

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়
গণযোগাযোগ অধিদপ্তর
জেলা তথ্য অফিস, সিলেট
<http://info.sylhet.gov.bd>
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's charter)

১. 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, উদ্ধুদ্ধ 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 ও পদবী)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল নম্বর
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	চলচ্চিত্র প্রদর্শনী	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টরের মাধ্যমে প্রদর্শন	সরকারি লিখিত বা ই- মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, সিলেট	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	উপপরিচালক/ঘোষক /সাইন অপারেটর	উপপরিচালক ফোনঃ ০২৯৯৬৬৩২৩২০ (email-diosyloffice@yahoo.com)
২.	সভা সমাবেশ (কর্মশালা)	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী আন্তঃ ব্যক্তিক যোগাযোগ	সরকারি লিখিত বা ই- মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, সিলেট	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	উপপরিচালক/অফিস সহকারী কাম- কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক/ঘোষক	উপপরিচালক ফোনঃ ০২৯৯৬৬৩২৩২০ (email-diosyloffice@yahoo.com)
৩.	সঙ্গীতানুষ্ঠান	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী সংগীত পরিবেশন	সরকারি লিখিত বা ই- মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, সিলেট	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	উপপরিচালক/ঘোষক /এপিএই অপারেটর	উপপরিচালক ফোনঃ ০২৯৯৬৬৩২৩২০ (email-diosyloffice@yahoo.com)
৪.	প্রচার সামগ্রী বিতরণ ও প্রদর্শন	নির্ধারিত কর্মসূচি ও অগ্রাধিকার অনুযায়ী পোস্টার, লিফলেট, বুকলেট, পুস্তিকা সাময়িকী, ফিল্ম/ভিডিও ইত্যাদি বিতরণ ও প্রদর্শন	সরকারি লিখিত বা ই- মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, সিলেট	বিনামূল্যে	সরবরাহ প্রাপ্তি সাপেক্ষে এবং নির্ধারিত কর্মসূচী অনুযায়ী অনধিক ৫দিন	উপপরিচালক/অফিস সহকারী কাম- কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক/ঘোষক	উপপরিচালক ফোনঃ ০২৯৯৬৬৩২৩২০ (email-diosyloffice@yahoo.com)
৫.	সড়ক/নৌযান- প্রচার (পথ প্রচার)	সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সুনির্দিষ্ট লিখিত তথ্য -উপাত্ত অনুযায়ী মাইকিং	জরুরী বিষয়ে সরকারি নির্দেশনা অনুযায়ী এবং তথ্য অফিস, সিলেট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	ঘোষক	উপপরিচালক ফোনঃ ০২৯৯৬৬৩২৩২০ (email-diosyloffice@yahoo.com)
৬.	কমিউনিটি সভা, উঠান বৈঠক/ক্ষুদ্র ও খন্ড-সমাবেশ	চাহিদা/কর্মসূচি অনুযায়ী আন্তঃ ব্যক্তিক যোগাযোগ	সরকারি লিখিত বা ই- মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, এবং তথ্য অফিস, সিলেট	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	উপপরিচালক/অফিস সহকারী কাম- কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক	উপপরিচালক ফোনঃ ০২৯৯৬৬৩২৩২০ (email-diosyloffice@yahoo.com)
৭.	ভিডিও কনফারেন্স	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী অনলাইন কনফারেন্স সিস্টেমের মাধ্যমে	সরকারি লিখিত বা ই- মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, এবং	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	উপপরিচালক/অফিস সহকারী কাম- কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক	উপপরিচালক ফোনঃ ০২৯৯৬৬৩২৩২০

			তথ্য অফিস, সিলেট				(email-diosyloffice@yahoo.com)
৮.	অনলাইন প্রচার	ওয়েব পোর্টাল, তথ্য বাতায়ন, সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম	জনগণের চাহিদা অনুযায়ী সরকার কর্তৃক নির্ধারিত এবং অনলাইন/ওয়েব ঠিকানা	বিনামূল্যে	উন্মুক্ত	উপপরিচালক/অফিস সহকারী কাম- কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক	উপপরিচালক ফোনঃ ০২৯৯৬৬৩২৩২০ (email-diosyloffice@yahoo.com)
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 ও পদবী)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল নম্বর
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	চলচ্চিত্র প্রদর্শনী	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টরের মাধ্যমে প্রদর্শন, চাহিদা অনুযায়ী পাবলিক	সরকারি লিখিত বা ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, এবং তথ্য অফিস, সিলেট	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	উপপরিচালক/ঘোষক /সাইন অপারেটর	উপপরিচালক ফোনঃ ০২৯৯৬৬৩২৩২০ (email-diosyloffice@yahoo.com)
২.	শব্দযন্ত্র স্থাপন	চাহিদা অনুযায়ী পাবলিক এড্রেস ইকুইপমেন্টস্ সিস্টেমের মাধ্যমে	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত প্রতিষ্ঠানের চাহিদাপত্র এবং তথ্য অফিস, সিলেট	বিনামূল্যে	চাহিদাপত্রে বর্ণিত সময় ও প্রয়োজন সাপেক্ষে	উপপরিচালক/এপিএই অপারেটর	উপপরিচালক ফোনঃ ০২৯৯৬৬৩২৩২০ (email-diosyloffice@yahoo.com)
৩.	প্রচার সামগ্রী বিতরণ ও প্রদর্শন	নির্ধারিত কর্মসূচি ও অগ্রাধিকার অনুযায়ী পোস্টার, লিফলেট, বুফলেট, পুস্তিকা সাময়িকী, ফিল্ম/ ডিভিডি ইত্যাদি বিতরণ ও প্রদর্শন	জনগণের আবেদন বা অন্য প্রতিষ্ঠানের চাহিদা পত্র, প্রাপ্তিস্থান তথ্য অফিস, সিলেট	বিনামূল্যে	সরবরাহ প্রাপ্তি সাপেক্ষে এবং নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী অনধিক ৫দিন	উপপরিচালক/অফিস সহকারী কাম- কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক/ঘোষক	উপপরিচালক ফোনঃ ০২৯৯৬৬৩২৩২০ (email-diosyloffice@yahoo.com)
৪.	প্রেস ব্রিফিং	সুনির্দিষ্ট বিষয়ে সাংবাদিক ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা সহযোগে প্রেস ব্রিফিং করা	বিষয়ভিত্তিক তথ্যাদি এবং তথ্য অফিস, সিলেট	বিনামূল্যে	প্রেস ব্রিফিং এর জন্য পত্র তাৎক্ষনিক যোগাযোগের ভিত্তিতে	উপপরিচালক/অফিস সহকারী কাম- কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক/ঘোষক	উপপরিচালক ফোনঃ ০২৯৯৬৬৩২৩২০ (email-diosyloffice@yahoo.com)
৫.	ভিডিও কনফারেন্স	সুনির্দিষ্ট বিষয়ে সুনির্দিষ্ট লিখিত তথ্য-উপাত্ত অনুযায়ী অনলাইন কনফারেন্স সিস্টেমের মাধ্যমে	সরকারি লিখিত বা ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, এবং তথ্য অফিস, সিলেট	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	উপপরিচালক/অফিস সহকারী কাম- কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক/ঘোষক	উপপরিচালক ফোনঃ ০২৯৯৬৬৩২৩২০ (email-diosyloffice@yahoo.com)
৬.	প্রেক্ষাগ্রহ পরিদর্শন	সুনির্দিষ্ট কর্মসূচির ভিত্তিতে সরেজমিনে প্রেক্ষাগৃহ পরিদর্শন	অনলাইন ধারা নির্ধারিত এবং তথ্য অফিস, সিলেট	বিনামূল্যে	কর্মসূচির ভিত্তিতে /তাৎক্ষনিক	উপপরিচালক	উপপরিচালক ফোনঃ ০২৯৯৬৬৩২৩২০ (email-diosyloffice@yahoo.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 ও পদবী)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, টেলিফোন ও ই-মেইল নম্বর
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)

১.	বেতন ভাতাদি যথাসময়ে প্রদান	ডিএও এর বেতন বেতন নির্ধারনী সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধি বিধান অনুযায়ী	বিল ভাউচার এবং তথ্য অফিস, সিলেট	বিনামূল্যে	ডিআইও কর্তৃক বিল পাশ সাপেক্ষে অনতিবিলম্বে	উপপরিচালক	উপপরিচালক ফোনঃ ০২৯৯৬৬৩২৩২০ (email-diosyloffice@yahoo.com)
২.	ছুটি, জিপিএফ, পেনশন (ব্যক্তিগত প্রাপ্যতা)	ডিএও এর প্রত্যয়ন এবং আবেদনপত্র সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধি বিধান অনুযায়ী	ডিআই ও এর প্রত্যয়ন , আবেদনপত্র এবং গণযোগাযোগ অধিদপ্তর	বিনামূল্যে	জারিকৃত জিও এর সময় অনুযায়ী	উপপরিচালক	উপপরিচালক ফোনঃ ০২৯৯৬৬৩২৩২০ (email-diosyloffice@yahoo.com)

৩. 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 করবেন।							
ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কর সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা		নিষ্পত্তি		
১.	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার নাম: মোঃ সালাহ উদ্দিন, পদবী: উপপরিচালক) ই-মেইল: (email-diosunam@gmail.com) ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিংক		৩০ কর্মদিবস		
২.	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার নাম মো: লিয়াকত হোসেন ভূঞা পদবী: পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ই-মেইল: daf@masscommunication.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিংক		২০ কর্মদিবস		
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 পোর্টাল ঠিকানা: জেলা প্রশাসকের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টাল ঠিকানা		৬০ কর্মদিবস		

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা	
ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	নির্ধারিত বিষয় ও পরিচিতি সহযোগে আবেদন জমা প্রদান
২.	নির্ধারিত ফি পরিশোধ করা
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

ক) দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা				
নাম	পদবী	অফিসের নাম	ফোন নম্বর	ই-মেইল
মোঃ সালাহ উদ্দিন	উপপরিচালক	জেলা তথ্য অফিস, সিলেট	০২৯৯৬৬৩২৩২০	diosyloffice@yahoo.com