

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়
www.doict.gov.bd

সিটিজেনস চার্টার

(খসড়া)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন:

জনগণের দোরগোড়ায় ই-সার্ভিসের মাধ্যমে জ্ঞান-ভিত্তিক অর্থনীতি, সু-শাসন ও টেকসই উন্নতি নিশ্চিতকরণ।

মিশন:

উচ্চ গতির ইলেক্ট্রনিক যোগাযোগ, ই-সরকার, দক্ষ তথ্যপ্রযুক্তি জ্ঞানসম্পন্ন মানবসম্পদ উন্নয়ন, সাইবার নিরাপত্তা, তথ্য প্রযুক্তিগত নিত্য-নতুন ধারণা বাস্তবায়ন, কার্যকর সমন্বয়সাধন, প্রযুক্তিগত ধারণা সকলের মাঝে বিস্তার নিশ্চিতকরণ। তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অবকাঠামো, নির্ভরযোগ্য রক্ষণাবেক্ষণ পদ্ধতি এবং আকর্ষণীয় তথ্য প্রযুক্তি সার্ভিস প্রতিষ্ঠা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

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 ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	আইসিটি অধিদপ্তর সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	টেলিফোন যোগাযোগ	১) প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে সদা কাগজে আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/২ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	মোস্তাইন বিল্লাহ উপ-পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২-৮১৮১২৬৫ ddadmin@doict.gov.bd

২.২) দাপ্তরিক 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 ই- মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	বিভিন্ন প্রতিবেদন/তথ্য/মতামত প্রেরণ	আইসিটি বিভাগ/অন্য কোন দপ্তর কর্তৃক চাহিত কোন আইন/বিধি/নীতিমালা বা কোন বিষয়ের উপর আলোচনা ও সিদ্ধান্তের মাধ্যমে মতামত প্রেরণ করা হয়।	১) প্রাপ্ত চিঠি ২) সংশ্লিষ্ট বিষয়ের উপর ইতোপূর্বে কোন কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়ে থাকলে সে সংক্রান্ত নথিজাত তথ্য। ৩) সংশ্লিষ্ট বিষয়ে আলোচনা।	-	৩ কার্যদিবস	জনাব মোঃ আবদুল্লাহ-আল-বায়াজীদ সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২-৮১৮১০৫২ ইমেইলঃ bayazid.ap@doict.gov.bd
২	মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর জন্য প্রশ্নের উত্তর প্রস্তুত করা	ক) আইসিটি বিভাগ হতে প্রশ্ন তালিকা পাওয়ার পর অধিদপ্তরের সংশ্লিষ্ট বিষয়ের উপর হালনাগাত তথ্যের ভিত্তিতে উত্তর প্রস্তুত করা হয়। খ) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রশ্নোত্তর প্রেরণ করা হয়।	১) প্রশ্ন তালিকা।	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	জনাব মোঃ আবদুল্লাহ-আল-বায়াজীদ সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২-৮১৮১০৫২ ইমেইলঃ bayazid.ap@doict.gov.bd
৩	মাননীয় মন্ত্রীর জন্য প্রশ্নের উত্তর প্রস্তুত করা	ক) আইসিটি বিভাগ হতে প্রশ্ন তালিকা পাওয়ার পর অধিদপ্তরের সংশ্লিষ্ট বিষয়ের উপর হালনাগাত তথ্যের ভিত্তিতে উত্তর প্রস্তুত করা হয়। খ) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রশ্নোত্তর প্রেরণ করা হয়।	১) প্রশ্ন তালিকা।	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	জনাব মোঃ আবদুল্লাহ-আল-বায়াজীদ সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২-৮১৮১০৫২ ইমেইলঃ bayazid.ap@doict.gov.bd
৪	মাননীয় প্রতিমন্ত্রীর জন্য প্রশ্নের উত্তর প্রস্তুত করা	ক) আইসিটি বিভাগ হতে প্রশ্ন তালিকা পাওয়ার পর অধিদপ্তরের সংশ্লিষ্ট বিষয়ের উপর হালনাগাত তথ্যের ভিত্তিতে উত্তর প্রস্তুত করা হয়। খ) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রশ্নোত্তর প্রেরণ হয়।	১) প্রশ্ন তালিকা।	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	জনাব মোঃ আবদুল্লাহ-আল-বায়াজীদ সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২-৮১৮১০৫২ ইমেইলঃ bayazid.ap@doict.gov.bd

৫	ওয়ার্কশপ/সেমিনার আয়োজন/বিভিন্ন দিবস উদযাপনে আইসিটি বিভাগকে সহায়তা প্রদান	পরামর্শ/আপত্তি সম্পাদন/অর্পিত আর্থিক ব্যয় নির্বাহ	দায়িত্ব প্রশাসন শাখা	-	-	জনাব মোঃ রেজাউল মাকছুদ জাহেদী (যুগ্মসচিব) পরিচালক (অর্থ ও প্রশাসন) ফোনঃ ০২-৮১৮১১০১ ইমেইলঃ jahedi6076@yahoo.com
৬	অধিদপ্তরের জেলা ও উপজেলা পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য বাজেট বিভাজন।	অধিদপ্তরের জেলা ও উপজেলা পর্যায়ের অফিসমুহের চাহিদা নিরূপনের পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে বিভাজন আদেশ জারি করা হয়।	১) সংশ্লিষ্ট অর্থ বছরের বাজেট সংশ্লিষ্ট অর্থমৈত্রিক কোডে বরাদ্দকৃত অর্থের পরিমাণ।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	জনাব এ. এস. এম আইনুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২-৫৫০০৬৮১৩ ইমেইলঃ aynul@doict.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	চাকরি স্থায়ীকরণ	ক) 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	ক) 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	
৪	অর্জিত ছুটি	ক) 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 মোঃ সাক্বির হাসান মুরাদ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২-৫৫০০৬৮১১ ইমেইলঃ murad@doict.gov.bd
৫	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	ক) 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।			
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) জারি করা হয়।	১) প্রস্তাব/আমন্ত্রণপত্র ২) বিগত এক বছরের ভ্রমণ বিবরণী ৩) খরচের বিবরণ (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	

৭	আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন ব্যবস্থা	ক) আবেদন পাওয়ার পর সমন্বিত সরকারি টেলিফোন নীতিমালা-২০০৪ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ।	১) সমন্বিত সরকারি টেলিফোন নীতিমালা ২০০৪ এর নির্ধারিত ছকে আবেদন	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	মিজ ইসমেত ফারজানা সহকারী পরিচালক (সেবা) মোবাইলঃ ০১৬৭৩১৮১৯২০ ইমেইলঃ ismetfarzana07@g mail.com
৮	সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	ক) 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 পরফেরতযোগ্য)	বিনামূল্যে	নির্দেশিত সময়সীমা	জনাব মোঃ সাক্বির হাসান মুরাদ সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২-৫৫০০৬৮১১ ইমেইলঃ murad@doict.gov.bd
৯	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহনির্মাণ ঋণ	ক) 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 স্ট্যাম্প অঙ্গীকারনামা। ৪) যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ	বিনামূল্যে	নির্দেশিত সময়সীমা	জনাব মোঃ শামীম রেজা সহকারী প্রোগ্রামার মোবাইলঃ ০১৭২৪৪৮৮২৮ ইমেইলঃ shamim@doict.gov. bd
১০	ই-নথি বিষয়ক	অফিস আদেশ ক্রমে	যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ	বিনামূল্যে	নির্দেশিত সময়সীমা	জনাব এ, এস, এম আইনুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২-৫৫০০৬৮১৩ ইমেইলঃ aynul@doict.gov.bd
১১	বাজেট প্রণয়ন সংক্রান্ত বিষয়	অফিস আদেশ ক্রমে	১) খসড়া বাজেট	বিনামূল্যে	নির্দেশিত সময়সীমা	জনাব এ, এস, এম আইনুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০২-৫৫০০৬৮১৩ ইমেইলঃ aynul@doict.gov.bd

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	অতিথি কক্ষে ধৈর্য ধারণ করুন
৫	সুনাগরিকসুলভ আচরণ করুন

৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। আর কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	বায়িতপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব মোস্তাইন বিল্লাহ উপ-পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ ০২-৮১৮১২৬৫ ddadmin@doict.gov.bd ওয়েব পোর্টালঃ www.doict.gov.bd	এক মাস

২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব এ কে এম খায়রুল আলম (অতিরিক্ত সচিব) মহাপরিচালক ফোনঃ ০২-৮১৮১১০০ ইমেইলঃ dg@doict.gov.bd ওয়েব পোর্টালঃ www.doict.gov.bd	দুই মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আইসিটি বিভাগের ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র আইসিটি বিভাগ, আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭। ওয়েব পোর্টালঃ www.ictd.gov.bd	দুই মাস