

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
গণযোগাযোগ অধিদপ্তর
পরিচালকের কার্যালয়
জেলা তথ্য অফিস, সিলেট।
www.info.sylhet.gov.bd

সিটিজেন'স চার্টার

১. ভিশন ও মিশন:

ভিশন:

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তিনির্ভর তথ্যসেবা - সর্বত্র ও সকলের।

মিশন:

সরকারের নীতি ও কার্যক্রমের সাথে ব্যাপক জনগোষ্ঠী, বিশেষ করে প্রান্তিক জনগোষ্ঠীকে তথ্য সেবার মাধ্যমে সচেতন, উদ্বুদ্ধ এবং উন্নয়নের ধারায় সম্পৃক্তকরণ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি:

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্র: 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)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি ও রুম নম্বর, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
০১	চলচ্চিত্র/প্রামাণ্যচিত্র প্রদর্শনী	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টরের মাধ্যমে প্রদর্শন	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, সিলেট।	বিনামূল্যে	১০ দিন	সহকারী পরিচালক জেলা তথ্য অফিস, সিলেট। ০১৬০৪৬৬৭৭০৯ diosyloffice@yahoo.com	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) গণযোগাযোগ অধিদপ্তর, তথ্য ভবন, ঢাকা। রুম নং ১০০১ টেলিফোন ০২-৮৩০০৬৫৪ ইমেইল sa_momen@yahoo.com
০২	সভা-সমাবেশ (কর্মশালা)	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী আন্তঃব্যক্তিক যোগাযোগ	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, সিলেট।	বিনামূল্যে	১০ দিন		
০৩	সংগীতানুষ্ঠান	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী সংগীত পরিবেশন	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, সিলেট।	বিনামূল্যে	১০ দিন		

০৪	নারী সমাবেশ, কৃষক সমাবেশ, ফ্যামিলি সমাবেশ, মতবিনিময় সভা, নৈতিকতা উন্নয়ন বিষয়ক সভা ও কুইজ প্রতিযোগিতা	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী আন্তঃব্যক্তিক যোগাযোগ	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, সিলেট।	বিনামূল্যে	১৫ দিন		
০৫	সড়ক প্রচার (পথ প্রচার)	সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সুনির্দিষ্ট লিখিত তথ্য-উপাত্ত অনুযায়ী মাইকিং	জরুরি বিষয়ে সরকারি নির্দেশনা অনুযায়ী	জ্বালানী ও আনুষঙ্গিক ব্যয় অনুসারে	তাৎক্ষণিক		
০৬	কমিউনিটি সভা, উঠান বৈঠক/ ক্ষুদ্র ও খন্ড-সমাবেশ	চাহিদা/ কর্মসূচি অনুযায়ী আন্তঃব্যক্তিক যোগাযোগ	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, সিলেট।	বিনামূল্যে	১০ দিন		
০৭	ভিডিও কনফারেন্স	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী অনলাইন কনফারেন্স সিস্টেমের মাধ্যমে	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, সিলেট।	বিনামূল্যে	১০ দিন		
০৮	প্রচারসামগ্রী বিতরণ ও প্রদর্শন	নির্ধারিত কর্মসূচি ও অগ্রাধিকার অনুযায়ী পোস্টার, লিফলেট/ বুকলেট, পুস্তিকা, সাময়িকী, ফিল্ম/ ভিডিও ইত্যাদি বিতরণ ও প্রদর্শন	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, সিলেট।	বিনামূল্যে	সরবরাহ প্রাপ্তি সাপেক্ষে এবং নির্ধারিত কর্মসূচী অনুযায়ী অনধিক ১০ দিন		
০৯	অনলাইন প্রচার	ওয়েব পোর্টাল, তথ্য বাতায়ন ও সামাজিক যোগাযোগের মাধ্যমে	জনগণের চাহিদা অনুযায়ী সরকার কর্তৃক নির্ধারিত এবং অনলাইন/ ওয়েব ঠিকানা	বিনামূল্যে	উন্মুক্ত		

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবি, ফোন নম্বর, ও ই- মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি ও রুম নাম্বার, ফোন নম্বর ও ই- মেইল
১	চলচ্চিত্র প্রদর্শন	নির্ধারিত কর্মসূচি অনুযায়ী মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টরের মাধ্যমে প্রদর্শন	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, সিলেট।	বিনামূল্যে	১০ দিন	সহকারী পরিচালক জেলা তথ্য অফিস, সিলেট। ০১৬০৪৬৬৭৭০৯ diosylofffi ce@yahoo .com	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) গণযোগাযোগ অধিদপ্তর, তথ্য ভবন, ঢাকা। রুম নং ১০০১ টেলিফোন ০২- ৮৩০০৬৫৪ ইমেইল sa_mome n@yahoo .com
২	পাবলিক এড্রেস ইকুইপ- মেন্ট (শব্দযন্ত্র) কভারেজ	চাহিদা ও সক্ষমতা অনুযায়ী পাবলিক এড্রেস ইকুইপমেন্টস সিস্টেমের মাধ্যমে	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, সিলেট।	বিনামূল্যে	১০ দিন		
৩	প্রচারসামগ্রী বিতরণ ও প্রদর্শন	নির্ধারিত কর্মসূচি ও অগ্রাধিকার অনুযায়ী পোস্টার, লিফলেট/বুফলেট, পুস্তি কা সাময়িকী, ফিল্ম/ ডিভিডি ইত্যাদি বিতরণ ও প্রদর্শন	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, সিলেট।	বিনামূল্যে	১০ দিন		
৪	প্রেস ব্রিফিং	সুনির্দিষ্ট বিষয়ে সাংবাদিক সহযোগে প্রেস ব্রিফিং করা	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, সিলেট।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক যোগাযোগের ভিত্তিতে		
৫	ডিডিও কনফারেন্স	সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সুনির্দিষ্ট লিখিত তথ্য- উপাত্ত অনুযায়ী অনলাইন কনফারেন্স সিস্টেমের মাধ্যমে	জরুরি বিষয়ে সরকারি নির্দেশনা অনুযায়ী	জালানী ও আনুষঙ্গিক ব্যয় অনুসারে	১০ দিন		
৬	প্রেক্ষাগৃহ পরিদর্শন	সুনির্দিষ্ট কর্মসূচীর ভিত্তিতে সরেজমিনে প্রেক্ষাগৃহ পরিদর্শন	সরাসরি লিখিত বা ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, সিলেট।	বিনামূল্যে	কর্মসূচীর ভিত্তিতে/তাৎ ক্ষণিক		
৭	সড়ক প্রচার	মাইকিং	সরাসরি লিখিত বা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক		

			ই-মেইলে প্রাপ্ত আবেদন, প্রাপ্তিস্থান: জেলা তথ্য অফিস, সিলেট।				
--	--	--	---	--	--	--	--

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র: 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)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি ও রুম নাম্বার, ফোন নম্বর ও ই- মেইল
১	বেতন - ভাতাদি যথাসময়ে প্রদান	ডিএএফও এর বেতন নির্ধারণ সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধিবিধান অনুযায়ী	বিল ভাউচার জেলা তথ্য অফিস, সিলেট।	বিনামূল্যে	ডিএএফও কর্তৃক বিলপাস সাপেক্ষে/ অনতিবিলম্বে	সহকারী পরিচালক জেলা তথ্য অফিস, সিলেট। ০১৬০৪৬৬৭৭০৯	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) গণযোগাযোগ অধিদপ্তর, তথ্য ভবন, ঢাকা। রুম নং ১০০১ টেলিফোন ০২- ৮৩০০৬৫৪ ইমেইল sa_mome n@yahoo .com
২	ছুটি, জিপিএফ, পেনশন (ব্যক্তিগত প্রাপ্যতা)	ডিএএফও এর প্রত্যয়ন এবং আবেদন সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধিবিধান অনুযায়ী	ডিএএফও এর প্রত্যয়ন, আবেদনপত্র জেলা তথ্য অফিস, সিলেট।	বিনামূল্যে	জারীকৃত জিও এর সময় অনুযায়ী		
৩	কর্মকর্তা/কর্মচারী দের দক্ষতা বৃদ্ধি/ পেশাগত উন্নয়ন	প্রশিক্ষণ ও অভিজ্ঞতা বিনিময়	সংশ্লিষ্ট তথ্যাদি জেলা তথ্য অফিস, সিলেট।	সরকার নির্ধারিত মূল্যে	মানোন্নয়নের আদেশ জারির পর সিডিউল অনুযায়ী		
৪	লজিস্টিক ব্যবস্থাপনা	বিধিবিধান, অধিদপ্তরের এখতিয়ার ও সক্ষমতা অনুযায়ী	নির্দেশনাপত্র জেলা তথ্য অফিস, সিলেট।	বিনামূল্যে	লিখিত নির্দেশনা অনুযায়ী		

৩. 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।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা পদবি: পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) টেলিফোনঃ ০২-৮৩০০৬৫৪ ই-মেইল: sa_momen@yahoo.com	৬০ দিন
০২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে আপিল কর্মকর্তা	আপিল কর্মকর্তা	যুগ্মসচিব (প্রশাসন অধিশাখা), তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয় ই-মেইল: general_sec@cabinet.gov.bd	৩০ দিন
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	০৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব: www.grs.gov.bd	০৩ মাস

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

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

ক) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা :

নাম	পদবি	অফিসের নাম	ফোন নম্বর	ই-মেইল / ওয়েবসাইট
শুভ রায় সুমন	সহকারী পরিচালক	জেলা তথ্য অফিস, সিলেট।	০১৬০৪৬৬৭৭০৯ ০২৪১১০০০৯২	diosyloffice@yahoo.com www.info.sylhet.gov.bd



শুভ রায় সুমন
বিসিএস (তথ্য-সাধারণ)
সহকারী পরিচালক
জেলা তথ্য অফিস, সিলেট