

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ  
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর  
[www.doict.gov.bd](http://www.doict.gov.bd)  
সিটিজেনস চার্টার

## ১. ভিশন ও মিশন

### ভিশন:

জ্ঞানভিত্তিক অর্থনীতি, সুশাসন প্রতিষ্ঠায় তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহার।

### মিশন:

তথ্য প্রযুক্তি খাতের সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিত করে অবকাঠামো উন্নয়ন, দক্ষ মানব সম্পদ গঠন, শোভন কাজ সৃজন এবং ই-সার্ভিস প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে সুশাসন প্রতিষ্ঠা।

## ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১. দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২. টেলিফোনে যোগাযোগ ৩. ই-মেইলের মাধ্যমে। ৪. সরাসরি	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, অধিদপ্তরের মূল কার্যালয় ও আঞ্চলিক কার্যালয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস	জনাব মোঃ ফিরোজ সরকার উপ-পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ +৮৮০ ২ ৫৫০০৬৯২৪ ddadmin@doict.gov.bd
২	আইসিটি সংশ্লিষ্ট পন্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ প্রদান	১. সরাসরি ২. টেলিফোনে যোগাযোগ ৩. ই-মেইল ৪. চাহিদা মোতাবেক	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, অধিদপ্তরের মূল কার্যালয় ও আঞ্চলিক কার্যালয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মুহাম্মদ আলমগীর ফারুক চৌধুরী মেইনটেনেন্স ইঞ্জিনিয়ার ফোনঃ +৮৮০ ১৯১৫০৩১৫৬২ alamgirfaruque@doict.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সরকারী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ICT বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান।	১. সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২. উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক ৩. অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	১. অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৭ কর্মদিবস।	জনাব মোহাম্মদ লুৎফুর রহমান পরিচালক (পরিচালনা ও উন্নয়ন) ফোন: +৮৮০ ২ ৫৫০০৬৯২৫ mlutfur74@gmail.com
২	অধিদপ্তরের কম্পিউটার ল্যাব ব্যবহার	১. অধিযাচন এর মাধ্যমে। ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	১. অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৩ কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ আলমগীর ফারুক চৌধুরী মেইনটেনেন্স ইঞ্জিনিয়ার ফোনঃ +৮৮০ ১৯১৫০০৩১৫৬২ alamgirfaruque@doict.gov.bd
৩	বিভিন্ন প্রতিবেদন ও মতামত প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী পত্র মারফত অথবা ই-মেইলে প্রেরণ করা হয়।	১. অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	জনাব মোঃ ফিরোজ সরকার উপ-পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ +৮৮০ ২ ৫৫০০৬৯২৪ ddadmin@doict.gov.bd
৪	ওয়ার্কশপ/সেমিনার আয়োজন/বিভিন্ন দিবস উদযাপনে সহায়তা প্রদান	১. অধিযাচন এর মাধ্যমে। ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	১. অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৭ কার্যদিবস	জনাব মোঃ রেজাউল মাকছুদ জাহেদী (যুগ্মসচিব) অতিরিক্ত মহাপরিচালক ফোনঃ +৮৮০ ২ ৫৫০০৬৯২১ jahedi6076@yahoo.com
৫	Software Development সংক্রান্ত বিষয়াবলী	বিভিন্ন মন্ত্রণালয় অথবা সরকারী প্রতিষ্ঠানের Software Development সংক্রান্ত কার্যক্রম প্রক্রিয়াকরণ, বাস্তবায়ন	১. অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৯০ কার্যদিবস	জনাব মোহাঃ মাসুম বিল্লাহ সিস্টেমস ম্যানেজার ফোনঃ +৮৮০ ১৭২০২৫০৩৬০ masum_32@yahoo.com
৬	ICT সংশ্লিষ্ট খাতের Project Management	ICT সংশ্লিষ্ট খাতের project management বিষয়ে পরামর্শ প্রদান, মূল্যায়ন ও নিরীক্ষণের সহযোগিতা প্রদান	১. অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৩০ কার্যদিবস	জনাব মোহাঃ মাসুম বিল্লাহ সিস্টেমস ম্যানেজার ফোনঃ +৮৮০ ১৭২০২৫০৩৬০ masum_32@yahoo.com

	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৭	সমঝোতা স্মারক সংক্রান্ত	বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের সাথে সমঝোতা স্মারক স্বাক্ষরের জন্য খসড়া তৈরি করে মতামতসহ আইসিটি বিভাগের অনুমোদনের জন্যে প্রেরণ করা হয়।	১. আগ্রহী প্রতিষ্ঠান থেকে প্রাপ্ত অনুরোধ পত্র ২. আইসিটি বিভাগের নির্দেশনা পত্র	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব মোঃ সুলতান মাহমুদ ডাটাবেজ এ্যাডমিনিস্ট্রেটর ফোন: +৮৮০ ১৭২২৮০৯২৫০ sultanmahmudcse@gmail.com
৮	আইসিটি সম্পর্কিত আন্তর্জাতিক সম্মেলনে অংশগ্রহণ	কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে আইসিটি সম্পর্কিত আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সেমিনার, ওয়ার্কশপ, সম্মেলনে অংশগ্রহণ করা।	১. অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	১৫ (পনের) কার্যদিবস	জনাব ড. ভেনিসা রড্রিগ্জ উপ-পরিচালক (পরিচালনা ও উন্নয়ন) ফোনঃ +৮৮০ ১৭১৫৪৫৯৭৬১ vanesa15723@gmail.com
৯	আইসিটি বিষয়ক আইন, বিধি, নীতিমালা ও নির্দেশিকার বিষয়ে মতামত প্রদান	সরকারি প্রতিষ্ঠানে আইসিটি সংশ্লিষ্ট আইন, নীতিমালা, বিধিমালা, ও নির্দেশিকার বিষয়ে মতামত / সুপারিশ প্রদান করা।	সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইট অথবা সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	জনাব মুশাররাত জেবীন পরিচালক (অর্থ ও প্রশাসন) ফোনঃ +৮৮০ ১৭৯১২৩৮৫০৮ mj_erd@yahoo.com
১০	দপ্তর/সংস্থার অর্থ ছাড় (অর্থ বিভাগের অনুমোদন প্রয়োজন হলে)	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণক্রমে সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার অনুকূলে জি.ও জারীকরণ।	১। দপ্তর সংস্থার চাহিদাপত্র ২। বিভাজন বিবরণী।	বিনামূল্যে	০৩ হতে ০৫ কার্যদিবস	জনাব এস,এম, আইনুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭২১৩২৭৬২০ badal02.ice@gmail.com
১১	বাজেট পরিকল্পনা ও প্রনয়ন (প্রোগ্রামার ও কম্পিউটার অপারেটর)	আইবাস++ সিস্টেম ইনপুট প্রদান	আইবাস ++ সিস্টেম ইনপুট প্রদান	বিনামূল্যে	১০ হতে ১৫ কার্যদিবস	জনাব মো: শরীফুল ইসলাম সহকারী পরিচালক মোবাইলঃ ০১৭১৩৪৯৪৬৬১ sharif161@gmail.com
১২	অধিদপ্তরের উপজেলা পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য বাজেট বিভাজন।	অধিদপ্তরের জেলা ও উপজেলা পর্যায়ের অফিসমূহের চাহিদা নিরূপনের পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে বিভাজন আদেশ জারি করা হয়।	১। দপ্তর সংস্থার চাহিদাপত্র ২। বিভাজন বিবরণী।	বিনামূল্যে	১০ হতে ১৫ কার্যদিবস	জনাব এস,এম, আইনুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭২১৩২৭৬২০ badal02.ice@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	চাকরি স্থায়ীকরণ	আবেদন পাওয়ার পর সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারি।	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২. হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	নির্দেশিত সময়সীমা	
২	পদোন্নতি সংক্রান্ত বিষয়	অফিস আদেশ অনুযায়ী/ডেপুটেশন প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তথ্যাদি/A.C.R জনপ্রশাসনে প্রেরণ।	১. মেধা, জ্যেষ্ঠতা, অভিজ্ঞতার সনদ ২. হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	নির্দেশিত সময়সীমা	
৩	সিলেকশন গ্রেড/ টাইমস্কেল মঞ্জুরি	আবেদন পাওয়ার পর সরকার নির্ধারিত কমিটির সভায় উপস্থাপন করা হয়। কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২. হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	জনাব মোঃ ফিরোজ সরকার উপ-পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ +৮৮০ ২ ৫৫০০৬৯২৪ ddadmin@doict.gov.bd
৪	অর্জিত ছুটি	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত ১৯৫৯, কর্তৃপক্ষের আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং ২৩৯৫) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) ৩. হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	
৫	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	আবেদন পাওয়ার পর বাংলাদেশ চাকুরি (বিনোদন ভাতা) বিধিমালা, ১৯৭৯ এর আলোকে নিষ্পত্তি করে আদেশ জারি করা হয়।	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং ২৩৯৫) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতা প্রতিবেদন।			

সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)	
৬	অতিরিক্ত সচিব/ তদুর্ধ্ব পর্যায়ের কর্মকর্তাদের বিদেশ ভ্রমণের নিমিত্ত মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর নিকট সার-সংক্ষেপ প্রেরণের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আইসিটি বিভাগে প্রস্তাব প্রেরণ।	ক) প্রস্তাব বা আমন্ত্রণপত্র পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর নিকট সার-সংক্ষেপ প্রেরণের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আইসিটি বিভাগে প্রস্তাব প্রেরণ। খ) ICT বিভাগ কর্তৃক সরকারি আদেশ (জি. ও) জারী করা হয়।	১. প্রস্তাব/আমন্ত্রণপত্র ২. বিগত এক বছরের ভ্রমণ বিবরণী ৩. খরচের বিবরণ (প্রযোজ্য ক্ষেত্র)	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	জনাব রেজওয়ানা সুলতানা সহকারী প্রোগ্রামার প্রধান কার্যালয় এবং মহাপরিচালক মহোদয়ের পিএস ফোনঃ +৮৮০ ১৬২৭১০৬২৭২ rezwana.doict@gmail.com
৭	আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন ব্যবস্থা	আবেদন পাওয়ার পর সমন্বিত সরকারি টেলিফোন, সেলুলার, ফ্যাক্স ও ইন্টারনেট নীতিমালা-২০১৮ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ।	১. সমন্বিত সরকারি টেলিফোন, সেলুলার, ফ্যাক্স ও ইন্টারনেট নীতিমালা-২০১৮ এর নির্ধারিত ছকে আবেদন	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ এরশাদ হোসাইন সহকারী পরিচালক (সেবা) ফোনঃ +৮৮০ ২ ৫৫০০৬৮০৮ arshadhimel@gmail.com
৮	সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	আবেদন পাওয়ার পর সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল বিধিমালা ১৯৭৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন (বাংলাদেশ ফরম নং ২৬৩৯, গেজেটেড / নন-গেজেটেড) ২. সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণী (প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত) (মূল কপি মঞ্জুরি আদেশ জারির পর ফেরতযোগ্য)	বিনামূল্যে	নির্দেশিত সময়সীমা	জনাব মোঃ সাক্বির হাসান মুরাদ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ +৮৮০ ১৭১৯১৪৩৩৫৬ murad.dub@gmail.com
৯	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহনির্মাণ ঋণ	আবেদন পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরি আদেশ জারি	১. সাদা কাগজে আবেদন ২. যে জমিতে গৃহ নির্মাণ/মেরামত করা হবে সে জমির দলিল/বায়নাপত্র ৩. ১৫০ টাকা নন জুজিশিয়াল স্ট্যাম্পে অঙ্গীকারনামা। ৪. যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ	বিনামূল্যে	নির্দেশিত সময়সীমা	জনাব মোঃ শরীফুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (অর্থ) ফোনঃ +৮৮০ ১৭১৩৪৯৪৬৬১ sharif161@gmail.com
১০	কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রশিক্ষণ প্রদান	তত্ত্বীয় ও ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ সেশনের মাধ্যমে	অফিস আদেশ	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	জনাব মোহাম্মদ লুৎফুর রহমান পরিচালক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) ফোনঃ +৮৮০ ২ ৫৫০০৬৯২৫ mlutfur74@gmail.com

	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১১	প্রশিক্ষণ-এর কোর্স মডিউল তৈরী সংক্রান্ত কার্যাবলী	অধিদপ্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দাপ্তরিক কাজে সক্ষমতা উন্নয়নে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, সেবা সহজীকরণ, ইনোভেশন, প্রকল্প ব্যবস্থাপনা, ডিজিটাল লিডারশীপ ইত্যাদি বিষয়ক প্রশিক্ষণের কোর্স মডিউল তৈরী করা।	অধিদপ্তরের বার্ষিক প্রশিক্ষণ কর্মপরিকল্পনা	বিনামূল্যে	কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক	জনাব মোঃ সুলতান মাহমুদ ডাটাবেজ এ্যাডমিনিস্ট্রেটর ফোন: +৮৮০ ১৭২২৮০৯২৫০ sultanmahmudcse@gmail.com
১২	অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়সহ জেলা/উপজেলা পর্যায়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পাবলিক প্রকিউরমেন্ট এবং বাজেট সংক্রান্ত প্রশিক্ষণের জন্য মনোনয়ন	আবেদন পাওয়ার পর সংশ্লিষ্ট বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারি।	১। সংশ্লিষ্ট অর্থ বছরের বাজেট ২। আবেদন পত্র ৩। প্রশিক্ষণ শিডিউল ইত্যাদি	বিনামূল্যে	১০ হতে ১৫ কার্যদিবস	জনাব মোঃ শরীফুল ইসলাম সহকারী পরিচালক মোবাইলঃ +৮৮০ ১৭১৩৪৯৪৬৬১ sharif161@gmail.com
১৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের আইবাস++ এর বেতন বিল সংক্রান্ত কাজ	আইবাস++ সিস্টেম	আইবাস ++ সিস্টেম	বিনামূল্যে	০৩ হতে ০৫ কার্যদিবস	জনাব মোঃ শরীফুল ইসলাম সহকারী পরিচালক মোবাইলঃ +৮৮০ ১৭১৩৪৯৪৬৬১ sharif161@gmail.com