট (পরীক্ষা ব্যবস্থাপনা) (চঃ দাঃ) ফোন : ০১৯৫০১৬৩০১৭ ইমেইল:towhidul.islammrs@bcc.gov.bd
৩।	মহিলাদের জন্য বেসিক কম্পিউটার প্রশিক্ষণ কার্যক্রম পরিচালনা	বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে যাচাই-বাছাই করে প্রার্থী নির্বাচনপূর্বক সরাসরি কম্পিউটার	সর্বশেষ শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্রের ফটোকপি, জাতীয় পরিচয়পত্র/ জন্মনিবন্ধন পত্রের ফটোকপি, ২ (দুই) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি	স্বল্পমূল্যে বিঃদ্রঃ বিভিন্ন কোর্সের কোর্স ফি ব্যাংকে জমা দেয়ার মাধ্যমে পরিশোধ করতে হয়।	প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডারে পূর্ব ঘোষিত সময়ানুযায়ী/ বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী	পদবী: এ্যাসোসিয়েট (পরীক্ষা ব্যবস্থাপনা) (চঃ দাঃ) ফোন : ০১৯৫০১৬৩০১৭ ইমেইল: towhidul.islammrs@bcc.gov.bd

		ল্যাবে প্রশিক্ষণ প্রদান।		<u>ব্যাংক হিসাবের তথ্য</u> নামঃ বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল হিসাব নংঃ ০১০০০৪৭১৯০৯৯৬, জনতা ব্যাংক লিমিটেড, তিতুমীর মার্কেট শাখা, ফরিদপুর		
৪।	কম্পিউটার ব্যবহার ও আইসিটি বিষয়ক সচেতনতা সৃষ্টি ও উৎসাহ দান	সভা, সেমিনার, ওয়ার্কশপ, অনুষ্ঠানাদি আয়োজন।	দাপ্তরিক পত্র	বিনামূল্যে	পূর্ব ঘোষিত সময়ানুযায়ী	পদবী: কো-অর্ডিনেটর (সার্ভিস রিলেশনশিপ) ফোন : ০১৮০৪৬৬৮০৩০ ই-মেইল: susmoy.barman@bcc.gov.bd
৫।	আইসিটি প্রতিষ্ঠান বা সরকারি পর্যায়ে চাকুরি প্রাপ্তির লক্ষ্যে ইন্টার্ণশীপ কার্যক্রম পরিচালনা	বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে যাচাই-বাছাই করে প্রার্থী নির্বাচনপূর্বক সরাসরি কম্পিউটার ল্যাবে প্রশিক্ষণ প্রদান।	দাপ্তরিক পত্র	বিনামূল্যে	৬০ কার্যদিবস	পদবী: আঞ্চলিক পরিচালক ফোন: ০১৫৩৪৬৭৭১১৬ ই-মেইল: simab.ahmmed@bcc.gov.bd
৬।	কম্পিউটার হার্ডওয়্যার ও সফটওয়্যার সমস্যা নিরসনে হেল্পডেস্ক পরিচালনা	চাহিদা পত্র	দাপ্তরিক পত্র	বিনামূল্যে	ই-মেইল/ ফোন প্রাপ্তির ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে।	পদবী: কো-অর্ডিনেটর (সার্ভিস রিলেশনশিপ) ফোন : ০১৮০৪৬৬৮০৩০ ই-মেইল: susmoy.barman@bcc.gov.bd
৭।	কম্পিউটার ও তথ্য নিরাপত্তা বিষয়ে সতর্কীকরণ	সভা, সেমিনার, ওয়ার্কশপ, অনুষ্ঠানাদি আয়োজন।	দাপ্তরিক পত্র	বিনামূল্যে	বার্ষিক পরিকল্পনা অনুযায়ী।	পদবী: কো-অর্ডিনেটর (সার্ভিস রিলেশনশিপ) ফোন : ০১৮০৪৬৬৮০৩০ ই-মেইল: susmoy.barman@bcc.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময় সীমা	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	বিসিসি কর্তৃক সরকারি প্রতিষ্ঠানে স্থাপিত ই-গভঃ নেটওয়ার্ক ও ভিডিও কনফারেন্সিং সংক্রান্ত সেবা প্রদান	চাহিদা পত্র	সেবা গ্রহীতা দপ্তর হতে প্রাপ্ত অভিযোগ	বিনামূল্যে	অভিযোগ প্রাপ্তির পর স্বল্পতম সময়ে মধ্যে	পদবী: কো-অর্ডিনেটর (সার্ভিস রিলেশনশিপ) ফোন : ০১৮০৪৬৬৮০৩০

						ই-মেইল: susmoy.barman@bcc.gov.bd
২।	কম্পিউটার ও তথ্য প্রযুক্তি সংক্রান্ত পরামর্শ/মতামত প্রদান	চাহিদা পত্র	চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	চাহিদা প্রাপ্তির পর স্বল্পতম সময়ে মধ্যে	পদবী: কো-অর্ডিনেটর (সার্ভিস রিলেশনশিপ) ফোন : ০১৮০৪৬৬৮০৩০ ই-মেইল: susmoy.barman@bcc.gov.bd
৩।	সরকারি/বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী আইসিটি সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ কোর্স পরিচালনা	চাহিদা পত্র	চাহিদাপত্র	বিভিন্ন কোর্সের ফি আলোচনা সাপেক্ষে নির্ধারণ করা হয় এবং তা ব্যাংকে জমা দেয়ার মাধ্যমে পরিশোধ করতে হয়। ব্যাংক হিসাবের তথ্য নামঃ বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল হিসাব নংঃ ০১০০০৪৭১৯০৯৯৬, জনতা ব্যাংক লিমিটেড, তিতুমীর মার্কেট শাখা, ফরিদপুর	চাহিত প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী	পদবী: কো-অর্ডিনেটর (সার্ভিস রিলেশনশিপ) ফোন : ০১৮০৪৬৬৮০৩০ ই-মেইল: susmoy.barman@bcc.gov.bd
৪।	কম্পিউটার ল্যাব ভাড়া প্রদান	চাহিদা পত্র	আবেদনপত্র।	নির্ধারিত ফি ব্যাংকে জমা দেয়ার মাধ্যমে পরিশোধ করতে হয়। ব্যাংক হিসাবের তথ্য নামঃ বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল হিসাব নংঃ ০১০০০৪৭১৯০৯৯৬, জনতা ব্যাংক লিমিটেড, তিতুমীর মার্কেট শাখা, ফরিদপুর	চাহিত প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী	পদবী: কো-অর্ডিনেটর (সার্ভিস রিলেশনশিপ) ফোন : ০১৮০৪৬৬৮০৩০ ই-মেইল: susmoy.barman@bcc.gov.bd
৫।	কম্পিউটার ও কম্পিউটার সংশ্লিষ্ট যন্ত্রাংশ অকেজো ঘোষণাকরণ সংক্রান্ত সেবা প্রদান	চাহিদা পত্র	কম্পিউটার ও কম্পিউটার সংশ্লিষ্ট যন্ত্রাংশ অকেজো ঘোষণাকরণ সংক্রান্ত নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারত ফরম	বিনামূল্যে	কম্পিউটার ও কম্পিউটার সংশ্লিষ্ট যন্ত্রাংশ অকেজো ঘোষণাকরণ সংক্রান্ত নীতিমালা অনুযায়ী	পদবী: কো-অর্ডিনেটর (সার্ভিস রিলেশনশিপ) ফোন : ০১৮০৪৬৬৮০৩০ ই-মেইল: susmoy.barman@bcc.gov.bd
৬।	সরকারি পর্যায়ের ওয়েবসাইট ও ই-সেবা হোস্টিং সেবা প্রদান	চাহিদা পত্র	চাহিদাপত্র	সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী ফি ব্যাংকে জমা দেয়ার মাধ্যমে পরিশোধ করতে হয়। ব্যাংক হিসাবের তথ্য নামঃ বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল হিসাব নংঃ ০১০০০৪৭১৯০৯৯৬, জনতা ব্যাংক লিমিটেড, তিতুমীর মার্কেট শাখা, ফরিদপুর	যাচাই-বাছাই পূর্বক সময়সীমা নির্ধারণ করা হবে	পদবী: কো-অর্ডিনেটর (সার্ভিস রিলেশনশিপ) ফোন : ০১৮০৪৬৬৮০৩০ ই-মেইল: susmoy.barman@bcc.gov.bd

৭।	সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের নিয়োগ পরীক্ষা (কম্পিউটার ব্যবহারিক) গ্রহণ	চাহিদা পত্র	বিসিসি, আঞ্চলিক কার্যালয়, ফরিদপুর বাড়ী# ৪৫/এ, খান বাহাদুর ঈসমাইল সড়ক, চরকমলাপুর, ফরিদপুর ও বিসিসি'র ওয়েব সাইট www.faridpur.bcc.gov.bd	বিসিসি কর্তৃক প্রণিত নীতিমালা অনুসারে ফি ব্যাংকে জমা দেয়ার মাধ্যমে পরিশোধ করতে হয়। ব্যাংক হিসাবের তথ্য নামঃ বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল হিসাব নংঃ ০১০০০৪৭১৯০৯৯৬, জনতা ব্যাংক লিমিটেড, তিতুমীর মার্কেট শাখা, ফরিদপুর	আলোচনা মোতাবেক	পদবী: কো-অর্ডিনেটর (সার্ভিস রিলেশনশিপ) ফোন : ০১৮০৪৬৬৮০৩০ ই-মেইল: susmoy.barman@bcc.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময় সীমা	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	লজিস্টিকস সাপোর্ট সার্ভিস প্রদান	যথাযথ নিয়মানুযায়ী সরাসরি চাহিদা পূরণ।	বিসিসি, আঞ্চলিক কার্যালয়, ফরিদপুর বাড়ী# ৪৫/এ, খান বাহাদুর ঈসমাইল সড়ক, চরকমলাপুর, ফরিদপুর	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কার্যদিবস	পদবী: এ্যাসোসিয়েট (পরীক্ষা ব্যবস্থাপনা) (চঃ দাঃ) ফোন : ০১৯৫০১৬৩০১৭ ইমেইল: towhidul.islammrs@bcc.gov.bd
২।	ছুটি ব্যবস্থাপনা	চাহিদার নিরিখে।	বিসিসি, আঞ্চলিক কার্যালয়, ফরিদপুর বাড়ী# ৪৫/এ, খান বাহাদুর ঈসমাইল সড়ক, চরকমলাপুর, ফরিদপুর	বিনামূল্যে	চাহিদাপত্র প্রাপ্তির ১ (এক) কার্যদিবসের মধ্যে	পদবী: আঞ্চলিক পরিচালক ফোন: ০১৫৩৪৬৭৭১১৬ ই-মেইল: simab.ahmmed@bcc.gov.bd

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফি (যদি থাকে) পরিশোধ করা।
৩)	সাক্ষাতের জন্য পূর্বানুমতি গ্রহণ করা।
৪)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৫)	কোন দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অনুপস্থিত থাকলে GRS ফোকাল পয়েন্ট এর সাথে যোগাযোগ করা।

৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে।	 **অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)**	সিমাব আল আহম্মেদ আঞ্চলিক পরিচালক (ইনচার্জ), বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল, আঞ্চলিক কার্যালয়, ফরিদপুর ফোন: ০১৫৩৪৬৭৭১১৬ ই-মেইল: simab.ahmmed@bcc.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে।	 **আপিল কর্মকর্তা**	জনাব মোঃ জাকির হোসেন বাচ্চু সচিব (উপসচিব), বিসিসি অফিস: +৮৮০-২-৫৫০০৬৮৪৯ মোবাইল: +৮৮-০১৭২৮৩৬৬৩১৬ ই-মেইল: secretary@bcc.gov.bd ওয়েবসাইট: www.bcc.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩।	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান নিতে না পারলে।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস