

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়  
গণযোগাযোগ অধিদপ্তর  
সহকারী তথ্য অফিসারের কার্যালয়  
তথ্য অফিস, কাপ্তাই, রাজামাটি পার্বত্য জেলা  
[www.info.kaptai.rangamati.gov.bd](http://www.info.kaptai.rangamati.gov.bd)

## সিটিজেন'স চার্টার

ভিশন ও মিশন

ভিশন :

তথ্যপ্রযুক্তি ও যোগাযোগ-নির্ভর তথ্যসেবা সর্বত্র ও সকলের।

মিশন :

সরকারের নীতি ও কার্যক্রমের সাথে ব্যাপক জনগোষ্ঠীকে, বিশেষ করে প্রত্যন্ত অঞ্চলের জনগোষ্ঠীকে, তথ্যসেবার মাধ্যমে সচেতন, উদ্বুদ্ধ এবং উন্নয়নের ধারায় সম্পৃক্তকরণ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উদ্বৃত্তন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, টেলিফোন ও ই-মেইল নম্বর
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	চলচ্চিত্র প্রদর্শনী	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টরের মাধ্যমে প্রদর্শন	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: তথ্য অফিস, কাগ্ভাই	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	যোষক/সাইন অপারেটর	সহকারী তথ্য অফিসার ফোন :01676790175 diokaptai@gmail.com
২	সভা- সমাবেশ (কর্মশালা)	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী আন্তঃব্যক্তিক যোগাযোগ	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: তথ্য অফিস, কাগ্ভাই	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক/যোষক	সহকারী তথ্য অফিসার ফোন :01676790175 diokaptai@gmail.com
৩	সংগীতানুষ্ঠান	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী সংগীত পরবেশন	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: তথ্য অফিস, কাগ্ভাই	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	যোষক/এপিএই অপারেটর	সহকারী তথ্য অফিসার ফোন :01676790175 diokaptai@gmail.com
৪	প্রচারসামগ্রী বিতরণ ও প্রদর্শন	নির্ধারিত কর্মসূচি ও অগ্রাধিকার অনুযায়ী পোস্টার, লিফলেট/বুফলেট, পুস্তিকা সাময়িকী, ফিল্ম/ডিভিডি ইত্যাদি বিতরণ ও প্রদর্শন	জনগণের আবেদন বা অন্য প্রতিষ্ঠানের চাহিদাপত্র, প্রাপ্তিস্থান: তথ্য অফিস, কাগ্ভাই	বিনামূল্যে	সরবরাহ প্রাপ্তিসাপেক্ষে এবং নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী অনধিক ৫ দিন	অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক/যোষক	সহকারী তথ্য অফিসার ফোন :01676790175 diokaptai@gmail.com

৫	সড়ক প্রচার (পথ প্রচার)	সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সুনির্দিষ্ট লিখিত তথ্য-উপাত্ত অনুযায়ী মাইকিং	জরুরি বিষয়ে সরকারি নির্দেশনা অনুযায়ী এবং তথ্য অফিস, কাপ্তাই	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ঘোষক	সহকারী তথ্য অফিসার ফোন :01676790175 diokaptai@gmail.com
৬	কমিউনিটি সভা, উঠান বৈঠক/ ক্ষুদ্র ও খণ্ড- সমাবেশ	চাহিদা/কর্মসূচি অনুযায়ী আন্তঃব্যক্তিক যোগাযোগ	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: তথ্য অফিস, কাপ্তাই	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক	সহকারী তথ্য অফিসার ফোন :01676790175 diokaptai@gmail.com
৭	ভিডিও কনফারেন্স	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী অনলাইন কনফারেন্স সিস্টেমের মাধ্যমে	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: তথ্য অফিস, কাপ্তাই	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক	সহকারী তথ্য অফিসার ফোন :01676790175 diokaptai@gmail.com
৮	অনলাইন প্রচার	ওয়েব পোর্টাল, তথ্য বাতায়ন, সামাজিক যোগাযোগের মাধ্যমে	জনগণের চাহিদা অনুযায়ী সরকার কর্তৃক নির্ধারিত এবং অনলাইন/ওয়েব ঠিকানা	বিনামূল্যে	উন্মুক্ত	অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক	সহকারী তথ্য অফিসার ফোন :01676790175 diokaptai@gmail.com

\* অগ্রাধিকার ভিত্তিতে লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উদ্বৃত্তন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, টেলিফোন ও ই-মেইল নম্বর
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	চলচ্চিত্র প্রদর্শনী	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টরের মাধ্যমে প্রদর্শন	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: তথ্য অফিস, কাগ্গাই	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	ঘোষক/সাইন অপারেটর	সহকারী তথ্য অফিসার ফোন :01676790175 diokaptai@gmail.com
২	শব্দযন্ত্র স্থাপন	চাহিদা অনুযায়ী পাবলিক এড্রেস ইকুইপমেন্টস্ সিস্টেমের মাধ্যমে	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত প্রতিষ্ঠানের চাহিদাপত্র এবং তথ্য অফিস, কাগ্গাই	বিনামূল্যে	চাহিদা পত্রে বর্ণিত সময় ও প্রয়োজন সাপেক্ষ	এপিএই অপারেটর	সহকারী তথ্য অফিসার ফোন :01676790175 diokaptai@gmail.com
৩	প্রচারসামগ্রী বিতরণ ও প্রদর্শন	নির্ধারিত কর্মসূচি অগ্রাধিকার অনুযায়ী পোস্টার, লিফলেট/বুফলেট, পুস্তিকা সাময়িকী, ফিল্ম/ডিভিডি ইত্যাদি বিতরণ ও প্রদর্শন	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: তথ্য অফিস, কাগ্গাই	বিনামূল্যে	সরবরাহ প্রাপ্তি সাপেক্ষ এবং নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী অনধিক ৫ দিন	অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাস্থরিক/ঘোষক	সহকারী তথ্য অফিসার ফোন :01676790175 diokaptai@gmail.com

৪	প্রেস ব্রিফিং	সুনির্দিষ্ট বিষয়ে সাংবাদিক ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা সহযোগে প্রেস ব্রিফিং করা	বিষয়ভিত্তিক তথ্যাদি এবং তথ্য অফিস, কাপ্তাই	বিনামূল্যে	প্রেস ব্রিফিং এর জন্য পত্র তাৎক্ষণিক যোগাযোগের ভিত্তিতে	অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক/ঘোষক	সহকারী তথ্য অফিসার ফোন: 01676790175 diokaptai@gmail.com
৫	ভিডিও কনফারেন্স	সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সুনির্দিষ্ট লিখিত তথ্য-উপাত্ত অনুযায়ী অনলাইন কনফারেন্স সিস্টেমের মাধ্যমে	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: তথ্য অফিস, কাপ্তাই	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক/ঘোষক	সহকারী তথ্য অফিসার ফোন: 01676790175 diokaptai@gmail.com
৬	প্রেসক্লাগুহ পরিদর্শন	সুনির্দিষ্ট কর্মসূচির ভিত্তিতে সরেজমিনে প্রেসক্লাগুহ পরিদর্শন	আইন দ্বারা নির্ধারিত এবং তথ্য অফিস, কাপ্তাই	বিনামূল্যে	কর্মসূচির ভিত্তিতে/তাৎক্ষণিক	সহকারী তথ্য অফিসার	সহকারী তথ্য অফিসার ফোন: 01676790175 diokaptai@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা  
২.৪ আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উদ্বতন কর্মকর্তার পদবি, ফোন নম্বর, টেলিফোন ও ই-মেইল নম্বর
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	বেতন-ভাতাদি যথাসময়ে প্রদান	ডিএও এর বেতন নির্ধারণি সাপেক্ষ সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধিবিধান অনুযায়ী	বিল ভাউচার এবং তথ্য অফিস, কাপ্তাই	বিনামূল্যে	ডিএও কর্তৃক বিল পাস সাপেক্ষ/ অনতিবিলম্বে	সহকারী তথ্য অফিসার	সহকারী তথ্য অফিসার ফোন :01676790175 diokaptai@gmail.com
২	ছুটি, জিপিএফ, পেনশন (ব্যক্তিগত প্রাপ্যতা)	ডিএও এর প্রত্যয়ন এবং আবেদন সাপেক্ষ সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধিবিধান অনুযায়ী	ডিএও এর প্রত্যয়ন, আবেদনপত্র এবং গণযোগাযোগ অধিদপ্তর	বিনামূল্যে	জারীকৃত জিও এর সময় অনুযায়ী	সহকারী তথ্য অফিসার	সহকারী তথ্য অফিসার ফোন :01676790175 diokaptai@gmail.com

**৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)**

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নুক্ত 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 ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার পদবি : সহকারী তথ্য অফিসার ই-মেইল: diokaptai@gmail.com ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	৩০ কার্যদিবস
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার পদবি : পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ই-মেইল: aseccion2017@gmail.com ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি GRS *মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা *জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা	৬০ কার্যদিবস

**৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা**

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত বিষয় ও পরিচিতি সহযোগে আবেদন জমা প্রদান
২)	নির্ধারিত ফিস পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

**ক) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা:**

নাম	পদবি	অফিসের নাম	ফোন নম্বর	ই-মেইল নম্বর
দেলোয়ার হোসেন	সহকারী তথ্য অফিসার	তথ্য অফিস, কাপ্তাই	01676790175	diokaptai@gmail.com