

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
গণযোগাযোগ অধিদপ্তর
তথ্য অফিস, লামা।
www.info.lama.bandarban.gov.bd
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন:

রূপকল্প (Vision):

তথ্যপ্রযুক্তি ও যোগাযোগ-নির্ভর তথ্যসেবা সর্বত্র ও সকলের।

অভিলক্ষ্য (Mission):

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

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১.	চলচ্চিত্র/প্রামাণ্যচিত্র প্রদর্শন	১০ দিন	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন	তথ্য অফিস লামা	বিনামূল্যে	পদবি: সহকারী তথ্য অফিসার তথ্য অফিস, লামা। মোবাইল : ০১৮২০-১০৭৪৯০ informationofficeclama@gmail.com	পরিচালক(প্রশাসন ও অর্থ) রুম নম্বর : ১০০১ টেলিফোন : ০২-৮৩০০৬৫৪ ই-মেইল : sa-momen@yahoo.com মোবাইলঃ ০১৭৫৮-৮৭১০৭১
০২.	প্রচারসামগ্রী বিতরণ ও প্রদর্শন	সরবরাহ প্রাপ্তি সাপেক্ষে এবং নির্ধারিত কর্মসূচী অনুযায়ী অনধিক ৫ দিন	জনগণের আবেদন বা চাহিদাপত্র	তথ্য অফিস লামা	বিনামূল্যে		
০৩.	সড়ক/পথ প্রচার	তাৎক্ষণিক	জরুরি বিষয়ে সরকারি নির্দেশনা অনুযায়ী	তথ্য অফিস লামা	বিনামূল্যে		
০৪.	সভা-সমাবেশ/মেলা	১০ দিন	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন	তথ্য অফিস লামা	বিনামূল্যে		
০৫.	কর্মশালা/সেমিনার	১০ দিন	সদর দপ্তরের নির্দেশনাপত্র	তথ্য অফিস লামা	বিনামূল্যে		
০৬.	সঙ্গীতানুষ্ঠান	১০ দিন	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন	তথ্য অফিস লামা	বিনামূল্যে		
০৭.	উঠান বৈঠক/ উন্মুক্ত বৈঠক, ভিডিও কলের মাধ্যমে উঠান বৈঠক/উন্মুক্ত বৈঠক কমিউনিটি সভা,	১০ দিন	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন	তথ্য অফিস লামা	বিনামূল্যে		
০৮.	ভিডিও কনফারেন্স	১০ দিন	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন	তথ্য অফিস লামা	বিনামূল্যে		
০৯.	অনলাইন প্রচার	উন্মুক্ত	জনগণের চাহিদা অনুযায়ী সরকার কর্তৃক নির্ধারিত এবং অনলাইন/ ওয়েব ঠিকানা	তথ্য অফিস লামা	বিনামূল্যে		

০২/০৭/২০
মোহাম্মদ রাশেদুল হক
সহকারী তথ্য অফিসার
তথ্য অফিস, লামা।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১.	চলচ্চিত্র/প্রামাণ্যচিত্র প্রদর্শন	১০ দিন	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন	তথ্য অফিস লামা	বিনামূল্যে	<p>পদবি: সহকারী তথ্য অফিসার তথ্য অফিস, লামা। মোবাইল : ০১৮২০-১০৭৪৯০ informationofficeclama@gmail.com</p> <p>পরিচালক(প্রশাসন ও অর্থ) রুম নম্বর : ১০০১ টেলিফোন : ০২-৮৩০০৬৫৪ ই-মেইল : sa-momen@yahoo.com মোবাইলঃ ০১৭৫৮-৮৭১০৭১</p>	
০২.	শব্দযন্ত্র স্থাপন	চাহিদাপত্রে বর্ণিত সময় সাপেক্ষে	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত প্রতিষ্ঠানের চাহিদাপত্র	তথ্য অফিস লামা	বিনামূল্যে		
০৩.	প্রচারসামগ্রী (পোস্টার/লিপলেট/বুকলেট/পুস্তিকা/সাময়িকী/ফিল্ম/ডিভিডি ইত্যাদি) বিতরণ ও প্রদর্শন	সরবরাহ প্রাপ্তিসাপেক্ষে এবং নির্ধারিত কর্মসূচী অনুযায়ী অনধিক ৫ দিন	প্রাতিষ্ঠানিক আবেদন বা চাহিদাপত্র	তথ্য অফিস লামা	বিনামূল্যে		
০৪.	সড়ক/পথ প্রচার	তাৎক্ষণিক	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন	তথ্য অফিস লামা	বিনামূল্যে		
০৫.	প্রেস ব্রিফিং	তাৎক্ষণিক যোগাযোগের ভিত্তিতে	বিষয়ভিত্তিক তথ্যাদি	তথ্য অফিস লামা	বিনামূল্যে		
০৬.	ভিডিও কনফারেন্স	১০ দিন	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন	তথ্য অফিস লামা	বিনামূল্যে		
০৭.	প্রেক্ষাগৃহ প্রদর্শন	কর্মসূচীর ভিত্তিতে/ তাৎক্ষণিক	আইন দ্বারা নির্ধারিত	তথ্য অফিস লামা	বিনামূল্যে		
০৮.	অনলাইন প্রচার	তাৎক্ষণিক	দাপ্তরিকপত্র ও সদর দপ্তরের নির্দেশনাপত্র	তথ্য অফিস লামা			

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্র:	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১.	বেতন-ভাতাদি প্রদান	সিএও কর্তৃক বিলপাস সাপেক্ষ/ অনতিবিলম্বে	বিল ভাউচার	তথ্য অফিস, লামা	বিনামূল্যে	<p>পদবি: সহকারী তথ্য অফিসার তথ্য অফিস, লামা। ফোন: ০২-৩৩৩৩০৩৮৩২ informationofficeclama@gmail.com</p> <p>পরিচালক(প্রশাসন ও অর্থ) রুম নম্বর : ১০০১ টেলিফোন : ০২-৮৩০০৬৫৪ ই-মেইল : daf@masscommunication.gov.bd</p>	
০২.	ছুটি, জিপিএফ, পেনশন (ব্যক্তিগত প্রাপ্যতা)	জারীকৃত জিও এর সময় অনুযায়ী	সিএও এর প্রত্যয়ন ও আবেদনপত্র	তথ্য অফিস, লামা	বিনামূল্যে		
০৩.	লজিস্টিক সাপোর্ট	চাহিদাপত্র অনুমোদন সাপেক্ষে	চাহিদাপত্র	তথ্য অফিস, লামা	বিনামূল্যে		
০৪.	কর্মকর্তা, কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি/পেশাগত উন্নয়ন	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে	সদর দপ্তরের নির্দেশনাপত্র	তথ্য অফিস, লামা	বিনামূল্যে		

১২/১২/২০
সহকারী তথ্য অফিসার
তথ্য অফিস, লামা।

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

ক্র: নং	প্রতিশ্রুতি/কাজত 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

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।

ক্রম	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা (অনিক)	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম: সৈয়দ এ.মুমেন পদবি : পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ই-মেইল : sa-momen@yahoo.com মোবাইলঃ ০১৭৫৮-৮৭১০৭১ ওয়েব : www.masscommunication.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
০২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: জনাব ফারাহ শাম্মী, এনভিসি পদবি: অতিরিক্ত সচিব(প্রশাসন), তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয় টেলি: ৫৫১০০১৫৭(অফিস), মোবাইল: ০১৮১১-৪২৩২৭৮ ই-মেইল: js.admin@moi.gov.bd	২০ কার্যদিবস
০৩.	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 কার্যদিবস

৫. দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা :

নাম	পদবি	অফিস	মোবাইল নম্বর	মেইল
মোহাম্মদ রাশেদুল হক	সহকারী তথ্য অফিসার	তথ্য অফিস, লামা	০১৮২০১০৭৪৯০	informationofficeclama@gmail.com

Rashed
০১/০২/২০
মোহাম্মদ রাশেদুল হক
সহকারী তথ্য অফিসার
তথ্য অফিস, লামা।