

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
গণযোগাযোগ অধিদপ্তর, তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয়
জেলা তথ্য অফিস, সিলেট

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন:

Vision: তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তিনির্ভর তথ্যসেবা – সর্বত্র ও সকলের

Mission: সরকারের নীতি ও কার্যক্রমের সাথে ব্যাপক জনগোষ্ঠীকে, বিশেষ করে প্রান্তিক জনগোষ্ঠীকে, তথ্যসেবার মাধ্যমে সচেতন, উদ্বুদ্ধ এবং উন্নয়নের খারায় সম্পৃক্তকরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১) নাগরিক সেবা:

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	চলচ্চিত্র প্রদর্শন	১০ দিন	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন এবং জেলা তথ্য অফিস	বিনামূল্যে	পরিচালক, জেলা তথ্য অফিস, রুম নং-১, সিলেট-৩১০০, ফোন: ০২৯৯৬৬৩২৩২০, মোবাইল: ০১৬১২৯০০৪১৯ diosyoffice@yahoo.com	
২	প্রচারসামগ্রী বিতরণ ও প্রদর্শন	সরবরাহ প্রাপ্তি সাপেক্ষে এবং নির্ধারিত কর্মসূচী অনুযায়ী অনধিক ৫ দিন	জনগণের আবেদন বা অন্য প্রতিষ্ঠানের চাহিদাপত্র	জনগণের আবেদন বা অন্য প্রতিষ্ঠানের চাহিদাপত্র এবং জেলা তথ্য অফিস	বিনামূল্যে	পরিচালক, জেলা তথ্য অফিস, রুম নং-১, সিলেট-৩১০০, ফোন: ০২৯৯৬৬৩২৩২০, মোবাইল: ০১৬১২৯০০৪১৯ diosyoffice@yahoo.com	
৩	সড়ক/পথ প্রচার	তাৎক্ষণিক	জরুরি বিষয়ে সরকারি নির্দেশনা অনুযায়ী	জরুরি বিষয়ে সরকারি নির্দেশনা অনুযায়ী এবং জেলা তথ্য অফিস	বিনামূল্যে	পরিচালক, জেলা তথ্য অফিস, রুম নং-১, সিলেট-৩১০০, ফোন: ০২৯৯৬৬৩২৩২০, মোবাইল: ০১৬১২৯০০৪১৯ diosyoffice@yahoo.com	
৪	সভা-সমাবেশ	১০ দিন	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন এবং জেলা তথ্য অফিস	বিনামূল্যে	পরিচালক, জেলা তথ্য অফিস, রুম নং-১, সিলেট-৩১০০, ফোন: ০২৯৯৬৬৩২৩২০, মোবাইল: ০১৬১২৯০০৪১৯ diosyoffice@yahoo.com	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) গণযোগাযোগ অধিদপ্তর, তথ্য ভবন, ঢাকা, রুম নম্বর: ১০০১ টেলিফোন: ০২-৮০০০৬৫৪ ইমেইল: daf@ masscommunication .gov.bd
৫	কর্মশালা/সেমিনার	১০ দিন	সদর দপ্তরের নির্দেশনাপত্র	সদর দপ্তরের নির্দেশনাপত্র এবং জেলা তথ্য অফিস	বিনামূল্যে	পরিচালক, জেলা তথ্য অফিস, রুম নং-১, সিলেট-৩১০০, ফোন: ০২৯৯৬৬৩২৩২০, মোবাইল: ০১৬১২৯০০৪১৯ diosyoffice@yahoo.com	
৬	সঙ্গীতানুষ্ঠান	১০ দিন	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন এবং জেলা তথ্য অফিস	বিনামূল্যে	পরিচালক, জেলা তথ্য অফিস, রুম নং-১, সিলেট-৩১০০, ফোন: ০২৯৯৬৬৩২৩২০, মোবাইল: ০১৬১২৯০০৪১৯ diosyoffice@yahoo.com	
৭	উঠান বৈঠক/ উন্মুক্ত বৈঠক, কমিউনিটি সভা, খন্ড সমাবেশ	১০ দিন	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন এবং জেলা তথ্য অফিস	বিনামূল্যে	পরিচালক, জেলা তথ্য অফিস, রুম নং-১, সিলেট-৩১০০, ফোন: ০২৯৯৬৬৩২৩২০, মোবাইল: ০১৬১২৯০০৪১৯ diosyoffice@yahoo.com	
৮	ভিডিও কনফারেন্স	১০ দিন	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন এবং জেলা তথ্য অফিস	বিনামূল্যে	পরিচালক, জেলা তথ্য অফিস, রুম নং-১, সিলেট-৩১০০, ফোন: ০২৯৯৬৬৩২৩২০, মোবাইল: ০১৬১২৯০০৪১৯ diosyoffice@yahoo.com	
৯	অনলাইন প্রচার	উন্মুক্ত	জনগণের চাহিদা অনুযায়ী সরকার কর্তৃক নির্ধারিত	জনগণের চাহিদা অনুযায়ী সরকার কর্তৃক নির্ধারিত এবং অনলাইন/ওয়েব ঠিকানা	বিনামূল্যে	পরিচালক, জেলা তথ্য অফিস, রুম নং-১, সিলেট-৩১০০, ফোন: ০২৯৯৬৬৩২৩২০, মোবাইল: ০১৬১২৯০০৪১৯ diosyoffice@yahoo.com	

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	চলচ্চিত্র প্রদর্শন	১০ দিন	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন এবং জেলা তথ্য অফিস	বিনামূল্যে	<p>পরিচালক জেলা তথ্য অফিস, রুম নং-১ সিলেট-৩১০০, ফোন: ০২৯৯৬৬৩২৩২০ মোবাইল: ০১৬১২৯০০৪১৯ diosyloffice@yahoo.com</p> <p>পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) গণযোগাযোগ অধিদপ্তর, তথ্য ভবন, ঢাকা, রুম নম্বর: ১০০১ টেলিফোন: ০২-৮০০০৬৫৪ ইমেইল: daf@ masscommunication .gov.bd</p>	
২	শব্দযন্ত্র স্থাপন	সরবরাহ প্রাপ্তি সাপেক্ষে এবং নির্ধারিত কর্মসূচী অনুযায়ী অনধিক ৫ দিন	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত প্রতিষ্ঠানের চাহিদাপত্র	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত প্রতিষ্ঠানের চাহিদাপত্র এবং জেলা তথ্য অফিস	বিনামূল্যে		
৩	প্রচারসামগ্রী বিতরণ ও প্রদর্শন	সরবরাহ প্রাপ্তি সাপেক্ষে এবং নির্ধারিত কর্মসূচী অনুযায়ী অনধিক ৫ দিন	জনগণের আবেদন বা অন্য প্রতিষ্ঠানের চাহিদাপত্র	জনগণের আবেদন বা অন্য প্রতিষ্ঠানের চাহিদাপত্র এবং জেলা তথ্য অফিস	বিনামূল্যে		
৪	সড়ক/পথ প্রচার	তাৎক্ষণিক	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন এবং জেলা তথ্য অফিস	বিনামূল্যে		
৫	প্রেস ব্রিফিং	তাৎক্ষণিক যোগাযোগের ভিত্তিতে	বিষয়ভিত্তিক তথ্যাদি	বিষয়ভিত্তিক তথ্যাদি এবং জেলা তথ্য অফিস	বিনামূল্যে		
৬	ডিডিও কনফারেন্স	১০ দিন	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন এবং জেলা তথ্য অফিস	বিনামূল্যে		
৭	প্রেক্ষাগৃহ প্রদর্শন	কর্মসূচীর ভিত্তিতে/তাৎক্ষণিক	সদর দপ্তর/স্বপ্রণোদিত হয়ে পরিদর্শন	আইন দ্বারা নির্ধারিত এবং জেলা তথ্য অফিস	বিনামূল্যে		
৮	প্রতিকৃতি বিতরণ	তাৎক্ষণিক যোগাযোগের ভিত্তিতে	সরাসরি /আবেদন প্রাপ্তির সাপেক্ষে	সরাসরি লিখিত বা মেইলে প্রাপ্ত আবেদন এবং জেলা তথ্য অফিস	বিনামূল্যে		

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	বেতন-ভাতাদি যথাসময়ে প্রদান	ডিএএফও কর্তৃক বিল পাস সাপেক্ষে/অনতিবিলম্বে	বিল ভাউচার	বিল ভাউচার এবং জেলা তথ্য অফিস	ডিএএফও এর বেতন নির্ধারণ সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধিবিধান অনুযায়ী	<p>পরিচালক জেলা তথ্য অফিস, রুম নং-১ সিলেট-৩১০০, ফোন: ০২৯৯৬৬৩২৩২০ মোবাইল: ০১৬১২৯০০৪১৯ diosyloffice@yahoo.com</p> <p>পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) গণযোগাযোগ অধিদপ্তর, তথ্য ভবন, ঢাকা, রুম নম্বর: ১০০১ টেলিফোন: ০২-৮০০০৬৫৪ ইমেইল: daf@ masscommunication .gov.bd</p>	
২	ছুটি, জিপিএফ, পেনশন (ব্যক্তিগত প্রাপ্যতা)	জারীকৃত জিও এর সময় অনুযায়ী	ডিএএফও এর প্রত্যয়ন, আবেদনপত্র	ডিএএফও এর প্রত্যয়ন, আবেদনপত্র এবং গণযোগাযোগ অধিদপ্তর	ডিএএফও এর প্রত্যয়ন এবং আবেদন সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধিবিধান অনুযায়ী		
৩	লজিস্টিক সাপোর্ট	চাহিদাপত্র অনুমোদন সাপেক্ষে	চাহিদাপত্র	চাহিদাপত্র এবং জেলা তথ্য অফিস	তথ্য অফিসের এখতিয়ার ও সক্ষমতা অনুযায়ী		
৪	কর্মকর্তা, কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি/পেশাগত উন্নয়ন	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে	সদর দপ্তরের নির্দেশনাপত্র	সদর দপ্তরের নির্দেশনাপত্র এবং জেলা তথ্য অফিস	সদর দপ্তরের নির্দেশনা অনুযায়ী		

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র. নং	প্রতিশ্রুতি/কাজকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
---------	--

১)	নির্ধারিত বিষয় ও পরিচিতি সহযোগে আবেদন জমা প্রদান
২)	নির্ধারিত ফিস পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪)	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র
৫)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন করবেন

৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র: নং:	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম: ইয়াকুব আলী পদবি : পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ই-মেইল: yeakub07@gmail.com ওয়েবঃ www.masscommunication.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: মোঃ নজরুল ইসলাম পদবি : যুগ্মসচিব (প্রশাসন), তথ্য ও সম্প্রচার মন্ত্রণালয় টেলি : ৯৫৪০০৫৭ (অফিস), ০১৭১২৫০২৯০৯ ই-মেইল: ds.admin@moi.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার) এর দপ্তর, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা www.grs.gov.bd	৬০ কর্মদিবস

দায়িত্বপ্রাপ্ত প্রাপ্ত কর্মকর্তা:

নাম	পদবি	অফিসের নাম	ফোন নম্বর	ই-মেইল
জনাব মোঃ সালাহ উদ্দিন	পরিচালক (রুটিন দায়িত্ব)	জেলা তথ্য অফিস, সিলেট	মোবাইল: ০১৬১২৯০০৪১৯ , টেলিফোন: ০২৯৯৬৬৬৩২৩২০	diosyloffice@yahoo.com