

**বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল**  
**তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ**  
**ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়**  
**সিটিজেনস চার্টার**

**১. ভিশন ও মিশন**

**ভিশন:** সামাজিক উন্নয়নে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার ও প্রয়োগ উৎসাহিতকরণ।

**মিশন:** ত্বরিত উন্নয়ন উপযোগী নীতি, কৌশল ও মান প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন; মানব সম্পদের দক্ষতা ও সক্ষমতা উন্নয়ন; নাগরিক সেবা প্রদানের উপযোগী আইসিটি অবকাঠামো উন্নয়ন ইত্যাদি।

**২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি**

**২.১) নাগরিক সেবা**

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
1.	আইসিটি প্রতিষ্ঠান বা সরকারি পর্যায়ে চাকুরী প্রাপ্তির লক্ষ্যে ইন্টাংশীপ কার্যক্রম পরিচালনা।	লিখিত প্রতিযোগিতা মূলক পরীক্ষার মাধ্যমে বেকার আইসিটি গ্রাজুয়েটদের নির্বাচন। আবেদন পত্র পাওয়ার পর পরীক্ষা গ্রহণ করা হয় ৬ (ছয়) মাস করে বছরে ২বার।	আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা ও বিসিসি'র প্রয়োজনীয় চাহিদাপত্র ওয়েব সাইট <a href="http://www.bcc.gov.bd">www.bcc.gov.bd</a> সহ বিসিসি'র সকল আঞ্চলিক কার্যালয়।	বিনামূল্যে।	২(দুই) মাস।	নামঃ মোহাম্মদ এনামুল কবির পদবীঃ পরিচালক (প্রশিক্ষণ ও উন্নয়ন) ফোনঃ 55006822 ই-মোইলঃ dir.training@bcc.gov.bd
2.	কম্পিউটার হার্ডওয়্যার ও সফটওয়্যার সমস্যা নিরসনে হেল্পডেস্ক পরিচালনা।	e-mail, Internet, Telephone, Mobile, Letter এর মাধ্যমে বর্ণিত লিংক (e-mail: <a href="mailto:helpdesk@bcc.net.bd">helpdesk@bcc.net.bd</a> ) -এ ই-মেইল আসার পর যাচাই বাছাই করে সেবা প্রদান করা হয়।	আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা ও বিসিসি'র ওয়েব সাইট <a href="http://www.bcc.gov.bd">www.bcc.gov.bd</a> সহ বিসিসি'র সকল আঞ্চলিক কার্যালয়।	বিনামূল্যে।	ই-মেইল/ ফোন প্রাপ্তির ১(এক) দিনের মধ্যে।	নামঃ সুমন কুমার পাটোয়ারী পদবীঃ এডমিনিস্ট্রেটর (ওয়েব) (চ.দা.) ফোনঃ 55006824 ই-মোইলঃ suman.patwari@bcc.gov.bd
3.	আইসিটি বিষয়ক বিবিধ কোর্স, আইসিটি	বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে	আইসিটি টাওয়ার,	বিভিন্ন কোর্স ফি এবং	বার্ষিক প্রশিক্ষণ	নামঃ মোঃ হোসেন বিন আমিন

	ডিপ্লোমা ও আইসিটি পোস্ট গ্রাজুয়েশন ডিপ্লোমা।	যাচাই বাচাই করে প্রার্থী নির্বাচন পূর্বক সরাসরি কম্পিউটার ল্যাভে প্রশিক্ষণ প্রদান।	আগারগাঁও, ঢাকা ও বিসিসি'র ওয়েব সাইট <a href="http://www.bcc.gov.bd">www.bcc.gov.bd</a> সহ বিসিসি'র সকল আঞ্চলিক কার্যালয়।	পরিশোধ পদ্ধতি বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে প্রকাশ করা হয়।	ক্যালেন্ডারে পূর্ব ঘোষিত সময়ানুযায়ী।	পদবী:এনালিষ্ট (তথ্য নিরাপত্তা) (চ.দা.) ফোনঃ55006824 ই-মোইলঃ hossain.amin@bcc.gov.bd
4.	প্রতিবন্ধি ব্যক্তি এবং মহিলাদের কম্পিউটার প্রশিক্ষণের মাধ্যমে আত্মনির্ভরশীল করার কার্যক্রম পরিচালনা।	বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে যাচাই বাচাই করে প্রার্থী নির্বাচন পূর্বক সরাসরি কম্পিউটার ল্যাভে প্রশিক্ষণ প্রদান।	আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা ও বিসিসি'র ওয়েব সাইট <a href="http://www.bcc.gov.bd">www.bcc.gov.bd</a> সহ বিসিসি'র সকল আঞ্চলিক কার্যালয়।	বিনামূল্যে।	বার্ষিক প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডারে পূর্ব ঘোষিত সময়ানুযায়ী।	নামঃ মোছা: আক্তার জাহান পদবী:এনালিষ্ট (আইটিএসএস) (চ.দা.) ফোনঃ01714659233 ই-মোইলঃ aktarzahan@gmail.com
5.	কম্পিউটার ব্যবহার ও আইসিটি বিষয়ক সচেতনতা সৃষ্টি ও উৎসাহ দান।	সভা, সেমিনার, ওয়ার্কশপ, মেলা ইত্যাদির মাধ্যমে।	আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা ও বিসিসি'র ওয়েব সাইট <a href="http://www.bcc.gov.bd">www.bcc.gov.bd</a> সহ বিসিসি'র সকল আঞ্চলিক কার্যালয়।	বিনামূল্যে।	পূর্ব ঘোষিত সময়ানুযায়ী।	নামঃ মোহাম্মদ এনামুল কবির পদবী:পরিচালক (প্রশিক্ষণ ও উন্নয়ন) ফোনঃ55006822 ই-মোইলঃ dir.training@bcc.gov.bd
6.	কম্পিউটার ও তথ্য নিরাপত্তা বিষয়ে সতর্কীকরণ।	পত্রিকা, ওয়েব সাইট, ইন্টারনেটে, গণমাধ্যমে বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে।	আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা ও বিসিসি'র ওয়েব সাইট <a href="http://www.bcc.gov.bd">www.bcc.gov.bd</a> সহ বিসিসি'র সকল আঞ্চলিক কার্যালয়।	বিনামূল্যে।	বার্ষিক পরিকল্পনা অনুযায়ী।	নামঃ শেখ মফিজুর রহমান পদবী:ম্যানেজার (নেটওয়ার্ক অপারেশন) (চ.দা.) ফোনঃ55006855 ই-মোইলঃ mofizur.rahman@bcc.gov.bd

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
1.	কম্পিউটার ও তথ্য প্রযুক্তি সংক্রান্ত পরামর্শ/মতামত প্রদান।	সংশ্লিষ্ট অফিস/দপ্তর/বিভাগ হতে প্রাপ্ত আমন্ত্রণপত্র পাওয়ার পর সরাসরি অংশগ্রহণ, ই-মেইল, টেলিফোনে সেবা প্রদান করা হয়।	চাহিদা পত্র।	বিনামূল্যে।	চাহিদা প্রাপ্তির ৩ কার্যদিবসের মধ্যে।	নামঃ মোঃ ফজলে করিম প্রধান পদবী:হার্ডওয়্যার ইঞ্জিনিয়ার (চ.দা.) ফোনঃ55006824 ই-মোইলঃ fazle.prodhan@bcc.gov.bd
2.	সরকারি/বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী আইসিটি সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ কোর্স পরিচালনা।	সরাসরি কম্পিউটার ল্যাভে প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে। চাহিদাপত্র প্রাপ্তির পর যাচাই বাচাই করে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।	চাহিদা পত্র।	বিভিন্ন কোর্সের ফি আলোচনা সাপেক্ষে নির্ধারণ করা হয়।	চাহিত প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী।	নামঃ মোঃ হোসেন বিন আমিন পদবী:এনালিষ্ট (তথ্য নিরাপত্তা) (চ.দা.) ফোনঃ55006824 ই-মোইলঃ

						hossain.amin@bcc.gov.bd
3.	সরকারি পর্যায়ের ওয়েব সাইট ও ই-সেবা হোস্টিং।	বিসিসি'র ডাটা সেন্টারে হতে সরাসরি সেবা প্রদান।	চাহিদা পত্র।	বিনামূল্যে।	৩ কার্যদিবসের মধ্যে।	নামঃ রিংকো কবিরাজ পদবীঃ এনালিষ্ট (সার্ভার ও ক্লাউড সিকিউরিটি) (চ.দা.) ফোনঃ 55006840 ই-মোইলঃ ringko.kabiraj@bcc.gov.bd
4.	র‍্যাক, সার্ভার ইত্যাদি ওয়েব হাউজিং।	বিসিসি'র ডাটা সেন্টারে হতে সরাসরি সেবা প্রদান।	জাতীয় ডাটা সেন্টার, বিসিসি ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা।	বিনামূল্যে।	৩ কার্যদিবসের মধ্যে।	নামঃ বিশ্বজিৎ তরপদার পদবীঃ এনালিষ্ট (সার্টিফিকেশন) (চ.দা.) ফোনঃ 55006840 ই-মোইলঃ biswajit.tarapdar@bcc.gov.bd

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
1.	লজিস্টিকস সাপোর্ট সার্ভিস প্রদান।	সরাসরি চাহিদা পূরণ। যথাযথ নিয়মানুযায়ী।	আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা।	বিনামূল্যে।	৩ কার্যদিবস।	নামঃ এ এইচ এম আনোয়ার পাশা পদবীঃ সচিব, বিসিসি ফোনঃ 55006849 ই-মোইলঃ anwar.pasha@bcc.gov.bd
2.	ছুটি ব্যবস্থাপনা।	চাহিদার নিরিখে।	আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা।	বিনামূল্যে।	চাহিদাপত্র প্রাপ্তির ১ দিনের মধ্যে।	
3.	পদোন্নতি, সেলেকশনগ্রেড, টাইমস্কেল ইত্যাদি সুবিধা প্রদান।	প্রাপ্যতা সাপেক্ষে আবেদন গ্রহণের মাধ্যমে।	আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা।	বিনামূল্যে।	১৫ কার্যদিবস।	
4.	জিপিএফ হতে অগ্রিম/ঋণ প্রদান।	আবেদন গ্রহণের মাধ্যমে।	আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা।	বিনামূল্যে।	৩ কার্যদিবস।	নামঃ মোঃ আব্দুল হান্নান খান পদবীঃ সহকারী পরিচালক ফোনঃ 55006851 ই-মোইলঃ mahannankhan27@gmail.com
5.	কর্মকর্তা/কর্মচারীর অনুমোদিত ঋণ প্রদান।	আবেদন গ্রহণের মাধ্যমে।	আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা।	বিনামূল্যে।	৫ কার্যদিবস।	
6.	কর্মচারী কল্যাণ, যৌথ বিমা সুবিধা নিশ্চিতকরণ।	আবেদন গ্রহণের মাধ্যমে।	আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা।	বিনামূল্যে।	১মাসের মধ্যে।	
7.	পেনশন সংক্রান্ত যাবতীয় কার্যক্রম সম্পন্নকরণ।	আবেদন গ্রহণের মাধ্যমে।	আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা।	বিনামূল্যে।	বিধি মোতাবেক নির্ধারিত সময়ের মধ্যে।	
8.	অডিট সংক্রান্ত যাবতীয় কার্যক্রম নিষ্পত্তিকরণ।	সরাসরি কার্যক্রম গ্রহণ।	আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা।	বিসিসি ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা।	৩০ কার্যদিবস।	

## ৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস (যদি থাকে) পরিশোধ করা।
৩)	সাক্ষাতের জন্য পূর্বনুমতি গ্রহণ করা।
৪)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৫)	কোন দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অনুপস্থিত থাকলে GRS ফোকালা পয়েন্ট এর সাথে যোগাযোগ করা।

## ৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
1.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে।	GRS ফোকালা পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবী: তারেক এম বরকতউল্লাহ, পরিচালক (সিএ অপারেশন ও নিরাপত্তা) ও পরিচালক (ডাটা সেন্টার) ফোন: ৮১৪৪৭৮৫ ই-মেইল: tarique.barkatullah@bcc.gov.bd ওয়েব সাইট: www.bcc.gov.bd	২ মাস
2.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে।	<ul style="list-style-type: none"> <li>কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)</li> <li>পার্থপ্রতিম দেব, নির্বাহী পরিচালক, বিসিসি</li> </ul>	১ মাস
3.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে।	<ul style="list-style-type: none"> <li>সচিব, আইসিটি বিভাগ</li> <li>ওয়েব সাইট: www.ictd.gov.bd</li> </ul>	২ মাস