

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
www.ictd.gov.bd
সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: সোনার বাংলা বিনির্মাণে জনবান্ধব তথ্যপ্রযুক্তি।

মিশন: তৃণমূল পর্যায়ে নির্ভরযোগ্য ডিজিটাল অভিগমন, তথ্যপ্রযুক্তি সমৃদ্ধ মানবসম্পদ উন্নয়ন, আইটিশিল্পের রপ্তানীমুখী বিকাশ এবং জনবান্ধব তথ্যপ্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে সুখী সমৃদ্ধ সোনার বাংলা প্রতিষ্ঠা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	উদ্ভাবনী মূলক কাজের জন্য ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান পর্যায়ে অনুদান প্রদান	ক) ফেলোশীপ ও বৃত্তি প্রদান এবং উদ্ভাবনী কাজের জন্য অনুদান প্রদান সম্পর্কিত নীতিমালা-২০১৬ অনুযায়ী অন-লাইনে আবেদন। খ) প্রতি চার মাস অন্তর অন্তর (জুলাই, নভেম্বর ও মার্চ) বাছাই কমিটি কর্তৃক যাচাই-বাছাই করা হয়। গ) বাছাই কমিটি কর্তৃক সুপারিশকৃত আবেদনগুলি অ্যওয়ার্ড কমিটি কর্তৃক চূড়ান্ত অনুমোদনের পর অর্থ বিভাগের সম্মতিক্রমে অনুদানের চেক প্রদান করা হয়।	১) উদ্ভাবনী প্রকল্প প্রস্তাব। ২) আর্থিক প্রস্তাব। ৩) পাসপোর্ট সাইজের ছবি। ৪) নাগরিকত্ব সার্টিফিকেট। ৫) জীবন বৃত্তান্ত। ৬) Certificate of Incorporation (প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	জনাব মোঃ জাকির হোসেন বাচ্চু উপসচিব ফোন: ০২-৪১০২৪০৪৮ মোবাইল: ০১৭২৮৩৬৬৩১৬ ই-মেইল: zakir.hossain@ictd.gov.bd

২	মাস্টার্স/এমফিল/ডক্টরাল/পোস্ট ডক্টরাল পর্যায়ে অধ্যয়ন/গবেষণার জন্য বৃত্তি প্রদান	ক) ফেলোশীপ ও বৃত্তি প্রদান এবং উদ্ভাবনী কাজের জন্য অনুদান প্রদান সম্পর্কিত নীতিমালা-২০১৬ অনুযায়ী অন-লাইনে আবেদন। খ) প্রতি চার মাস অন্তর অন্তর (জুলাই, নভেম্বর ও মার্চ) বাছাই কমিটি কর্তৃক যাচাই-বছাই করা হয়। গ) বাছাই কমিটি কর্তৃক সুপারিশকৃত আবেদনগুলি অ্যাওয়ার্ড কমিটি কর্তৃক চূড়ান্ত অনুমোদনের পর অর্থ বিভাগের সম্মতিক্রমে অনুদানের চেক প্রদান করা হয়।	১) গবেষণা প্রস্তাব। ২) সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ ও ট্রান্সক্রিপ্টের সত্যায়িত অনুলিপি। ৩) বিশ্ববিদ্যালয়ের ভর্তির প্রমাণপত্র। ৪) বিভাগীয় প্রধানের প্রত্যয়ন পত্র। ৫) তত্ত্বাবধায়কের প্রতিশ্রুতির প্রস্তাবিত গবেষণা প্রস্তাবের অনুলিপি। ৬) পাসপোর্ট সাইজের ছবি। ৭) ৩০০/- (তিনশত টাকার) নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প (চূড়ান্তভাবে নির্বাচিত প্রার্থীর)।	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	জনাব রায়হানা ইসলাম উপসচিব ফোন: +৮৮-০১৭১৬৬৩৯৪৮২ ই-মেইল: raihanaislam1976@ictd.gov.bd
---	---	--	---	------------	--------------	--

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তরসমূহের পদ সৃজন	ক) বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থবিভাগের সম্মতি গ্রহণ করার পর প্রস্তাবিত পদের বেতন স্কেল অর্থ বিভাগের বাস্তবায়ন অনুবিভাগ হতে যাচাই করা হয়। খ) প্রশাসনিক উন্নয়ন কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে প্রযোজ্যক্ষেত্রে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর সদয় অনুমোদনক্রমে সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের <u>নির্ধারিত ফরমে</u> দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব। ২) অনুমোদিত সাংগঠনিক কাঠামোর কপি ৩) আর্থিক সংশ্লেষ।	বিনামূল্যে	১৮০ কার্যদিবস	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ জনাব ইসরাত জাহান উপসচিব ফোন: ০২-৪১০২৪০২৮ ই-মেইল: israt@ictd.gov.bd বিসিসি, বাংলাদেশ ডেটা সেন্টার কোম্পানী লিমিটেড এবং স্টার্টআপ বাংলাদেশ কোম্পানী লিমিটেড জনাব মোঃ তবিবুর রহমান উপসচিব ফোন: +৮৮-০২-৪১০২৪০২৭ ই-মেইল: logistic@ictd.gov.bd
২	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তরসমূহের পদ সংরক্ষণ (সৃজনের ৪র্থ বছর হতে)	ক) বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থবিভাগের সম্মতি গ্রহণ করা হয়। খ) সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব। ২) পদ সৃজনের সরকারি আদেশ। ৩) ০৩ বছর পদ সংরক্ষণের সরকারি আদেশ। ৪) পদ সংরক্ষণের জন্য জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সম্মতি। ৫) পদ সংরক্ষণের জন্য অর্থ বিভাগের সম্মতি।	বিনামূল্যে	৬০ কার্যদিবস	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর ও সিসিএ জনাব মোঃ মাইনুল হক ভূঁইয়া উপসচিব ফোন: +৮৮-০২-৮১৮১৬৭৬ ই-মেইল: moynul@ictd.gov.bd
৩	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তরসমূহের পদ স্থায়ীকরণ	ক) বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থবিভাগের সম্মতি গ্রহণ করা হয়। খ) সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	৬) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের <u>নির্ধারিত ফরমে</u> আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব। ৭) পদ সৃজনের সরকারি আদেশ। ৮) পদ সৃজন পরবর্তী সকল বছরের পদ সংরক্ষণের মঞ্জুরি আদেশ।	বিনামূল্যে	৬০ কার্যদিবস	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর ও সিসিএ জনাব মোঃ মাইনুল হক ভূঁইয়া উপসচিব ফোন: +৮৮-০২-৮১৮১৬৭৬ ই-মেইল: moynul@ictd.gov.bd
৪	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তরসমূহের জনবল/সরঞ্জামাদি টিওএন্ডইভুক্তকরণ	ক) বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থবিভাগের সম্মতি গ্রহণ করা হয়। খ) সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব। ২) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সম্মতি। ৩) অর্থ বিভাগের সম্মতি। ৪) অর্থ বিভাগের বাস্তবায়ন অনুবিভাগ কর্তৃক বেতন স্কেল নির্ধারণ (জনবলের ক্ষেত্রে)। ৫) প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটির সুপারিশ।	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	

৫	আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/সংস্থাসমূহের বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন	ক) আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/ সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে বিভাজন আদেশ জারি করা হয়।	১) আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব। ২) সংশ্লিষ্ট অর্থনৈতিক কোডে বরাদ্দকৃত অর্থের পরিমাণ। ৩) অর্থ বিভাগের অনুমোদনের কপি।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	বাংলাদেশ হাই-টেক পার্ক কর্তৃপক্ষ, ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি এবং এটুআই জনাব সিরাত মাহমুদা উপসচিব ফোন: +৮৮-০২-৪১০২৪০৪৯ ই-মেইল: sirat.mahmuda@ictd.gov.bd
৬	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তরসমূহের ব্যয় মঞ্জুরি অনুমোদন	ক) আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/ সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব। ২) সংশ্লিষ্ট সরঞ্জামাদি ক্রেয়ের প্রশাসনিক অনুমোদন। ৩) অনুমোদিত টিওএসই-এর কপি। ৪) বাজেটে বরাদ্দের পরিমাণ। ৫) দরপত্র মূল্যায়ন কমিটির সুপারিশ (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)। ৬) ** (তারকা) চিহ্নিত খাতের জন্য অর্থ বিভাগের সম্মতি।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	
৭	আওতাধীন সংস্থাসমূহের সাংগঠনিক কাঠামো অনুমোদন	ক) বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থবিভাগের সম্মতি গ্রহণ করা হয়। খ) সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব। ২) প্রস্তাবিত পদের কার্যাবলী ও যৌক্তিকতা। ৩) বর্তমান জনবলের বিস্তারিত বিবরণ।	বিনামূল্যে	১৮০ কার্যদিবস	
৮	মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর জন্য প্রশ্নের উত্তর প্রস্তুত করা	ক) প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় হতে প্রশ্ন তালিকা পাওয়ার পর বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/ সংস্থা হতে তথ্য সংগ্রহ করা হয়। খ) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রশ্নের উত্তর প্রেরণ করা হয়।	১) প্রশ্ন তালিকা।	বিনামূল্যে	৩ দিন	জনাব এস এম মুনীর উদ্দিন উপসচিব ফোন: +৮৮-০২-৪১০২৪০২৫ ই-মেইল: munir.uddun@ictd.gov.bd
৯	মাননীয় মন্ত্রীর জন্য প্রশ্নের উত্তর প্রস্তুত করা	ক) সংসদ সচিবালয় হতে প্রশ্ন তালিকা পাওয়ার পর বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/ সংস্থা হতে তথ্য সংগ্রহ করা হয়। খ) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রশ্নের উত্তর প্রেরণ করা হয়।	১) প্রশ্ন তালিকা।	বিনামূল্যে	৫ দিন	
১০	আওতাধীন সংস্থাসমূহের কর্মসূচি অনুমোদন	ক) আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/ সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর বিএমসি সভার অনুমোদনক্রমে যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে অর্থ বিভাগে প্রেরণ করা হয়। খ) অর্থ বিভাগের অনুমোদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে প্রশাসনিক আদেশ জারি করা হয়।	১) <u>অর্থ বিভাগের নির্দিষ্ট ফরমেটে আবেদন।</u> ২) এ বিভাগের পরিকল্পনা শাখা।	বিনামূল্যে	৬০ কার্যদিবস	জনাব রোজিনা আক্তার সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ০১৭১৪৬৩৩৪৪৯ ই-মেইল: rozina.akter@ictd.gov.bd
১১	আওতাধীন সংস্থাসমূহের প্রকল্প অনুমোদন	ক) আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/ সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর যাচাই-বাছাই কমিটির সভায় অনুমোদনক্রমে অর্থবিভাগে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) প্রেরণ করা হয়। খ) অর্থ বিভাগের অনুমোদন সাপেক্ষে পরিকল্পনা কমিশনে প্রেরণ করা হয়। গ) পরিকল্পনা কমিশনে PEC সভায় অনুমোদনের পর একনেক সভার অনুমোদনক্রমে প্রশাসনিক আদেশ জারি করা হয়।	১) <u>অর্থ বিভাগের নির্দিষ্ট ফরমেটে আবেদন।</u> ২) এ বিভাগের পরিকল্পনা শাখা।	বিনামূল্যে	১২০ কার্যদিবস	জনাব মরিয়ম জাহান সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮ ০২-৪১০২৪০৩৭ ই-মেইল: moriom.jahan0643@ictd.gov.bd

১২	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি-সম্পর্কিত আইন, বিধিমালা এবং প্রবিধি প্রণয়ন/সংশোধন	<p>ক) তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি-সম্পর্কিত আইন, বিধিমালা এবং প্রবিধি প্রণয়ন/ সংশোধনের জন্য কমিটি গঠন;</p> <p>খ) কমিটি কর্তৃক আইন, বিধিমালা এবং প্রবিধির খসড়া প্রস্তুত।</p> <p>গ) উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে খসড়া আইন, বিধিমালা এবং প্রবিধির ওপর মতামত প্রদানের জন্য সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগে প্রেরণ;</p> <p>ঘ) আন্তঃমন্ত্রণালয় সভার আয়োজন;</p> <p>ঙ) খসড়া আইন, বিধিমালা এবং প্রবিধির ওপর মতামত সংগ্রহের জন্য ওয়েবসাইটে প্রকাশ;</p> <p>চ) মতামতের ভিত্তিতে কমিটির সভা অনুষ্ঠানের মাধ্যমে খসড়া চূড়ান্ত করা;</p> <p>ছ) খসড়া আইন, বিধিমালা এবং প্রবিধি উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে মন্ত্রিসভায় অনুমোদনের জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ;</p> <p>জ) মন্ত্রিসভায় অনুমোদনের পর ভেটিং-এর জন্য লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগে প্রেরণ (আইনের জন্য প্রয়োজ্য);</p> <p>ঝ) আইন জাতীয় সংসদে বিল আকারে উত্থাপন ও পাস;</p> <p>ঞ) আইন/ বিধি/প্রবিধি গেজেট আকারে প্রকাশ;</p>	<p>১) আইন, বিধিমালা এবং প্রবিধির খসড়া;</p> <p>২) বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে মতামত www.ictd.gov.bd-তে প্রদর্শিত</p>	বিনামূল্যে	১৮০ কর্মদিবস	<p>জনাব সিরাত মাহমুদা উপসচিব ফোন: +৮৮-০২-৪১০২৪০৪৯ ই-মেইল: sirat.mahmuda@ictd.gov.bd</p>
১৩	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে প্রেরিত আইন, বিধিমালা ও প্রবিধির ওপর মতামত প্রদান	<p>পত্র কিংবা ই-মেইলের মাধ্যমে প্রাপ্ত আইন, বিধিমালা ও প্রবিধি রিডিউ করে এবং দপ্তর/সংস্থা হতে মতামত সংগ্রহপূর্বক খসড়া মতামত প্রস্তুত করা হয়। খসড়া মতামত উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগে প্রেরণ করা হয়।</p>	<p>সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে প্রাপ্ত আইন, বিধিমালা ও প্রবিধির খসড়া এবং দপ্তর/সংস্থা হতে প্রাপ্ত মতামত।</p>	বিনামূল্যে	২০ কার্যদিবস	

১৪	আইসিটি বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার আইন এবং বিধিমালার ওপর মতামত প্রদান	পত্র কিংবা ই-মেইলের মাধ্যমে প্রাপ্ত আইন, বিধিমালা ও প্রবিধি রিভিউ করে এবং দপ্তর/সংস্থা হতে মতামত সংগ্রহপূর্বক খসড়া মতামত প্রস্তুত করা হয়। খসড়া মতামত উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থায় প্রেরণ করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা হতে প্রাপ্ত আইন, বিধিমালা ও প্রবিধির খসড়া এবং দপ্তর/সংস্থা হতে প্রাপ্ত মতামত।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	
১৫	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি-সম্পর্কিত নীতিমালা, কৌশল এবং নির্দেশিকা প্রণয়ন/ সংশোধন/ পরিমার্জনের জন্য কমিটি গঠন;	ক) তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি-সম্পর্কিত নীতিমালা, কৌশল এবং নির্দেশিকা প্রণয়ন/ সংশোধন/ পরিমার্জনের জন্য কমিটি গঠন; খ) কমিটি কর্তৃক নীতিমালা, কৌশল এবং নির্দেশিকার খসড়া প্রস্তুত। গ) উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে খসড়া নীতিমালা, কৌশল এবং নির্দেশিকার ওপর মতামত প্রদানের জন্য সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগে প্রেরণ; ঘ) আন্তঃমন্ত্রণালয় সভার আয়োজন (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে); ঙ) খসড়া নীতিমালা, কৌশল এবং নির্দেশিকার ওপর মতামত সংগ্রহের জন্য ওয়েবসাইটে প্রকাশ; চ) মতামতের ভিত্তিতে কমিটির সভা অনুষ্ঠানের মাধ্যমে খসড়া চূড়ান্ত করা; ছ) খসড়া নীতিমালা, কৌশল এবং নির্দেশিকার উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে জারি;	১) নীতিমালা, কৌশল এবং নির্দেশিকার খসড়া; ২) বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে মতামত; ৩। আইসিটি বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার মতামত; ৪। www.ictd.gov.bd -তে প্রদর্শিত	বিনামূল্যে	১৫০ কর্মদিবস	জনাব ড. মোঃ মিজানুর রহমান উপসচিব মোবাইল: +৮৮-০১৭১৬২৩১১৯৭ ই-মেইল: mizanur.rahman@ictd.gov.bd
১৬	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে প্রেরিত খসড়া নীতিমালা, কৌশল এবং নির্দেশিকার ওপর মতামত প্রদান	পত্র কিংবা ই-মেইলের মাধ্যমে প্রাপ্ত খসড়া নীতিমালা, কৌশল এবং নির্দেশিকা পরিবীক্ষণ করে এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা হতে মতামত সংগ্রহপূর্বক খসড়া মতামত প্রস্তুত করা হয়। খসড়া মতামত উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগে প্রেরণ করা হয়।	সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে প্রাপ্ত নীতিমালা, কৌশল এবং নির্দেশিকার খসড়া এবং দপ্তর/সংস্থা হতে প্রাপ্ত মতামত।	বিনামূল্যে	২০ কার্যদিবস	

১৭	আইসিটি বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার খসড়া নীতিমালা, কৌশল এবং নির্দেশিকার ওপর মতামত প্রদান	পত্র কিংবা ই-মেইলের মাধ্যমে প্রাপ্ত খসড়া নীতিমালা, কৌশল এবং নির্দেশিকা পরিবীক্ষণ করে এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা হতে মতামত সংগ্রহপূর্বক খসড়া মতামত প্রস্তুত করা হয়। খসড়া মতামত উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থায় প্রেরণ করা হয়।	সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা হতে প্রাপ্ত নীতিমালা, কৌশল এবং নির্দেশিকার খসড়া এবং দপ্তর/সংস্থা হতে প্রাপ্ত মতামত।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	
১৮	আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/সংস্থাসমূহের পরিচালন বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন	ক) আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/ সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পরিচালন বাজেট বিভাজন আদেশ জারি করা হয়।	১) আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব। ২) সংশ্লিষ্ট অর্থনৈতিক কোডে বরাদ্দকৃত পরিচালন বাজেটের পরিমাণ। ৩) অর্থ বিভাগের অনুমোদনের কপি।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	
১৯	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তরসমূহের ব্যয় মঞ্জুরি অনুমোদন	ক) আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/ সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব। ২) বাজেটে বরাদ্দের পরিমাণ। ৩)** (তারকা) চিহ্নিত খাতের জন্য অর্থ বিভাগের সম্মতি।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	জনাব ইসরাত জাহান উপসচিব ফোন: ০২-৪১০২৪০২৯ ই-মেইল: israt@ictd.gov.bd
২০	পরিচালন ও উন্নয়ন বাজেট বাস্তবায়ন অগ্রগতির বিষয়ে বাজেট ব্যবস্থাপনা কমিটি (বিএমসি) সভা আহ্বান	আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/ সংস্থার তথ্য পাওয়ার পর বিএমসি কার্যপত্র প্রণয়ন এবং সভা অনুষ্ঠানের পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে বিএমসি সভার কার্যবিবরণী জারি করা হয়।	১) আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/সংস্থার পরিচালন ও উন্নয়ন বাজেটের তথ্য। ২) সংশ্লিষ্ট অর্থনৈতিক কোডে বরাদ্দকৃত অর্থের ব্যয়ের পরিমাণ। ৩) অর্থ বিভাগে অনুমোদিত কার্যবিবরণী প্রেরণ।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	
২১	কর্মকর্তাদের পরিদর্শন সংক্রান্ত	সরোজমিনে ও অনলাইন	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের ওয়েব সাইটের বিবিধ ফরম এ পরিদর্শন ছক রয়েছে	বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	
২২	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ও এর আওতাধীন সকল প্রকল্পের মাসিক/ত্রৈমাসিক রিপোর্ট প্রেরণ	বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগে প্রেরণ	PMIS-এ মাসিক রিপোর্ট আপলোড করা হয় ত্রৈমাসিক রিপোর্ট আইএমইডির নির্ধারিত ছক অনুযায়ী আইএমইডির ওয়েব সাইটে রয়েছে	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	জনাব ফারজানা ইয়াসমিন সহকারি সচিব ফোন: ০২-৪১০২৪০৪৪ ই-মেইল farzana@ictd.gov.bd
২৩	বাংলাদেশ সরকারের প্রতিশ্রুতি নির্বাচনী ইশতেহার-২০১৮ ও উন্নয়ন পরিকল্পনা বাস্তবায়নে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের কৌশলপত্র	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ও এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার গৃহীত তথ্য স্থানীয় সরকার বিভাগে প্রেরণ		বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	

২৪	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ও এর আওতাধীন সকল প্রকল্পের ক্রয়/কর্মপরিকল্পনা সংক্রান্ত রিপোর্ট সংগ্রহ			বিনামূল্যে	০৭ কার্যদিবস	
২৫	আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/সংস্থাসমূহের উন্নয়ন বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন	ক) আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/ সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে উন্নয়ন বাজেট বিভাজন আদেশ জারি করা হয়।	১) আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব। ২) সংশ্লিষ্ট অর্থনৈতিক কোডে বরাদ্দকৃত উন্নয়ন বাজেটের পরিমাণ। ৩) অর্থ বিভাগের অনুমোদনের কপি।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	<p>জনাব মো: জিল্লুর রহমান উপসচিব ফোন: +৮৮-০২-৪১০২৪০১৩ ই-মেইল: pstosecretary@icdt.gov.bd</p>
২৬	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তরসমূহের উন্নয়ন ব্যয় মঞ্জুরি অনুমোদন	ক) আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/ সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব। ২) বাজেটে বরাদ্দের পরিমাণ। ৩)** (তারকা) চিহ্নিত খাতের জন্য অর্থ বিভাগের সম্মতি।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	
২৭	মাননীয় অর্থমন্ত্রীর বাজেট বক্তৃতায় অন্তর্ভুক্তির জন্য বাজেট বাস্তবায়ন অগ্রগতির ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন অর্থ বিভাগে প্রেরণ	ক) আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/ সংস্থা/শাখা/অধিশাখা/প্রকল্প হতে তথ্য সংগ্রহ করে প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক প্রেরণ করা হয়।	১) আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/ সংস্থা/শাখা/অধিশাখা/প্রকল্প হতে প্রাপ্ত প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কর্মকর্তাদের বিদেশ ভ্রমণের নিমিত্ত মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর নিকট সার-সংক্ষেপ প্রেরণ	ক) প্রস্তাব বা আমন্ত্রণপত্র পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ে প্রেরণ করা হয়। খ) মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ (জি.ও) জারি করা হয়।	১) প্রস্তাব/আমন্ত্রণ পত্র। ২) বিগত এক বছরের ভ্রমণ বিবরণী। ৩) খরচের বিবরণ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	
২	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণের সরকারি আদেশ (জি.ও) জারি	ক) প্রস্তাব বা আমন্ত্রণপত্র পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ (জি.ও) জারি করা হয়।	১) প্রস্তাব/আমন্ত্রণ পত্র। ২) বিগত এক বছরের ভ্রমণ বিবরণী। ৩) খরচের বিবরণ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	

৩	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারী নিয়োগ	ক) যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্রিকায়/ওয়েবসাইটে বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ খ) আবেদন প্রাপ্তির পর যোগ্য প্রার্থীদের নিয়োগ পরীক্ষায় উত্তীর্ণ হওয়া সাপেক্ষে নিয়োগ কমিটি কর্তৃক সুপারিশ করা হয়। গ) যথাযথ কর্তৃপক্ষের চূড়ান্ত অনুমোদনক্রমে পুলিশ ডেরিফিকেশন, মুক্তিযোদ্ধা সনদ যাচাই (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ঘ) নিয়োগ পত্র প্রদান।	১) সাদা কাগজে <u>জন প্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ফরমেটে আবেদন।</u> ২) ট্রেজারি চালান (১০০/- টাকা ৩য় শ্রেণির ক্ষেত্রে, ৫০/- টাকা ৪র্থ শ্রেণির ক্ষেত্রে)। ৩) সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদের সত্যায়িত ফটোকপি। ৪) নাগরিকত্ব সনদ। ৫) পাসপোর্ট সাইজের ছবি-৩ কপি।	বিনামূল্যে	১২০ কার্যদিবস	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ জনাব ইসরাত জাহান উপসচিব ফোন: ০২-৪১০২৪০২৮ ই-মেইল: israt@ictd.gov.bd বিসিসি, বাংলাদেশ ডেটা সেন্টার কোম্পানী লিমিটেড এবং স্টার্টআপ বাংলাদেশ কোম্পানী লিমিটেড জনাব মোঃ তবিবুর রহমান উপসচিব ফোন: +৮৮-০২-৪১০২৪০২৭ ই-মেইল: logistic@ictd.gov.bd
৫	চাকরি স্থায়ীকরণ	ক) আবেদন পাওয়ার পর সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র। ২) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (পদোন্নতির ক্ষেত্রে ০১ বছর এবং সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্রে ০২ বছরের এসিআর)।	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কার্যদিবস খ) দ্বিতীয় শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কার্যদিবস	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর ও সিসিএ জনাব মোঃ মাইনুল হক উইয়া উপসচিব ফোন: +৮৮-০২-৮১৮১৬৭৬ ই-মেইল: moynul@ictd.gov.bd
৬	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	ক) আবেদন পাওয়ার পর সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের <u>(আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী)</u> সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১) <u>নির্ধারিত ফরমে আবেদন (বাংলাদেশ ফরম নং- ২৬৩৯, গেজেটেড/নন-গেজেটেড)।</u> ২) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণী(প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত) (মূল কপি, মঞ্জুরি আদেশ জারির পর ফেরতযোগ্য)।	বিনামূল্যে	৫ কার্যদিবস	বাংলাদেশ হাই-টেক পার্ক কর্তৃপক্ষ, ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি এবং এটুআই জনাব সিরাত মাহমুদা উপসচিব ফোন: +৮৮-০২-৪১০২৪০৪৯ ই-মেইল: sirat.mahmuda@ictd.gov.bd
৭	আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/সংস্থার 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 টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প অঙ্গীকারনামা। ৪) যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	বাংলাদেশ হাই-টেক পার্ক কর্তৃপক্ষ, ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি এবং এটুআই জনাব সিরাত মাহমুদা উপসচিব ফোন: +৮৮-০২-৪১০২৪০৪৯ ই-মেইল: sirat.mahmuda@ictd.gov.bd
৮	আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের মোটরযান ক্রয় অগ্রিম	ক) আবেদন পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরি আদেশ জারি।	১) সাদা কাগজে আবেদন। ২) আবেদনকারীর ১৫০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প অঙ্গীকারনামা। ৩) মোটর সাইকেল বিক্রয়কারীর অঙ্গীকারনামা। ৪) যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	বাংলাদেশ হাই-টেক পার্ক কর্তৃপক্ষ, ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি এবং এটুআই জনাব সিরাত মাহমুদা উপসচিব ফোন: +৮৮-০২-৪১০২৪০৪৯ ই-মেইল: sirat.mahmuda@ictd.gov.bd
৯	অর্জিত ছুটি	ক) আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের <u>(আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী)</u> নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র। ২) <u>নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫)</u> প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে)। ৩) হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।	বিনামূল্যে	৭ কার্য দিবস	

১০	অর্জিত ছুটি (বহি: বাংলাদেশ)	ক) আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়। (খ) সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে জারিকৃত বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি ও আনুষঙ্গিক নির্দেশনা অনুসরণীয়।	১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র। ২) <u>নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫)</u> প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে)। ৩) হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। ৪) ব্যক্তিগত কারণে সরকারি/সায়ত্বশাসিত সংস্থার কর্মকর্তাদের বিদেশ ভ্রমণের আবেদনপত্র (প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন-১, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়)।	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কার্যদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কার্যদিবস
১১	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	ক) আবেদন পাওয়ার পর চিত্ত বিনোদনভাষা বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র। ২) <u>নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫)</u> প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। ৩) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস
১২	সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল মঞ্জুরি	ক) আবেদন পাওয়ার পর সরকার নির্ধারিত কমিটির সভায় উপস্থাপন করা হয়। কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র। ২) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের সিলেকশন গ্রেড মঞ্জুরির ক্ষেত্রে ৪ বছরের এসিআর এবং ২য়/৩য় শ্রেণীর কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ক্ষেত্রে টাইমস্কেল ৮/১২/১৫ বছরের এসিআর)।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস
১৩	আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন সংযোগ ব্যবস্থা	ক) আবেদন পাওয়ার পর <u>সম্বিত সরকারি টেলিফোন নীতিমালা-২০০৪</u> অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ।	১) <u>সম্বিত সরকারি টেলিফোন নীতিমালা-২০০৪</u> এর নির্ধারিত ছকে আবেদন।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস জনাব মোঃ তবিবুর রহমান উপসচিব ফোন: +৮৮-০২-৪১০২৪০২৭ ই-মেইল: logistic@ictd.gov.bd

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

- বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল।
- বাংলাদেশ হাই-টেক পার্ক কর্তৃপক্ষ।
- কন্ট্রোলার অব সার্টিফাইং অথরিটিজ।
- তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
- ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজক্রম সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান

২)	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪)	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা
৫)	প্রযোজ্য 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 রাজা মুহম্মদ আব্দুল হাই উপসচিব ফোন: +৮৮-০২- ৪১০২৪০২৬ ই-মেইল: raza6676@ictd.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.ictd.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	ড. খন্দকার আজিজুল ইসলাম অতিরিক্ত সচিব ফোন: +৮৮-০২-৪১০২৪০২২ ই-মেইল: khandokerazizul@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