গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর

উপজেলা কার্যালয় নাটোর সদর, নাটোর

www.doict.natoresadar.natore.gov.bd

**সিটিজেনস চার্টার**

**১. ভিশন ও মিশন**

**ভিশনঃ**

জ্ঞান ভিত্তিক অর্থনীতি ও সুশাসন প্রতিষ্ঠা এবং টেকসই উন্নতি নিশ্চিত করণের লক্ষ্যে তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহারকে জনগণের দোরগোড়ায় পৌঁছে দেয়া।

**মিশনঃ**

উচ্চ গতির ইলেক্ট্রনিক যোগাযোগ, ই-সরকার, দক্ষ তথ্য প্রযুক্তি জ্ঞান সম্পন্ন মানব সম্পদ উন্নয়ন, সাইবার নিরাপত্তা, তথ্য প্রযুক্তিগত নিত্য-নতুন ধারণা বাস্তবায়ন, কার্যকর সমন্বয় সাধন, প্রযুক্তিগত ধারণা সকলের মাঝে বিস্তার নিশ্চিতকরণ। তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অবকাঠামো, নির্ভরযোগ্য রক্ষণাবেক্ষণ পদ্ধতি এবং আকর্ষনীয় তথ্যপ্রযুক্তি সার্ভিস প্রতিষ্ঠা।

**২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ**

**২.১) নাগরিক সেবা:**

| **ক্রমিকনং** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান** | **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 | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল/সরাসরি | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র,  উপজেলা কার্যালয়,  নাটোর সদর, নাটোর | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মোঃ শাহাদাত হোসেন  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোন: +০৭৭১-৬১৩৪৩  01722543985  arnobpstu@gmail.com  doictnatoresadar@gmail.com |
| ২ | মাঠ পর্যায়ের সকল ধরনের আইসিটি সংশ্লিষ্ট পণ্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/  ই-মেইল/সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/  সরাসরি,  উপজেলা কার্যালয়  নাটোর সদর, নাটোর | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মোঃ শাহাদাত হোসেন  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোন: +০৭৭১-৬১৩৪৩  01722543985  arnobpstu@gmail.com  doictnatoresadar@gmail.com |
| ৩ | শিক্ষা প্রতিষ্ঠান ও অন্যান্য স্থানে স্থাপিত কম্পিউটার ওভাষা শিক্ষা ল্যাবের সেবা গ্রহণ, সহায়তা ও পরামর্শ প্রদান | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল /সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি,  উপজেলা কার্যালয়  নাটোর সদর, নাটোর | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মোঃ শাহাদাত হোসেন  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোন: +০৭৭১-৬১৩৪৩  01722543985  arnobpstu@gmail.com  doictnatoresadar@gmail.com |
| ৪ | ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার গুলোকে সহায়তা প্রদান | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল /সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি,  উপজেলা কার্যালয়  নাটোর সদর, নাটোর | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মোঃ শাহাদাত হোসেন  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোন: +০৭৭১-৬১৩৪৩  01722543985  arnobpstu@gmail.com  doictnatoresadar@gmail.com |
| ৫ | সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ে সচেতনা বৃদ্ধির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল /সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি,  উপজেলা কার্যালয়  নাটোর সদর, নাটোর | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মোঃ শাহাদাত হোসেন  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোন: +০৭৭১-৬১৩৪৩  01722543985  arnobpstu@gmail.com  doictnatoresadar@gmail.com |
| ৬ | মানব সম্পদ উন্নয়নে বেকার যুবক-যুবতীদের কর্মসংস্হানের লক্ষ্যে আউটসোর্সিং/ ICT বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন | উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/অধিদপ্তরেরবার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি,  উপজেলা কার্যালয়  নাটোর সদর, নাটোর | বিদ্যমান সরকারী নীতিমালাঅনুযায়ী | নির্দেশনা অনুযায়ী | জনাব মোঃ শাহাদাত হোসেন  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোন: +০৭৭১-৬১৩৪৩  01722543985  arnobpstu@gmail.com  doictnatoresadar@gmail.com |

**২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:**

| **ক্রমিক নং** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান** | **সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি** | **সেবা প্রদানের সময়সীমা** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা**  **(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
|  | বিভিন্ন প্রতিবেদন/ তথ্য প্রেরণ | আইসিটিঅধিদপ্তর/ অন্য কোন দপ্তর কর্তৃক চাহিত প্রতিবেদন/ তথ্য পত্র মারফত/ ই-মেইল/ ই-থির মাধ্যমে প্রেরণ করা হয়। | প্রাপ্ত পত্র অনুযায়ী | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মোঃ শাহাদাত হোসেন  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোন: +০৭৭১-৬১৩৪৩  01722543985  arnobpstu@gmail.com  doictnatoresadar@gmail.com |
|  | ওয়ার্কশপ/ সেমিনার আয়োজন/ বিভিন্ন দিবস উদযাপন | অধিযাচন এর মাধ্যমে, সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে | ওয়ার্কশপ/ সেমিনার/ দিবস এর বিষয়ের উপর নির্ভরশীল/ উভয় পক্ষের আলোচনা ও সম্মতির উপর নির্ভরশীল | বিদ্যমান সরকারী নীতি মালা অনুযায়ী | তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মোঃ শাহাদাত হোসেন  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোন: +০৭৭১-৬১৩৪৩  01722543985  arnobpstu@gmail.com  doictnatoresadar@gmail.com |
| ৩ | সরকারী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ICT /ই-নথি/ওয়েবপোর্টাল/অন্যান্য বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান। | সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে,  উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরি কল্পনা অনুযায়ী | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি  উপজেলা কার্যালয়  নাটোর সদর, নাটোর | বিদ্যমান সরকারী নীমালা অনুযায়ী | নির্দেশনা অনুযায়ী | জনাব মোঃ শাহাদাত হোসেন  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোন: +০৭৭১-৬১৩৪৩  01722543985  arnobpstu@gmail.com  doictnatoresadar@gmail.com |
| ৪ | সরকারী/আধা সরকারী বিভিন্নদ প্তরের আয়োজিত বিভিন্ন ধরণের প্রশিক্ষণ কর্মশালায় আইসিটি সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ ও পরামর্শ প্রদান | সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/টেলিফোন/ই-মেইল/ই-নথি/সরাসরি | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি  উপজেলা কার্যালয়  নাটোর সদর, নাটোর | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মোঃ শাহাদাত হোসেন  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোন: +০৭৭১-৬১৩৪৩  01722543985  arnobpstu@gmail.com  doictnatoresadar@gmail.com |
| ৫ | মানব সম্পদ উন্নয়নে শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাব ব্যবহারের মাধ্যমে ছাত্রছাত্রীদের আইসিটি/ প্রোগ্রামিং বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান | ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/টেলিফোনেযোগাযোগ | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র,  উপজেলা কার্যালয়  নাটোর সদর, নাটোর | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মোঃ শাহাদাত হোসেন  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোন: +০৭৭১-৬১৩৪৩  01722543985  arnobpstu@gmail.com  doictnatoresadar@gmail.com |
| ৬ | ই-নথি/ ওয়েব পোর্টাল/ ICT বিষয়ক পরামর্শ/ট্রাবলশ্যুটিং | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল /ই-নথি/সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি  উপজেলা কার্যালয়  নাটোর সদর, নাটোর | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মোঃ শাহাদাত হোসেন  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোন: +০৭৭১-৬১৩৪৩  01722543985  arnobpstu@gmail.com  doictnatoresadar@gmail.com |
| ৭ | সরকারি ও আধা-সরকারি পর্যায়ে আইসিটি বিষয়ক কারিগরি সহায়তা প্রদান | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল / ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি  উপজেলা কার্যালয়  নাটোর সদর, নাটোর | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মোঃ শাহাদাত হোসেন  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোন: +০৭৭১-৬১৩৪৩  01722543985  arnobpstu@gmail.com  doictnatoresadar@gmail.com |
| ৮ | সরকারি অফিস সমূহে বিভিন্ন অনলাইন ই-পদ্ধতি চালু করণে সহায়তা প্রদান | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ টেলিফোন/ ই-মেইল / ই-নথি/ সরাসরি/ চাহিদা মোতাবেক | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র/ সরাসরি  উপজেলা কার্যালয়  নাটোর সদর, নাটোর | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মোঃ শাহাদাত হোসেন  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোন: +০৭৭১-৬১৩৪৩  01722543985  arnobpstu@gmail.com  doictnatoresadar@gmail.com |
| ৯ | বিভিন্ন সরকারি দপ্তর সমূহের আইসিটি পণ্য ক্রয়ের ক্ষেত্রে কারিগরি পরামর্শ প্রদান | ব্যক্তিগত উপস্থিতিরমাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আবেদনপত্র  উপজেলা কার্যালয়  নাটোর সদর, নাটোর | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মোঃ শাহাদাত হোসেন  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোন: +০৭৭১-৬১৩৪৩  01722543985  arnobpstu@gmail.com  doictnatoresadar@gmail.com |
| ১০ | শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাব এর সক্ষমতা ও ব্যবহার উপযোগিতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ল্যাব পরিদর্শন ও প্রয়োজনীয় পরামর্শ প্রদান | ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/টেলিফোনেযোগাযোগ | নির্দেশনা মোতাবেক | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মোঃ শাহাদাত হোসেন  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোন: +০৭৭১-৬১৩৪৩  01722543985  arnobpstu@gmail.com  doictnatoresadar@gmail.com |
| ১১ | আইসিটি শিল্পের উন্নয়ন কার্যক্রমকে গতিশীল রাখতে জেলা পর্যায়ে আইসিটি কমিটির মাসিক সভা আয়োজন | ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ অনলাইনে যোগাযোগ | দাপ্তরিক ওয়েবসাইট/ নোটিশ  উপজেলা কার্যালয়  নাটোর সদর, নাটোর | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মোঃ শাহাদাত হোসেন  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোন: +০৭৭১-৬১৩৪৩  01722543985  arnobpstu@gmail.com  doictnatoresadar@gmail.com |

**২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:**

| **ক্রমিক নং** | **সেবার নাম** | **সেবা প্রদান পদ্ধতি** | **প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র ও প্রাপ্তি স্থান** | **সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি** | **সেবা প্রদানের সময়সীমা** | **দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা**  **(নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
|  | প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধিতে কর্মকর্তা এবং কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে বিভিন্ন বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান | সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে/  উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী/ তত্তীয় ও ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ সেশনের মাধ্যমে/ সরাসরি/অনলাইন | অফিস আদেশ/চাহিদা অনুযায়ী | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মোঃ শাহাদাত হোসেন  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোন: +০৭৭১-৬১৩৪৩  01722543985  arnobpstu@gmail.com  doictnatoresadar@gmail.com |
|  | বার্ষিক কর্মসম্পদান চুক্তি ও জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল প্রণয়ন এবং বাস্তবায়ন | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/টেলিফোন/ ই-মেইল/ই-নথি/সরাসরি/চাহিদা মোতাবেক | অফিস আদেশ | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মোঃ শাহাদাত হোসেন  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোন: +০৭৭১-৬১৩৪৩  01722543985  arnobpstu@gmail.com  doictnatoresadar@gmail.com |
|  | দাপ্তরিক কার্যক্রমের সক্ষমতা বৃদ্ধিতে উপজেলা কার্যালয় পরিদর্শন | ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ/ টেলিফোনে যোগাযোগ | নির্দেশনা অনুযায়ী | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মোঃ শাহাদাত হোসেন  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোন: +০৭৭১-৬১৩৪৩  01722543985  arnobpstu@gmail.com  doictnatoresadar@gmail.com |
| ৪ | উদ্ভাবনী/ ক্ষুদ্র উন্নয়ন উদ্যোগ বাস্তবায়ন | উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক/ অধিদপ্তরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী | অফিস আদেশ/চাহিদা অনুযায়ী | নীতিমালা অনুযায়ী | তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মোঃ শাহাদাত হোসেন  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোন: +০৭৭১-৬১৩৪৩  01722543985  arnobpstu@gmail.com  doictnatoresadar@gmail.com |
| ৫ | দাপ্তরিক ই-নথি বাস্তবায়ন/ ওয়েব পোর্টাল হালনাগাদ | দাপ্তরিক ওয়েব সাইট/ ই-নথি | দাপ্তরিক ওয়েবসাইট  উপজেলা কার্যালয়  নাটোর সদর, নাটোর | বিনামূল্যে | তাৎক্ষনিক/কার্যদিবস (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | জনাব মোঃ শাহাদাত হোসেন  সহকারী প্রোগ্রামার  ফোন: +০৭৭১-৬১৩৪৩  01722543985  arnobpstu@gmail.com  doictnatoresadar@gmail.com |