

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

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 ওয়েবসাইটের মাধ্যমে ২. টেলিফোন যোগাযোগ ৩. ইমেইলের মাধ্যমে ৪. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, অধিদপ্তরের মূল কার্যালয় ও আঞ্চলিক কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক / ৩ কার্যদিবস	জনাব আতিকুর রহমান প্রোগ্রামার (অ: দা:) ফোনঃ ০২৩৩৩৩৭২০৪০ doict.rangamati@gmail.com
২.	আইসিটি সংশ্লিষ্ট পন্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ প্রদান	১. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২. টেলিফোন যোগাযোগ ৩. ই-মেইল ৪. চাহিদা মোতাবেক	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, সরাসরি, জেলা কার্যালয়, রাজামাটি পার্বত্য জেলা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক / ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৩.	প্রকল্পের তথ্য প্রদান	১. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২. টেলিফোন যোগাযোগ ৩. ই-মেইল ৪. চাহিদা মোতাবেক	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, সরাসরি, জেলা কার্যালয়, রাজামাটি পার্বত্য জেলা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	

৪.	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য স্থানে স্থাপিত কম্পিউটার ও ভাষা শিক্ষা ল্যাবের সেবা গ্রহণ, সহায়তা ও পরামর্শ প্রদান	১. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২. টেলিফোন যোগাযোগ ৩. ই-মেইল ৪. চাহিদা মোতাবেক	প্রয়োজন ক্ষেত্রে আবেদন পত্র, সরাসরি যোগাযোগ, জেলা কার্যালয়, রাজ্জামাটি পার্বত্য জেলা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব আতিকুর রহমান প্রোগ্রামার (অ: দা:) ফোনঃ ০২৩৩৩৩৭২০৪০ doict.rangamati@gmail.com
৫.	ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারগুলোকে সহায়তা ও পরামর্শ প্রদান	১. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২. টেলিফোন যোগাযোগ ৩. ই-মেইল ৪. চাহিদা মোতাবেক	প্রয়োজন ক্ষেত্রে আবেদন পত্র, সরাসরি যোগাযোগ, জেলা কার্যালয়, রাজ্জামাটি পার্বত্য জেলা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৬.	সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান	১. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২. টেলিফোন যোগাযোগ ৩. ই-মেইল ৪. চাহিদা মোতাবেক	প্রয়োজন ক্ষেত্রে আবেদন পত্র, সরাসরি যোগাযোগ, জেলা কার্যালয়, রাজ্জামাটি পার্বত্য জেলা	বিনামূল্যে	বিদ্যমান সরকারী বিধিমালা অনুযায়ী	
৭.	মানব সম্পদ উন্নয়নে বেকার যুবক-যুবতী ও শিক্ষার্থীদের কর্মসংস্থানের লক্ষ্যে আউটসোর্সিং ICT বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	১. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২. টেলিফোন যোগাযোগ ৩. ই-মেইল ৪. চাহিদা মোতাবেক	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/আইসিটি ডিপার্টমেন্টের এপিএ অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	নির্দেশনা অনুযায়ী	
৮.	নাগরিক সেবার মান উন্নয়নে সুরক্ষা সিস্টেম হালনাগাদ করণ	১. আবেদন পত্র ২. NID ৩. টিকা সনদ ৪. প্রয়োজন ক্ষেত্রে পাসপোর্ট ৫. সিভিল সার্জন-এর প্রত্যয়ন	১. সরাসরি যোগাযোগ ২. ই-মেইল ও টেলিফোন	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কর্মদিবস প্রযোজ্য ক্ষেত্রে	

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক 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.	সরকারী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীকে ICT/ই-নথি, পোর্টাল ও অন্যান্য বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	১. সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২. উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক ৩. জেলা কার্যালয়ের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	১. জেলা কার্যালয়ের দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৭ কর্মদিবস	জনাব আতিকুর রহমান প্রোগ্রামার (অ: দা:) ফোনঃ ০২৩৩৩৩৭২০৪০ doict.rangamati@gmail.com
২.	শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাব ব্যবহার	১. অধিযাচন এর মাধ্যমে ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	১. দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা	৩ কার্যদিবস	

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)
				অনুযায়ী		
৩.	বিভিন্ন প্রতিবেদন ও মতামত প্রেরণ	১. সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী পত্র মারফত অথবা ই-মেইলে প্রেরণ করা হয়।	১. মতামত প্রদানের বিষয়ের উপর নির্ভরশীল ২. উভয় পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	
৪.	ওয়ার্কশপ/সেমিনার আয়োজন/বিভিন্ন দিবস উদযাপনে সহায়তা প্রদান	১. অধিযাচন এর মাধ্যমে ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ৩. জেলা কার্যালয়ের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	১. ওয়ার্কশপ ও সেমিনার এর বিষয়ের উপর নির্ভরশীল ২. উভয় পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	১০ (দশ) কার্যদিবস	
৫.	Software Development সংক্রান্ত বিষয়বলী	১. সরকারী প্রতিষ্ঠানের Software Development সংক্রান্ত কার্যক্রম প্রক্রিয়াকরণ, বাস্তবায়ন, পরামর্শ প্রদান	১. দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	পারস্পরিক সমঝোতার ভিত্তিতে / প্রয়োজন অনুযায়ী	৯০ কার্যদিবস / প্রয়োজন অনুযায়ী	
৬.	মানব সম্পদ উন্নয়নে শেখরাসেল ডিজিটাল ল্যাব ব্যবহারের মাধ্যমে ছাত্রছাত্রীদের ICT/Programming বিষয়ে প্রশিক্ষণ	১. ব্যক্তি উপস্থিতির মাধ্যমে ২. অনলাইনে যোগাযোগ	১. দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ৩. আবেদন পত্র গ্রহন	বিনামূল্যে	কার্যদিবস/প্রয়ো জন অনুযায়ী	জনাব আতিকুর রহমান প্রোগ্রামার (অ: দা:) ফোনঃ ০২৩৩৩৩৭২০৪০ doict.rangamati@gmail.com
৭.	ই-নথি, ওয়েব পোর্টাল এবং আইসিটি বিষয়ক পরামর্শ ও ট্রাবল শিউটিং	১. দাপ্তরিক ওয়েবপোর্টাল ২. টেলিফোন ৩. ই-মেইল বা সরাসরি	১. দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ৩. আবেদনপত্র প্রযোজ্য ক্ষেত্রে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৮.	আইসিটি শিল্পের উন্নয়ন কার্যক্রমকে গতিশীল রাখতে জেলা পর্যায়ে আইসিটি কমিটির মাসিক সভা আয়োজন	১. উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক ২. জেলা কার্যালয়ের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী ৩. ব্যক্তি উপস্থিতির মাধ্যমে ৪. অনলাইনে যোগাযোগ	১. দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে ৩. সভার নোটিশ ৪. ই-মেইল/ডাক/ই-নথি	বিনামূল্যে	কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
৯.	আইসিটি বিষয়ক আইন, বিধি, নীতিমালা ও নির্দেশিকার বিষয়ে মতামত প্রদান	১. সরকারি প্রতিষ্ঠানে আইসিটি সংশ্লিষ্ট আইন, নীতিমালা, বিধিমালা ও নির্দেশিকার বিষয়ে মতামত/ সুপারিশ প্রাদান করা	১. দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
১০.	ভিডিও কনফারেন্স আয়োজনে কারিগরি সহায়তা প্রদান	সকল সরকারি, আধাসরকারি ও সায়ত্বসংশিত প্রতিষ্ঠান	সরাসরি	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিক/কার্য দিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	

২.৩ অভ্যন্তরীণ 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.	নৈমিত্তিক ছুটি	১. 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	জনাব আতিকুর রহমান প্রোগ্রামার (অ: দা:) ফোনঃ ০২৩৩৩৩৭২০৪০ doict.rangamati@gmail.com
২.	কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রশিক্ষণ প্রদান	১. তত্ত্বীয় ও ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ সেশনের মাধ্যমে	অফিস আদেশ	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	
৩.	প্রশিক্ষণ এর কোর্স মডিউল তৈরী সংক্রান্ত কার্যাবলী	১. জেলা কার্যালয়ের কর্মকর্তা- কর্মচারীদের দাপ্তরিক কাজে সক্ষমতা উন্নয়নে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, সেবা সহজীকরণ, ইনোভেশন, প্রকল্প ব্যবস্থাপনা, ডিজিটাল লিডারশীপ, ই-নথি, ডি- নথি, ওয়েবপোর্টাল, প্রোগ্রামিং ইত্যাদি প্রশিক্ষণের কোর্স মডিউল তৈরি করা।	জেলা কার্যালয়, রাঙ্গামাটি পার্বত্য জেলার বার্ষিক প্রশিক্ষণ কর্মপরিকল্পনা	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস / কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক	
৪.	বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা চুক্তি ও জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন	১. দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ২. টেলিফোন, ই-মেইল ও ই-নথি ৩. সরাসরি চাহিদা মোতাবেক	অফিস আদেশ	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কর্মদিবস প্রযোজ্য ক্ষেত্রে	
৫.	দাপ্তরিক কার্যক্রমের সক্ষমতা বৃদ্ধিতে উপজেলা কার্যালয় পরিদর্শন	১. দাপ্তরিক ওয়েবসাইট ২. টেলিফোন, ই-মেইল ও ই-নথি ৩. সরাসরি চাহিদা মোতাবেক	নির্দেশনা মোতাবেক	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কর্মদিবস প্রযোজ্য ক্ষেত্রে	
৬.	দাপ্তরিক ই-নথি বাস্তবায়ন/ওয়েবপোর্টাল হালনাগাদ	১. দাপ্তরিক ওয়েব পোর্টাল ২. ই-নথি	দাপ্তরিক ওয়েব পোর্টাল, জেলা কার্যালয়, রাঙ্গামাটি পার্বত্য জেলা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কর্মদিবস প্রযোজ্য ক্ষেত্রে	

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)
৭.	দাপ্তরিক সকল রেজিস্টার হালনাগাদ	দাপ্তরিক সকল রেজিস্টার	প্রয়োজন অনুযায়ী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/কর্মদিবস প্রযোজ্য ক্ষেত্রে	মঞ্জল শান্তি চাকমা কম্পিউটার অপারেটর মোবাইল: ০১৫১৫২৫৫০৬৪

৩. আওতাধীন দপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

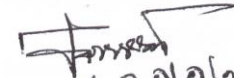
- ০১। উপজেলা কার্যালয়, রাজামাটি সদর, রাজামাটি- <http://doict.sadar.rangamati.gov.bd>
- ০২। উপজেলা কার্যালয়, কাপ্তাই, রাজামাটি <http://doict.kaptai.rangamati.gov.bd>
- ০৩। উপজেলা কার্যালয়, কাউখালী, রাজামাটি <http://doict.kawkhali.rangamati.gov.bd>
- ০৪। উপজেলা কার্যালয়, বাঘাইছড়ি, রাজামাটি <http://doict.baghaichari.rangamati.gov.bd>
- ০৫। উপজেলা কার্যালয়, বরকল, রাজামাটি <http://doict.barkal.rangamati.gov.bd>
- ০৬। উপজেলা কার্যালয়, লংগদু, রাজামাটি <http://doict.langadu.rangamati.gov.bd>
- ০৭। উপজেলা কার্যালয়, রাজস্থলী, রাজামাটি <http://doict.rajasthali.rangamati.gov.bd>
- ০৮। উপজেলা কার্যালয়, বিলাইছড়ি, রাজামাটি <http://doict.belaichari.rangamati.gov.bd>
- ০৯। উপজেলা কার্যালয়, জুরাছড়ি, রাজামাটি <http://doict.juraichari.rangamati.gov.bd>
- ১০। উপজেলা কার্যালয়, নানিয়ারচর, রাজামাটি <http://doict.naniarchar.rangamati.gov.bd>

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ 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	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা
৫	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা

৫. 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 নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব মোঃ ফিরোজ সরকার উপ-পরিচালক (প্রশাসন), (দায়িত্বে) ফোনঃ +৮৮০ ২৪১ ০২৪০৭০ ই-মেইলঃ ddadmin@doict.gov.bd ওয়েবঃ www.doict.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব রাজা মুহম্মদ আব্দুল হাই উপসচিব ফোনঃ +৮৮০-০২-৪১০২৪০২৬ ই-মেইলঃ raza6676@ictd.gov.bd ওয়েবঃ www.ictd.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েবঃ www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস


২০/০৬/২০২৪
(আতিকুর রহমান)
প্রোগ্রামার (অ: দা:)

ফোনঃ ০২৩৩৩৩৭২০৪০

E-mail: doict.rangamati@gmail.com