

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
www.doict.gov.bd
সিটিজেনস 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 ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২. টেলিফোনে যোগাযোগ ৩. ই-মেইলের মাধ্যমে। ৪. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, অধিদপ্তরের মূল কার্যালয় ও আঞ্চলিক কার্যালয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস	জনাব মোঃ আমিরুল ইসলাম উপ-পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ +৮৮০ ২৪১ ০২৪০৭১ amirulislamuno@gmail.com
২	আইসিটি সংশ্লিষ্ট পন্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ প্রদান	১. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২. টেলিফোনে যোগাযোগ ৩. ই-মেইল ৪. চাহিদা মোতাবেক	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, অধিদপ্তরের মূল কার্যালয় ও আঞ্চলিক কার্যালয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব মুহাম্মদ আলমগীর ফারুক চৌধুরী মেইনটেনেন্স ইঞ্জিনিয়ার ফোনঃ +৮৮০ ১৯১৫০৩১৫৬২ alamgirfaruque@doict.gov.bd

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)
৩	প্রকল্পের তথ্য প্রদান	১. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২. টেলিফোনে যোগাযোগ ৩. ই-মেইল ৪. চাহিদা মোতাবেক	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, অধিদপ্তরের মূল কার্যালয় ও আঞ্চলিক কার্যালয়।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব ইয়াসমিন আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০ ১৭১৫৯৬২১৯৪ yeasmin@doict.gov.bd
৪	অভিজ্ঞতা সনদ প্রদান	১. ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২. টেলিফোনে যোগাযোগ ৩. ই-মেইল ৪. চাহিদা মোতাবেক	প্রশাসন শাখা, প্রধান কার্যালয়, আইসিটি অধিদপ্তর।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	জনাব সৈয়দ মাহফুজ মাহমুদ ইশতিয়াক আহমেদ সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০ ১৯১৮১০১৮৮৫ istiyak@doict.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

	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 কর্মচারীদের ICT বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান।	১. সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২. উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক ৩. অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	১. অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৭ কর্মদিবস।	জনাব বি.এম. বেলাল হোসেন সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: +৮৮০ ১৯১৮৫৯৯১৬৬ bmbelal11@gmail.com ও জনাব আনজুম রিয়াসাত সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: +৮৮০ ১৭১১১৫০২৯৮ anjum.riashat@yahoo.com
২	অধিদপ্তরের কম্পিউটার ল্যাব ব্যবহার	১. অধিযাচন এর মাধ্যমে। ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	১. অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৩ কার্যদিবস	জনাব সৈয়দ মাহফুজ মাহমুদ ইশতিয়াক আহমেদ সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০ ১৯১৮১০১৮৮৫

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)	
					istiyak@doict.gov.bd	
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	জনাব তানভীর আহমেদ সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০ ১৬৮৫৫৭৩৬৪৩ tanvir.ruetcse10@gmail.com
৪	ওয়ার্কশপ/সেমিনার আয়োজন/বিভিন্ন দিবস উদযাপনে সহায়তা প্রদান	১. অধিযাচন এর মাধ্যমে। ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	৩. ওয়ার্কশপ/সেমিনার এর বিষয়ের উপর নির্ভরশীল ৪. উভয় পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	১০ (দশ) কার্যদিবস	জনাব সৈয়দ মাহফুজ মাহমুদ ইশতিয়াক আহমেদ সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০ ১৯১৮১০১৮৮৫ istiyak@doict.gov.bd
৫	Software Development সংক্রান্ত বিষয়বলী	১. বিভিন্ন মন্ত্রণালয় অথবা সরকারী প্রতিষ্ঠানের Software Development সংক্রান্ত কার্যক্রম প্রক্রিয়াকরণ, বাস্তবায়ন	১. অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	পারস্পরিক সমঝোতার ভিত্তিতে / প্রয়োজন অনুযায়ী	৯০ কার্যদিবস / প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব মোঃ আলমাছ হোসেন ওয়েবসাইট এ্যাডমিনিস্ট্রেটর ফোনঃ +৮৮০ ১৯০২১২৩১০৯ almas.hossain@doict.gov.bd
৬	ICT সংশ্লিষ্ট খাতের Project Management	১. ICT সংশ্লিষ্ট খাতের project management বিষয়ে পরামর্শ প্রদান, মূল্যায়ন ও নিরীক্ষণ সহযোগিতা প্রদান	১. অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	পারস্পরিক সমঝোতার ভিত্তিতে / প্রয়োজন অনুযায়ী	৩০ কার্যদিবস/ প্রয়োজন অনুযায়ী	জনাব মোঃ সেলিম উল আলম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০ ১৭২৫৯৯১৩৩৭ salim.apdoict@gmail.com
৭	সমঝোতা স্মারক সংক্রান্ত	১. বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের সাথে সমঝোতা স্মারক স্বাক্ষরের জন্য খসড়া তৈরি করে মতামতসহ আইসিটি বিভাগের অনুমোদনের জন্যে প্রেরণ করা হয়।	১. আগ্রহী প্রতিষ্ঠান থেকে প্রাপ্ত অনুরোধ পত্র ২. আইসিটি বিভাগের নির্দেশনা পত্র	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস অথবা সংশ্লিষ্ট অংশীজনের সম্মতির উপর নির্ভরশীল	জনাব ইয়াসমিন আক্তার সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০ ১৭১৫৯৬২১৯৪ yeasmin@doict.gov.bd
৮	আইসিটি সম্পর্কিত আন্তর্জাতিক সম্মেলনে অংশগ্রহণ	১. কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে আইসিটি সম্পর্কিত আন্তর্জাতিক বিভিন্ন সেমিনার, ওয়ার্কশপ, সম্মেলনে অংশগ্রহণ করা।	১. অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	১৫ (পনের) কার্যদিবস	জনাব তানভীর আহমেদ সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০ ১৬৮৫৫৭৩৬৪৩ tanvir.ruetcse10@gmail.com

	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)
৯	আইসিটি বিষয়ক আইন, বিধি, নীতিমালা ও নির্দেশিকার বিষয়ে মতামত প্রদান	১. সরকারি প্রতিষ্ঠানে আইসিটি সংশ্লিষ্ট আইন, নীতিমালা, বিধিমালা, ও নির্দেশিকার বিষয়ে মতামত / সুপারিশ প্রদান করা।	১. অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ২. সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	জনাব মোঃ সুলতান মাহমুদ ডাটাবেজ এ্যাডমিনিস্ট্রেটর ফোন: +৮৮০ ১৭২২৮০৯২৫০ sultanmahmudcse@gmail.com
১০	দপ্তর/সংস্থার অর্থ ছাড় (অর্থ বিভাগের অনুমোদন প্রয়োজন হলে)	১. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণক্রমে সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার অনুকূলে জি.ও জারীকরণ।	১। দপ্তর সংস্থার চাহিদাপত্র ২। বিভাজন বিবরণী।	বিনামূল্যে	০৩ হতে ০৫ কার্যদিবস	জনাব মো: শরীফুল ইসলাম সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০১৭১৩৪৯৪৬৬১ sharif161@gmail.com
১১	বাজেট পরিকল্পনা ও প্রনয়ন (প্রোগ্রামার ও কম্পিউটার অপারেটর)	১. আইবাস++ সিস্টেমে ইনপুট প্রদান	১. অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ২. আইবাস++ সিস্টেম	বিনামূল্যে	১০ হতে ১৫ কার্যদিবস	জনাব মো: শরীফুল ইসলাম সহকারী পরিচালক ফোনঃ ০১৭১৩৪৯৪৬৬১ sharif161@gmail.com
১২	অধিদপ্তরের জেলা ও উপজেলা পর্যায়ের কার্যালয়ের জন্য বাজেট বিভাজন।	১. অধিদপ্তরের জেলা ও উপজেলা পর্যায়ের অফিসমূহের চাহিদা নিরূপনের পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে বিভাজন আদেশ জারি করা হয়।	১। দপ্তর সংস্থার চাহিদাপত্র ২। বিভাজন বিবরণী।	বিনামূল্যে	১০ হতে ১৫ কার্যদিবস	জনাব এস,এম, আইনুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩২৭৬২০ badal02.ice@gmail.com
১৩	ভ্যাট/আয়কর প্রত্যয়ন পত্র প্রদান	১. উপ-পরিচালক (অর্থ) বরাবর সরাসরি আবেদনের মাধ্যমে	১. অর্থ শাখা, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব এস,এম, আইনুল ইসলাম সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ ০১৭২১৩২৭৬২০ badal02.ice@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

	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	চাকরি স্থায়ীকরণ	১. 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	জনাব মোঃ সাক্বির হাসান মুরাদ সহকারী পরিচালক ফোনঃ +৮৮০ ২ ৫৫০০৬৮১১ murad.dub@gmail.com
২	পদোন্নতি সংক্রান্ত বিষয়	১. অফিস আদেশ অনুযায়ী/ডেপুটেশন প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তথ্যাদি/A.C.R জনপ্রশাসনে প্রেরণ।	১. মেধা, জেষ্ঠ্যতা, অভিজ্ঞতার সনদ ২. হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	নির্দেশিত সময়সীমা	
৩	সিলেকশন গ্রেড/ টাইমস্কেল মঞ্জুরি	১. 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	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	
৫	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	১. 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।	বিনামূল্যে	৫ কার্যদিবস	

	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	অতিরিক্ত সচিব/ তদুর্ধ্ব পর্যায়ের কর্মকর্তাদের বিদেশ ভ্রমণের নিমিত্ত মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর নিকট সার-সংক্ষেপ প্রেরণের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আইসিটি বিভাগে প্রস্তাব প্রেরণ।	১. প্রস্তাব বা আমন্ত্রণপত্র পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর নিকট সার-সংক্ষেপ প্রেরণের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আইসিটি বিভাগে প্রস্তাব প্রেরণ। ১. ICT বিভাগ কর্তৃক সরকারি আদেশ (জি. ও) জারী করা হয়।	১. প্রস্তাব/আমন্ত্রণপত্র ২. বিগত এক বছরের ভ্রমণ বিবরণী ৩. খরচের বিবরণ (প্রযোজ্য ক্ষেত্র)	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কার্যদিবস	জনাব রেজওয়ানা সুলতানা সহকারী প্রোগ্রামার প্রধান কার্যালয় এবং মহাপরিচালক মহোদয়ের পিএস ফোনঃ +৮৮০ ১৬২৭১০৬২৭২ rezwana.doict@gmail.com
৭	আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন ব্যবস্থা	১. আবেদন পাওয়ার পর সমন্বিত সরকারি টেলিফোন, সেলুলার, ফ্যাক্স ও ইন্টারনেট নীতিমালা-২০১৮ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ।	১. সমন্বিত সরকারি টেলিফোন, সেলুলার, ফ্যাক্স ও ইন্টারনেট নীতিমালা-২০১৮ এর নির্ধারিত ছকে আবেদন	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	জনাব মুহাম্মদ এরশাদ হোসাইন সহকারী পরিচালক (সেবা) ফোনঃ +৮৮০ ২৪১০২৪০৭৪ arshadhimel@gmail.com
৮	সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	১. 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 পর ফেরতযোগ্য)	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	জনাব বি.এম. বেলাল হোসেন সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০ ১৯১৮৫৯৯১৬৬ bmbelal11@gmail.com
৯	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহনির্মাণ ঋণ	১. 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 স্ট্যাম্পে অঙ্গীকারনামা। ৪. যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	জনাব মোঃ শরীফুল ইসলাম সহকারী পরিচালক (অর্থ) ফোনঃ +৮৮০ ১৭১৩৪৯৪৬৬১ sharif161@gmail.com
১০	কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রশিক্ষণ প্রদান	১. তত্ত্বীয় ও ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ সেশনের মাধ্যমে	অফিস আদেশ	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	জনাব তাসনোভা চৌধুরী সহকারী প্রোগ্রামার ফোনঃ +৮৮০ ১৭৫৪৮৪২৮১৯

	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)
						tasnovachowdhury34@gmail.com
১১	প্রশিক্ষণ-এর কোর্স মডিউল তৈরী সংক্রান্ত কার্যাবলী	১. অধিদপ্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দাপ্তরিক কাজে সক্ষমতা উন্নয়নে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল, সেবা সহজীকরণ, ইনোভেশন, প্রকল্প ব্যবস্থাপনা, ডিজিটাল লিডারশীপ ইত্যাদি বিষয়ক প্রশিক্ষণের কোর্স মডিউল তৈরী করা।	অধিদপ্তরের বার্ষিক প্রশিক্ষণ কর্মপরিকল্পনা	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস / কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক	জনাব মোঃ সুলতান মাহমুদ ডাটাবেজ এ্যাডমিনিস্ট্রেটর ফোন: +৮৮০ ১৭২২৮০৯২৫০ sultanmahmudcse@gmail.com
১২	অধিদপ্তরের প্রধান কার্যালয়সহ জেলা/উপজেলা পর্যায়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পাবলিক প্রকিউরমেন্ট এবং বাজেট সংক্রান্ত প্রশিক্ষণের জন্য মনোনয়ন	১. আবেদন পাওয়ার পর সংশ্লিষ্ট বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারি।	১. সংশ্লিষ্ট অর্থ বছরের বাজেট ২. আবেদন পত্র ৩. প্রশিক্ষণ শিডিউল ইত্যাদি	বিনামূল্যে	১০ হতে ১৫ কার্যদিবস	জনাব মোঃ সাক্বির হাসান মুরাদ সহকারী পরিচালক ফোনঃ +৮৮০ ২ ৫৫০০৬৮১১ murad.dub@gmail.com
১৩	পাসপোর্ট অনাপত্তি পত্র (NOC) প্রদান	১. আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারি।	১. বহির্গমন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	০৩ হতে ০৫ কার্যদিবস	জনাব বি.এম. বেলাল হোসেন সহকারী প্রোগ্রামার ফোন: +৮৮০ ১৯১৮৫৯৯১৬৬ bmbelal11@gmail.com
১৪	উদ্ভাবনী মূলক কাজের জন্য অধিদপ্তরের মাঠ পর্যায় ও প্রধান কার্যালয় কর্মকর্তাদের অনুদান প্রদান	১. মাঠ পর্যায় এবং প্রধান কার্যালয়ে কর্মরত কর্মকর্তাগণ কর্তৃক তাঁদের ব্যক্তিগত অথবা দলগতভাবে উদ্ভাবনী আবেদন করা। ২. ইনোভেশন টিমের কমিটি কর্তৃক যাচাই-বাছাই করা। ৩. বাছাই কমিটি কর্তৃক সুপারিশকৃত আবেদনগুলি মহাপরিচালক, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর কর্তৃক চূড়ান্ত অনুমোদনের পর অর্থ বরাদ্দ প্রদান করা।	১. উদ্ভাবনী প্রকল্প প্রস্তাব। ২. আর্থিক প্রস্তাব।	বিনামূল্যে	৬০ কার্যদিবস	জনাব মোঃ দিদারুল কাদির নেটওয়ার্ক ইঞ্জিনিয়ার ফোনঃ +৮৮০ ১৭৭৪৬৩২৬২৯ ashique_39@yahoo.com

৩) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

মাঠ পর্যায়ের সংশ্লিষ্ট জেলা/উপজেলার দাপ্তরিক ওয়েবসাইট। সংশ্লিষ্ট জেলা/উপজেলার দাপ্তরিক ওয়েবসাইট এর URL হলো <http://doict.<জেলা/উপজেলা নাম>.gov.bd>। উদাহরণ হিসেবে আইসিটি অধিদপ্তর, ঢাকা জেলার ওয়েবসাইট হল <http://doict.dhaka.gov.bd>। উপজেলার ক্ষেত্রে, URL হলো <http://doict.<উপজেলার নাম>.<জেলার নাম>.gov.bd>। উদাহরণ হিসেবে আইসিটি অধিদপ্তর, দোহার উপজেলার ওয়েবসাইট হল <http://doict.dohar.dhaka.gov.bd>।

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২)	প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে যোগাযোগের জন্য ব্যক্তির নাম, ঠিকানা ও মোবাইল নাম্বার আবেদনে উল্লেখ করা
৩)	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৪)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫)	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা
৬)	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা

৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে 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
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব মোঃ আমিরুল ইসলাম উপ পরিচালক (প্রশাসন) ফোনঃ +৮৮০ ২৪১ ০২৪০৭১ (অফিস) ই-মেইলঃ amirulislamuno@gmail.com 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 ফোন: +৮৮-০২- ৪১০২৪০২৬ ই-মেইল: raza6676@ictd.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.ictd.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস