



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

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়
গণযোগাযোগ অধিদপ্তর
জেলা তথ্য অফিস, খুলনা
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	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 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.	আলোচনা সভা/মতবিনিময় সভা/নারী সমাবেশ	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.	উদ্বুদ্ধকরণ 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 ৫দিন	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.	উঠান বৈঠক/উন্মুক্ত বৈঠক	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 কনফারেন্সের মাধ্যমে উঠান বৈঠক	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
৯.	পিএই কভারেজ	চাহিদা অনুযায়ী পিএ কভারেজ স্থাপনের মাধ্যমে	সরাসরি লিখিত আবেদন,প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, খুলনা	বিনামূল্যে	চাহিদাত্বের 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

* অগ্রাধিকার ভিত্তিতে লক্ষ্যমাত্রা 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 ইকুইপমেন্টস্ 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/ ভিডিও 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 সাপেক্ষ /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 গণযোগ্যযোগ 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/কার্যক্রম 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)	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র
৫)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন করবেন

৪. 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 পদবি : পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ই-মেইল: dgmasscommunication@yahoo.com ওয়েবঃ www.masscommunication.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: জনাব নূরুন্নাহিদা কামল পদবি : যুগ্মসচিব (প্রশাসন), তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয় টেলি : ৫৫১০০৯৮১ (অফিস) ই-মেইল: ds.admin@moi.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার) এর দপ্তর মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস

ক. দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা

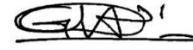
নাম	পদবী	অফিসের নাম	ফোন নম্বর	ই-মেইল
গাজী জাকির হোসেন	পরিচালক	জেলা তথ্য অফিস, খুলনা	০২৪৭৭৭২১৮৪২	ddinfoklna@gmail.com

হেল্পডেস্ক ফোন: ০২৪৭৭৭২১৮৪২

ই-মেইল : ddinfoklna@gmail.com

পরিচালকের ফোন: ০২৪৭৭৭২১৮৪২

ওয়েবসাইট: www.info.khulna.gov.bd



২৪-০৯-২০২৬

গাজী জাকির হোসেন

পরিচালক

বিভাগীয় জেলা তথ্য অফিস, খুলনা

ই-মেইল: ddinfoklna@gmail.com