

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা কার্যালয়
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
সরিষাবাড়ী, জামালপুর
www.doict.sarishabari.jamalpur.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: জ্ঞানভিত্তিক অর্থনীতি ও 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

ক্রঃ 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	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১। দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইলের মাধ্যমে ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ।	১। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ২। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ও আঞ্চলিক কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস	জনাব নাদিমা আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৭৬০৬৭ মোবাইলঃ ০১৭১০৬৭৩৪৭০ ইমেইলঃ ap.sarishabari@gmail.com
২	দক্ষ মানব সম্পদ উন্নয়নে বেকার যুবক/যুবতিদের কর্মসংস্থান তৈরির লক্ষ্যে ICT/ Outsourcing বিষয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজন।	১। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক পরিকল্পনা মোতাবেক।	১। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সরাসরি ২। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ও আঞ্চলিক কার্যালয়	বিদ্যমান সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	জনাব নাদিমা আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৭৬০৬৭ মোবাইলঃ ০১৭১০৬৭৩৪৭০ ইমেইলঃ ap.sarishabari@gmail.com
৩	আইসিটি সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক বিভিন্ন প্রকল্প বিষয়ে	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে।	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ও আঞ্চলিক কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস	জনাব নাদিমা আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার

	তথ্য প্রদান	২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইলের মাধ্যমে ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ।			(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	ফোনঃ ০২৯৯৭৭৬০৬৭ মোবাইলঃ০১৭১০৬৭৩৪৭০ ইমেইলঃap.sarishabari@gmail.com
৪	আইসিটি সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন ধরনের প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে অংশগ্রহণ ও কর্মসূচি সম্পর্কে পরামর্শ প্রদান	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে। ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইলের মাধ্যমে ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ।	১। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য ২। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ও আঞ্চলিক কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৭ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব নাসিমা আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৬০৬৭ মোবাইলঃ০১৭১০৬৭৩৪৭০ ইমেইলঃap.sarishabari@gmail.com
৫	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে স্থাপিত শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাব হতে সেবা গ্রহণ, অভিযোগ ও পরামর্শ সম্পর্কিত	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে। ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইলের মাধ্যমে ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ।	১। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য। ২। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ও আঞ্চলিক কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৭ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব নাসিমা আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৬০৬৭ মোবাইলঃ০১৭১০৬৭৩৪৭০ ইমেইলঃap.sarishabari@gmail.com
৬	আইসিটি সংশ্লিষ্ট পন্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ প্রদান।	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে। ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইলের মাধ্যমে ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ।	১। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য। ২। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ও আঞ্চলিক কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৭ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব নাসিমা আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৬০৬৭ মোবাইলঃ০১৭১০৬৭৩৪৭০ ইমেইলঃap.sarishabari@gmail.com
৭	কোভিড-১৯ ভ্যাক্সিন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সুরক্ষা) - এ তথ্য সংশোধন সংক্রান্ত	১। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক এবং পরিপত্র অনুযায়ী।	১। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য। ২। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ও আঞ্চলিক কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব নাসিমা আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৬০৬৭ মোবাইলঃ০১৭১০৬৭৩৪৭০ ইমেইলঃap.sarishabari@gmail.com

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

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)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	ই-নথি বাস্তবায়ন বিষয়ক পরামর্শ/ ট্রাবলশ্যুটিং	১। সরাসরি ২। টেলিফোন ৩। ই-মেইল যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব নাসিম আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৭৬০৬৭ মোবাইলঃ০১৭১০৬৭৩৪৭০ ইমেইলঃap.sarishabari@gmail.com
২	ওয়েবপোর্টাল বিষয়ক পরামর্শ/ ট্রাবলশ্যুটিং	১। সরাসরি ২। টেলিফোন ৩। ই-মেইল যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব নাসিম আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৭৬০৬৭ মোবাইলঃ০১৭১০৬৭৩৪৭০ ইমেইলঃap.sarishabari@gmail.com
৩	শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে স্থাপিত শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাবগুলোকে সহায়তা প্রদান	১। সরাসরি ২। টেলিফোন ৩। ই-মেইল যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব নাসিম আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৭৬০৬৭ মোবাইলঃ০১৭১০৬৭৩৪৭০ ইমেইলঃap.sarishabari@gmail.com
৪	ইউনয়ন ডিজিটাল সেন্টার গুলোকে সহায়তা প্রদান	১। সরাসরি ২। টেলিফোন ৩। ই-মেইল যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব নাসিম আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৭৬০৬৭ মোবাইলঃ০১৭১০৬৭৩৪৭০ ইমেইলঃap.sarishabari@gmail.com
৫	সরকারি বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ICT বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	১। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক ৩। বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	১। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ২। অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা অনুযায়ী	জনাব নাসিম আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৭৬০৬৭ মোবাইলঃ০১৭১০৬৭৩৪৭০ ইমেইলঃap.sarishabari@gmail.com

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)
৬	সরকারি ও আধা-সরকারি অফিসসমূহের আইসিটি বিষয়ক কারিগরি সহায়তা প্রদান	১। সরাসরি ২। টেলিফোন ৩। ই-মেইল যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (চাহিদা অনুযায়ী)	জনাব নাজমা আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৭৬০৬৭ মোবাইলঃ ০১৭১০৬৭৩৪৭০ ইমেইলঃ ap.sarishabari@gmail.com
৭	আইসিটি সম্পর্কিত যন্ত্রপাতিসহ সফটওয়্যারের চাহিদা, মান ও ইন্টারঅপারেটবিলিটি নিশ্চিতকরণ এবং স্পেসিফিকেশন প্রণয়নে সহায়তা প্রদান	১। সরাসরি ২। টেলিফোন ৩। ই-মেইল যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী	জনাব নাজমা আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৭৬০৬৭ মোবাইলঃ ০১৭১০৬৭৩৪৭০ ইমেইলঃ ap.sarishabari@gmail.com
৮	কম্পিউটার সিকিউরিটি ও ভাইরাস সচেতনতা সৃষ্টি এবং ডিজিটাল স্বাক্ষর চালুকরণে সহায়তা প্রদান	১। সরাসরি ২। টেলিফোন ৩। ই-মেইল যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য।	বিনামূল্যে / বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব নাজমা আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৭৬০৬৭ মোবাইলঃ ০১৭১০৬৭৩৪৭০ ইমেইলঃ ap.sarishabari@gmail.com
৯	সরকারি অফিসসমূহের ইনফো-সরকার (Phase-II) এর ইন্টারনেট জনিত সমস্যার সমাধানে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	১। সরাসরি ২। টেলিফোন ৩। ই-মেইল যোগাযোগ	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সাদা কাগজে আবেদন পত্র ও প্রয়োজনীয় তথ্য।	বিনামূল্যে / বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব নাজমা আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৭৬০৬৭ মোবাইলঃ ০১৭১০৬৭৩৪৭০ ইমেইলঃ ap.sarishabari@gmail.com
১০	ইউনিয়ন পরিষদে স্থাপিত ইনফো-সরকার (Phase-III) এর ইন্টারনেট জনিত সমস্যার সমাধানে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	১। সরাসরি ২। টেলিফোন ৩। ই-মেইল যোগাযোগ	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, সরিষাবাড়ী, জামালপুর ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিনামূল্যে / বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব নাজমা আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৭৬০৬৭ মোবাইলঃ ০১৭১০৬৭৩৪৭০ ইমেইলঃ ap.sarishabari@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

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)
১	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ও জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে জেলা কার্যালয়কে প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান।	১। সরাসরি ২। টেলিফোন ৩। ই-মেইল যোগাযোগ	অফিস আদেশ/ পত্র	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব নাদিম আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৭৬০৬৭ মোবাইলঃ ০১৭১০৬৭৩৪৭০ ইমেইলঃ ap.sarishabari@gmail.com
২	ই-নথি বাস্তবায়ন	১। ই-নথি ওয়েবসাইট	আগত পত্র	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৫ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব নাদিম আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৭৬০৬৭ মোবাইলঃ ০১৭১০৬৭৩৪৭০ ইমেইলঃ ap.sarishabari@gmail.com
৩	ওয়েবপোর্টাল হালনাগাদকরণ	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট	উপজেলা কার্যালয়ের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৭ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব নাদিম আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৭৬০৬৭ মোবাইলঃ ০১৭১০৬৭৩৪৭০ ইমেইলঃ ap.sarishabari@gmail.com
৪	দাপ্তরিক সকল রেজিস্টার হালনাগাদকরণ	১। দাপ্তরিক সকল রেজিস্টার।	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৫ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব নাদিম আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২৯৯৭৭৭৬০৬৭ মোবাইলঃ ০১৭১০৬৭৩৪৭০ ইমেইলঃ ap.sarishabari@gmail.com

আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্র: নং	প্রতিশ্রুত কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা প্রদান।
২	প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে যোগাযোগের জন্য ব্যক্তির পূর্ণ নাম, ঠিকানা ও মোবাইল নম্বর আবেদন পত্র উল্লেখ করা
৩	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
৪	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত হওয়া।

৫	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।
৬	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ /ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা।

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (Grievance Redress System)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর জেলা কার্যালয়, জামালপুর। মোবাইলঃ ০১৭২১৩৩৬৪০৯ ইমেইলঃ doict.jamalpur@gmail.com	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে বা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	উপ-পরিচালক (প্রশাসন) তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর ফোনঃ +৮৮০২৪১০২৪০৭০ ইমেইলঃ ddadmin@doict.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে বা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে			৬০ কার্যদিবস