



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

## Citizen's Charter (সিটিজেনস্ চার্টার)



তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়  
গণযোগাযোগ অধিদপ্তর  
জেলা তথ্য অফিস, খুলনা

হেল্পডেস্ক ফোন: 02477721842

ই-মেইল : ddinfoklna@gmail.com

পরিচালকের ফোন: ০২৪৭৭৭২১৮৪২

ওয়েবসাইট: [www.info.khulna.gov.bd](http://www.info.khulna.gov.bd)

## সিটিজেনস 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	সেবার প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,, ফোন নম্বর ও ই-মেইল	উদ্বৃত্তন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর,টেলিফোন ও ইমেইল নম্বর
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	চলচ্চিত্র প্রদর্শনী	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টরের মাধ্যমে প্রদর্শন	সরাসরি লিখিত বা ই- মেইল প্রাপ্ত আবেদন,প্রাপ্তি স্থান: জেলা তথ্য অফিস, খুলনা	বিনামূল্যে	১০ কার্য দিবস	গাজী জাকির হোসেন পরিচালক ফোন: ০২৪৭৭৭২১৮৪২ ddinfoklna@gmail.com	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) কক্ষ নং ১০০১ টেলিফোন-০২-৮৩০০৬৫৪ daf@masscommunication.gov.bd
২.	সভা-সমাবেশ (কর্মশালা)	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী আন্তঃব্যক্তিক যোগাযোগ	সরাসরি লিখিত বা ই- মেইল প্রাপ্ত আবেদন,প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, খুলনা	বিনামূল্যে	১০ কার্য দিবস	গাজী জাকির হোসেন পরিচালক ফোন: ০২৪৭৭৭২১৮৪২ ddinfoklna@gmail.com	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) কক্ষ নং ১০০১ টেলিফোন-০২-৮৩০০৬৫৪ daf@masscommunication.gov.bd
৩.	সংগীতানুষ্ঠান	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী সংগীত পরিবেশন	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইল প্রাপ্ত আবেদন,প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, খুলনা	বিনামূল্যে	১০ কার্য দিবস	গাজী জাকির হোসেন পরিচালক ফোন: ০২৪৭৭৭২১৮৪২ ddinfoklna@gmail.com	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) কক্ষ নং ১০০১ টেলিফোন-০২-৮৩০০৬৫৪ daf@masscommunication.gov.bd
৪.	প্রচার সামগ্রী বিতরণ ও প্রদর্শন	নির্ধারিত কর্মসূচি ও অগ্রাধিকার অনুযায়ী পোস্টার, লিফলেট/ বুকলেট, পুস্তিকা সাময়িকী, ফিল্ম/ ডিভিডি ইত্যাদি বিতরণ ও প্রদর্শন	জনগণের আবেদন বা অন্য প্রতিষ্ঠানের চাহিদাপত্র,প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, খুলনা	বিনামূল্যে	সরবরাহ প্রাপ্তিসাপেক্ষে এবং নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী অনধিক ৫ দিন	গাজী জাকির হোসেন পরিচালক ফোন: ০২৪৭৭৭২১৮৪২ ddinfoklna@gmail.com	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) কক্ষ নং ১০০১ টেলিফোন-০২-৮৩০০৬৫৪ daf@masscommunication.gov.bd
৫.	সড়ক প্রচার (পথ প্রচার))	সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সুনির্দিষ্ট লিখিত তথ্য-উপাত্ত অনুযায়ী মাইকিং	জরুরী বিষয়ে সরকারী নির্দেশনা অনুযায়ী এবং জেলা তথ্য অফিস, খুলনা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	গাজী জাকির হোসেন পরিচালক ফোন: ০২৪৭৭৭২১৮৪২ ddinfoklna@gmail.com	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) কক্ষ নং ১০০১ টেলিফোন-০২-৮৩০০৬৫৪ daf@masscommunication.gov.bd

৬.	কমিউনিটি সভা, উঠান বৈঠক/ক্ষুদ্র ও খন্ড-সমাবেশ	চাহিদা/কর্মসূচি অনুযায়ী আন্তঃব্যক্তিক যোগাযোগ	সরাসরি লিখিত আবেদন,প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, খুলনা	বিনামূল্যে	১০কার্যদিবস	গাজী জাকির হোসেন পরিচালক ফোন: ০২৪৭৭৭২১৮৪২ ddinfoklna@gmail.com	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) কক্ষ নং ১০০১ টেলিফোন-০২-৮৩০০৬৫৪ daf@masscommunication.gov.bd
৭.	ভিডিও কনফারেন্স	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী অনলাইন কনফারেন্স সিস্টেমের মাধ্যমে	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইল প্রাপ্ত আবেদন এবং জেলা তথ্য অফিস, খুলনা	বিনামূল্যে	১০কার্যদিবস	গাজী জাকির হোসেন পরিচালক ফোন: ০২৪৭৭৭২১৮৪২ ddinfoklna@gmail.com	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) কক্ষ নং ১০০১ টেলিফোন-০২-৮৩০০৬৫৪ daf@masscommunication.gov.bd
৮.	অনলাইন প্রচার	ওয়েব পোর্টাল .তথ্য বাতায়ন,সামাজিক যোগাযোগের মাধ্যমে	জনগণের চাহিদা অনুযায়ী সরকার কর্তৃক নির্ধারিত এবং অনলাইন/ ওয়েব ঠিকানা	বিনামূল্যে	উন্মুক্ত	সহকারী তথ্য অফিসার / অফিস সহকারী কাম- কম্পিউটারমুদ্রাক্ষরিক	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) কক্ষ নং ১০০১ টেলিফোন-০২-৮৩০০৬৫৪ daf@masscommunication.gov.bd

\* অগ্রাধিকার ভিত্তিতে লক্ষমাত্রা অনুযায়ী

## ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবার প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবংপরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম ,পদবী,, ফোন নম্বর ও ই-মেইল	উদ্বতন কর্মকর্তার পদবি,রুম নম্বর,টেলিফোন ও ইমেইল নম্বর
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	চলচ্চিত্র প্রদর্শনী	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টরের মাধ্যমে প্রদর্শন	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইল প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তি স্থান: জেলা তথ্য অফিস, খুলনা	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	গাজী জাকির হোসেন পরিচালক ফোন: ০২৪৭৭৭২১৮৪২ ddinfoklna@gmail.com	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) কক্ষ নং ১০০১ টেলিফোন-০২-৮৩০০৬৫৪ daf@masscommunication.gov.bd
২.	শব্দযন্ত্র স্থাপন	চাহিদা অনুযায়ী পাবলিক এড্রেস ইকুইপমেন্টস সিস্টেমের মাধ্যমে	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত প্রতিষ্ঠানের চাহিদাপত্র এবং জেলা তথ্য অফিস, খুলনা	বিনামূল্যে	চাহিদা পত্রে বর্ণিত সময় ও প্রয়োজন সাপেক্ষে	গাজী জাকির হোসেন পরিচালক ফোন: ০২৪৭৭৭২১৮৪২ ddinfoklna@gmail.com	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) কক্ষ নং ১০০১ টেলিফোন-০২-৮৩০০৬৫৪ daf@masscommunication.gov.bd
৩	প্রচার সামগ্রী বিতরণ ও প্রদর্শন	নির্ধারিত কর্মসূচি ও অগ্রাধিকার অনুযায়ী পোস্টার, লিফলেট/ বুকলেট,পুস্তিকা সাময়িকী, ফিল্ম/ ডিভিডি ইত্যাদি বিতরণ ও প্রদর্শন	জনগণের চাহিদার ভিত্তিতে ও প্রাপ্তি সাপেক্ষে এবং জেলা তথ্য অফিস, খুলনা	বিনামূল্যে	সরবরাহ প্রাপ্তিসাপেক্ষে এবং নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী অনধিক ৫দিন	গাজী জাকির হোসেন পরিচালক ফোন: ০২৪৭৭৭২১৮৪২ ddinfoklna@gmail.com	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) কক্ষ নং ১০০১ টেলিফোন-০২-৮৩০০৬৫৪ daf@masscommunication.gov.bd
৪.	প্রেস ব্রিফিং	সুনির্দিষ্ট বিষয়ে সাংবাদিক ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা সহযোগে প্রেস ব্রিফিং করা	বিষয়ভিত্তিক তথ্যাদি এবং জেলা তথ্য অফিস, খুলনা	বিনামূল্যে	প্রেস ব্রিফিংএর জন্যপত্র তাৎক্ষনিক যোগাযোগের ভিত্তিতে	গাজী জাকির হোসেন পরিচালক ফোন: ০২৪৭৭৭২১৮৪২ ddinfoklna@gmail.com	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) কক্ষ নং ১০০১ টেলিফোন-০২-৮৩০০৬৫৪ daf@masscommunication.gov.bd

৫	ভিডিও কনফারেন্স	সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সুনির্দিষ্ট লিখিত তথ্য-উপাত্ত অনুযায়ী অনলাইন কনফারেন্স সিস্টেমের মাধ্যমে	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইল প্রাপ্ত আবেদন এবং জেলা তথ্য অফিস, খুলনা	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	গাজী জাকির হোসেন পরিচালক ফোন: ০২৪৭৭৭২১৮৪২ ddinfoklna@gmail.com	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) কক্ষ নং ১০০১ টেলিফোন-০২-৮৩০০৬৫৪ daf@masscommunication.gov.bd
৬.	প্রেক্ষাগৃহ পরিদর্শন	সুনির্দিষ্ট কর্মসূচির ভিত্তিতে সরেজমিনে প্রেক্ষাগৃহ পরিদর্শন	আইন দ্বারা নির্ধারিত এবং জেলা তথ্য অফিস, খুলনা	বিনামূল্যে	কর্মসূচির ভিত্তিতে/তাৎক্ষণিক	গাজী জাকির হোসেন পরিচালক ফোন: ০২৪৭৭৭২১৮৪২ ddinfoklna@gmail.com	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) কক্ষ নং ১০০১ টেলিফোন-০২-৮৩০০৬৫৪ daf@masscommunication.gov.bd

### ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

### ২.৪ আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবার প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উদ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, টেলিফোন ও ইমেইল নম্বর
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	বেতন-ভাতাদি যথাসময়ে প্রদান	ডিএএফও এর বেতন নির্ধারিত সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধিবিধান অনুযায়ী	বিল-ভাউচার এবং জেলা তথ্য অফিস খুলনা	বিনামূল্যে	ডিএএফও কর্তৃক বিল পাস সাপেক্ষে/অনতিবিলম্বে	গাজী জাকির হোসেন পরিচালক ফোন: ০২৪৭৭৭২১৮৪২ ddinfoklna@gmail.com	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) কক্ষ নং ১০০১ টেলিফোন-০২-৮৩০০৬৫৪ daf@masscommunication.gov.bd
২.	ছুটি, জিপিএফ, পেনশন (ব্যক্তিগত প্রাপ্যতা)	ডিএএফও এর প্রত্যয়ন এবং আবেদন সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধিবিধান অনুযায়ী	ডিএও এর প্রত্যয়ন এবং আবেদনপত্র এবং গণযোগাযোগ অধিদপ্তর	বিনামূল্যে	জারীকৃত জিও এর সময় অনুযায়ী	গাজী জাকির হোসেন পরিচালক ফোন: ০২৪৭৭৭২১৮৪২ ddinfoklna@gmail.com	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) কক্ষ নং ১০০১ টেলিফোন-০২-৮৩০০৬৫৪ daf@masscommunication.gov.bd
৩.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি/ পেশাগত উন্নয়ন	প্রশিক্ষণ এবং অভিজ্ঞতা বিনিময়	সংশ্লিষ্ট তথ্যাদি জেলা তথ্য অফিস খুলনা	সরকারি নির্ধারিত মূল্যে	মনোনয়নের আদেশ জারির পর সিডিউল অনুযায়ী	গাজী জাকির হোসেন পরিচালক ফোন: ০২৪৭৭৭২১৮৪২ ddinfoklna@gmail.com	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) কক্ষ নং ১০০১ টেলিফোন-০২-৮৩০০৬৫৪ daf@masscommunication.gov.bd

### ৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র. নং	প্রতিশ্রুতি/কাজকর্ত 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
৪)	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদনপত্র
৫)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন করবেন

## 8. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্র: 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 কর্মকর্তা নাম: সৈয়দ এ. মুমেন পদবি : পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) টেলিফোন: ০২-৮৩০০৬৫৪ ই-মেইল: sa_momen@yahoo.com ওয়েবঃ www.masscommunication.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: কাজী জিয়াউল বাসেত পদবি : যুগ্মসচিব (প্রশাসন), তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয় টেলি : ০২৫৫১০০০৫৬০ (অফিস), ই-মেইল: ds.admin@moi.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	জাহেদা পারভীন পদবি: সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার) এর দপ্তর, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা টেলিফোন: ৯৫১৩৪৩৩(অফিস) ই-মেইল: secy_cnr@cabinet.gov.bd ওয়েবঃ www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস

### ক. দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা

নাম	পদবী	অফিসের নাম	ফোন নম্বর	ই-মেইল
গাজী জাকির হোসেন	পরিচালক	জেলা তথ্য অফিস, খুলনা	০২৪৭৭৭২১৮৪২	ddinfoklna@gmail.com

হেল্পডেস্ক ফোন: ০২৪৭৭৭২১৮৪২

ই-মেইল : ddinfoklna@gmail.com

পরিচালকের ফোন: ০২৪৭৭৭২১৮৪২

ওয়েবসাইট: www.info.khulna.gov.bd



গাজী জাকির হোসেন  
পরিচালক  
জেলা তথ্য অফিস, খুলনা