



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
ডাক,টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়
সহকারী প্রোগ্রামারের কার্যালয়,রোয়াংছড়ি, বান্দরবান পার্বত্য জেলা
<http://rowangchhari.bandarban.gov.bd>

নাগরিকতা সনদ Citizen's Charter

১। ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ

জ্ঞানভিত্তিক অর্থনীতি ও সুশাসন প্রতিষ্ঠায় তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহার।

মিশনঃ

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

২। প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ

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, পদবী, ফোন নং ও ইমেইল)
০১	আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে। ২। টেলিফোন যোগাযোগ। ৩। ইমেইলের মাধ্যমে। ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে।	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, অধিদপ্তরের উপজেলা কার্যালয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস	জনাব সৌরভ চক্রবর্তী সহকারী প্রোগ্রামার +৮৮০০১৮১২৩৭৫৫৩৪ engr.sourav112@gmail.com
০২	আইসিটি সংক্রান্ত পণ্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ প্রদান	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে। ২। টেলিফোন যোগাযোগ। ৩। ইমেইলের মাধ্যমে। ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে।	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, অধিদপ্তরের উপজেলা কার্যালয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস	জনাব সৌরভ চক্রবর্তী সহকারী প্রোগ্রামার +৮৮০০১৮১২৩৭৫৫৩৪ engr.sourav112@gmail.com

০৩	ডিজিটাল সিকিউরিটি বিষয়ে পরামর্শ প্রদান	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে। ২। টেলিফোন যোগাযোগ। ৩। ইমেইলের মাধ্যমে। ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে।	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, অধিদপ্তরের উপজেলা কার্যালয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস	জনাব সৌরভ চক্রবর্তী সহকারী প্রোগ্রামার +৮৮০০১৮১২৩৭৫৫৩৪ enr.sourav112@gmail.com
০৪	আইসিটি ইনোভেশন এ সহায়তা প্রদান	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে। ২। টেলিফোন যোগাযোগ। ৩। ইমেইলের মাধ্যমে। ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে।	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, অধিদপ্তরের উপজেলা কার্যালয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস	জনাব সৌরভ চক্রবর্তী সহকারী প্রোগ্রামার +৮৮০০১৮১২৩৭৫৫৩৪ enr.sourav112@gmail.com
০৫	আইসিটি বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	১। সংশ্লিষ্ট অধিদপ্তরের অধিযাচনের মাধ্যমে। ২। উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক। ৩। অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী।	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, অধিদপ্তরের উপজেলা কার্যালয়।	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৭ কার্যদিবস	জনাব সৌরভ চক্রবর্তী সহকারী প্রোগ্রামার +৮৮০০১৮১২৩৭৫৫৩৪ enr.sourav112@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, পদবী, ফোন নং ও ইমেইল)
০১	সরকারী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের আইসিটি বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	১। সংশ্লিষ্ট অধিদপ্তরের অধিযাচনের মাধ্যমে। ২। উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক। ৩। অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্ম পরিকল্পনা অনুযায়ী।	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, অধিদপ্তরের উপজেলা কার্যালয়।	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৭ কার্যদিবস	জনাব সৌরভ চক্রবর্তী সহকারী প্রোগ্রামার +৮৮০০১৮১২৩৭৫৫৩৪ enr.sourav112@gmail.com
০২	অধিদপ্তরের কম্পিউটার ল্যাব ব্যবহার	১। অধিযাচনের মাধ্যমে। ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে।	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, অধিদপ্তরের উপজেলা কার্যালয়।	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৩ কার্যদিবস	জনাব সৌরভ চক্রবর্তী সহকারী প্রোগ্রামার +৮৮০০১৮১২৩৭৫৫৩৪ enr.sourav112@gmail.com
০৩	বিভিন্ন প্রতিবেদন ও মতামত প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী পত্র মারফত অথবা ইমেইলে প্রেরণ করা হয়।	১। মতামত প্রদানের বিষয়ের উপর নির্ভরশীল।	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	জনাব সৌরভ চক্রবর্তী সহকারী প্রোগ্রামার +৮৮০০১৮১২৩৭৫৫৩৪ enr.sourav112@gmail.com

			২। উভয় পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল।			
০৪	সফটওয়্যার ডেভেলপমেন্ট সংক্রান্ত বিষয়াবলী	বিভিন্ন মন্ত্রণালয় অথবা সরকারী প্রতিষ্ঠানের সফটওয়্যার ডেভেলপমেন্ট সংক্রান্ত কার্যক্রম প্রক্রিয়াকরণ ও বাস্তবায়ন	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, অধিদপ্তরের উপজেলা কার্যালয়।	পারস্পরিক সমঝোতার ভিত্তিতে /প্রয়োজন অনুযায়ী	৯০ কার্যদিবস / প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব সৌরভ চক্রবর্তী সহকারী প্রোগ্রামার +৮৮০০১৮১২৩৭৫৫৩৪ engr.sourav112@gmail.com
০৫	আইসিটি সংশ্লিষ্ট খাতের প্রজেক্ট ম্যানেজমেন্ট	আইসিটি সংশ্লিষ্ট খাতের প্রজেক্ট ম্যানেজমেন্ট বিষয়ে পরামর্শ প্রদান, মূল্যায়ন ও নিরীক্ষণ সহযোগিতা প্রদান।	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, অধিদপ্তরের উপজেলা কার্যালয়।	পারস্পরিক সমঝোতার ভিত্তিতে /প্রয়োজন অনুযায়ী	৩০ কার্যদিবস / প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব সৌরভ চক্রবর্তী সহকারী প্রোগ্রামার +৮৮০০১৮১২৩৭৫৫৩৪ engr.sourav112@gmail.com
০৬	আইসিটি বিষয়ক আইন, বিধি, নীতিমালা ও নির্দেশিকার বিষয়ে মতামত প্রদান	সরকারী প্রতিষ্ঠানে আইসিটি বিষয়ক আইন, বিধি, নীতিমালা ও নির্দেশিকার বিষয়ে মতামত/ সুপারিশ প্রদান করা হয়।	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, অধিদপ্তরের উপজেলা কার্যালয়।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	জনাব সৌরভ চক্রবর্তী সহকারী প্রোগ্রামার +৮৮০০১৮১২৩৭৫৫৩৪ engr.sourav112@gmail.com
০৭	ইনোভেশন এ সহায়তা প্রদান	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে। ২। টেলিফোন যোগাযোগ। ৩। ইমেইলের মাধ্যমে। ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে।	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, অধিদপ্তরের উপজেলা কার্যালয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস	জনাব সৌরভ চক্রবর্তী সহকারী প্রোগ্রামার +৮৮০০১৮১২৩৭৫৫৩৪ engr.sourav112@gmail.com

প্রত্যাশা

ক্র নং	প্রতিশ্রুত / কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
০১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
০২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
০৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বে উপস্থিত থাকা
০৪	আবেদনের সংশ্লিষ্ট শর্তাবলী অণুসরণ করা
০৫	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আবেদন করা

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	সংশ্লিষ্ট দপ্তরের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	সহকারী প্রোগ্রামার, রোয়াংছড়ি, বান্দরবান পার্বত্য জেলা। টেলিফোনঃ +৮৮-০৩৬১৫১০১৫ ইমেইলঃ engr.sourav112@gmail.com	০৩ মাস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট	আপিল কর্মকর্তা	প্রোগ্রামার, বান্দরবান পার্বত্য জেলা।	০১ মাস

	সময়ে সমাধান দিতে না পারলে		টেলিফোনঃ +৮৮-০৩৬১৬৩৫৯৯ ইমেইলঃ doictbba@gmail.com	
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল		০৩ মাস

জনাব সৌরভ চক্রবর্তী
সহকারী প্রোগ্রামার
+৮৮০০১৮১২৩৭৫৫৩৪
enr.sourav112@gmail.com

