

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
উপজেলা কার্যালয়, ঝিনাইগাতী, শেরপুর।
www.doict.jhenaigati.sherpur.gov.bd

সিটিজেন 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

ক্র. 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)	আপীল কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, ঝিনাইগাতী, শেরপুর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১। দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২। টেলিফোন যোগাযোগ ৩। ই-মেইলের মাধ্যমে ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি আইসিটি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয়, ঝিনাইগাতী, শেরপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস	জনাব শেখ মোঃ হাবিবুল্লাহ সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইল-০১৯৮০১৯৯৫৬১ ap.jhenaigati@doict.gov.bd	জনাব মোঃ তারেকুল ইসলাম প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৮১০১৪ doict.sherpur@gmail.com
২	আইসিটি সংশ্লিষ্ট পন্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ প্রদান	১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল ৪। চাহিদ মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি আইসিটি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয়, ঝিনাইগাতী, শেরপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শেখ মোঃ হাবিবুল্লাহ সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইল-০১৯৮০১৯৯৫৬১ ap.jhenaigati@doict.gov.bd	জনাব মোঃ তারেকুল ইসলাম প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৮১০১৪ doict.sherpur@gmail.com
৩	প্রকল্পের তথ্য প্রদান	১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল ৪। চাহিদ মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি আইসিটি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয়, ঝিনাইগাতী, শেরপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শেখ মোঃ হাবিবুল্লাহ সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইল-০১৯৮০১৯৯৫৬১ ap.jhenaigati@doict.gov.bd	জনাব মোঃ তারেকুল ইসলাম প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৮১০১৪ doict.sherpur@gmail.com

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. 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)	আপীল কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	সরকারী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের আইসিটি বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	১। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক ৩। বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি আইসিটি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয়, ঝিনাইগাতী, শেরপুর	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৭ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী	জনাব শেখ মোঃ হাবিবুল্লাহ সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইল-০১৯৮০১৯৯৫৬১ ap.jhenaigati@doict.gov.bd	জনাব মোঃ তারেকুল ইসলাম প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৮১০১৪ doict.sherpur@gmail.com
২	সকল নাগরিকের নিকট তথ্য সরবরাহের নিমিত্ত জাতীয় তথ্য বাতায়ন বা ওয়েব পোর্টাল বাস্তবায়ন ও হালনাগাদকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	১। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক ৩। বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি আইসিটি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয়, ঝিনাইগাতী, শেরপুর	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৭ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী	জনাব শেখ মোঃ হাবিবুল্লাহ সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইল-০১৯৮০১৯৯৫৬১ ap.jhenaigati@doict.gov.bd	জনাব মোঃ তারেকুল ইসলাম প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৮১০১৪ doict.sherpur@gmail.com
৩	সুশাসন, সচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের ই-নথি বাস্তবায়ন বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	১। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক ৩। বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি আইসিটি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয়, ঝিনাইগাতী, শেরপুর	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৭ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী	জনাব শেখ মোঃ হাবিবুল্লাহ সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইল-০১৯৮০১৯৯৫৬১ ap.jhenaigati@doict.gov.bd	জনাব মোঃ তারেকুল ইসলাম প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৮১০১৪ doict.sherpur@gmail.com
৪	সরকারি অফিসসমূহের নাগরিক সেবা অটোমেশনে সহায়তা প্রদান।	১। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি আইসিটি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয়, ঝিনাইগাতী, শেরপুর	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	১৫ কার্যদিবস/ অটোমেশনের চাহিদা অনুযায়ী	জনাব শেখ মোঃ হাবিবুল্লাহ সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইল-০১৯৮০১৯৯৫৬১ ap.jhenaigati@doict.gov.bd	জনাব মোঃ তারেকুল ইসলাম প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৮১০১৪ doict.sherpur@gmail.com
৫	সরকারি অফিসসমূহের সকল ধরনের আইসিটি সমস্যার সমাধানে সহায়তা প্রদান	১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল ৪। চাহিদা মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি আইসিটি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয়, ঝিনাইগাতী, শেরপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শেখ মোঃ হাবিবুল্লাহ সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইল-০১৯৮০১৯৯৫৬১ ap.jhenaigati@doict.gov.bd	জনাব মোঃ তারেকুল ইসলাম প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৮১০১৪ doict.sherpur@gmail.com

৬	আইসিটি সম্পর্কিত যন্ত্রপাতিসহ সফটওয়্যারের চাহিদা, মান ও ইন্টারঅপারেটিবিলিটি নিশ্চিতকরণ, প্রতিনিধিত্বকরণ এবং স্পেসিফিকেশন প্রণয়নে সহায়তা প্রদান	১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল ৪। চাহিদ মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি আইসিটি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয়, ঝিনাইগাতী, শেরপুর	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৭ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী	জনাব শেখ মোঃ হাবিবুল্লাহ সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইল-০১৯৮০১৯৯৫৬১ ap.jhenaigati@doict.gov.bd	জনাব মোঃ তারেকুল ইসলাম প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৮১০১৪ doict.sherpur@gmail.com
৭	স্থাপিত শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাবসমূহ পরিদর্শন, পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে পরিদর্শন পূর্বক ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল ৪। চাহিদ মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি আইসিটি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয়, ঝিনাইগাতী, শেরপুর	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শেখ মোঃ হাবিবুল্লাহ সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইল-০১৯৮০১৯৯৫৬১ ap.jhenaigati@doict.gov.bd	জনাব মোঃ তারেকুল ইসলাম প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৮১০১৪ doict.sherpur@gmail.com
৮	কম্পিউটার সিকিউরিটি ও ভাইরাস সচেতনতা সৃষ্টি এবং ডিজিটাল স্বাক্ষর চালুকরণে সহায়তা প্রদান	১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল ৪। চাহিদ মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি আইসিটি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয়, ঝিনাইগাতী, শেরপুর	বিনামূল্যে / বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শেখ মোঃ হাবিবুল্লাহ সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইল-০১৯৮০১৯৯৫৬১ ap.jhenaigati@doict.gov.bd	জনাব মোঃ তারেকুল ইসলাম প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৮১০১৪ doict.sherpur@gmail.com
৯	ইউনিয়ন পর্যায়ে ডিজিটাল কার্যক্রম বাস্তবায়নে জন্য ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারগুলো পরিদর্শন, পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল ৪। চাহিদ মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি আইসিটি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয়, ঝিনাইগাতী, শেরপুর	বিনামূল্যে / বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শেখ মোঃ হাবিবুল্লাহ সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইল-০১৯৮০১৯৯৫৬১ ap.jhenaigati@doict.gov.bd	জনাব মোঃ তারেকুল ইসলাম প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৮১০১৪ doict.sherpur@gmail.com
১০	সরকারি অফিসসমূহের ইনফো-সরকার পেজ ২ এর ইন্টারনেট জনিত সমস্যার সমাধানে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল ৪। চাহিদ মোতাবেক	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/সরাসরি আইসিটি অধিদপ্তর উপজেলা কার্যালয়, ঝিনাইগাতী, শেরপুর	বিনামূল্যে / বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব শেখ মোঃ হাবিবুল্লাহ সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইল-০১৯৮০১৯৯৫৬১ ap.jhenaigati@doict.gov.bd	জনাব মোঃ তারেকুল ইসলাম প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৮১০১৪ doict.sherpur@gmail.com

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে যোগাযোগের জন্য ব্যক্তির নাম, ঠিকানা ও মোবাইল নম্বর আবেদনে উল্লেখ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	অন্যাবশ্যক ফোন/তদবির না করা
৫	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা

৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা (অনিক)	সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইল-০১৯৮০১৯৯৫৬১ ap.jhenaigati@doict.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপীল কর্মকর্তা	প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৮১০১৪ doict.sherpur@gmail.com	২০ কার্যদিবস
৩	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	উপ-পরিচালক (প্রশাসন) তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর	উপ-পরিচালক (প্রশাসন), তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর ফোনঃ ০২৪১০২৪০৭১ ddadmin@doict.gov.bd	৬০ কার্যদিবস