

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ইলেক্ট্রনিক স্মারক সার্টিফিকেট প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের নিয়ন্ত্রক (সিসিএ)-এর কার্যালয়
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।
www.cca.gov.bd

সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ নিরাপদ তথ্য প্রযুক্তির বিকাশ।

মিশনঃ ডিজিটাল স্মারক সার্টিফিকেট প্রবর্তনের মাধ্যমে নিরাপদ তথ্য আদান প্রদান নিশ্চিতকরণ এবং সাইবার অপরাধ দূরীকরণে জাতীয় ও আঞ্চলিক যৌথ উদ্যোগ প্রতিষ্ঠা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সাইবার মামলার তদন্ত	তদন্ত রিপোর্ট প্রদান	সাইবার ট্রাইব্যুনাল	কোর্ট ফি	ট্রাইব্যুনাল কর্তৃক নির্ধারিত	জনাব হাসিনা বেগম উপ-নিয়ন্ত্রক (সাইবার অপরাধ ও নিরাপত্তা) ফোনঃ +৮৮-০২-৮১৮১৭০৯ ই-মেইল: hasina@cca.gov.bd
২	ডিজিটাল ফরেনসিক রিপোর্ট	ল্যাব রিপোর্ট	www.cca.gov.bd	বিনামূল্যে	সাইবার ট্রাইব্যুনাল কর্তৃক নির্ধারিত	জনাব মনিরা খাতুন তদন্ত কর্মকর্তা (ইমার্জেন্সী রেসপন্স) ফোন: +৮৮-০২- ০১৭৪৫৭৩৫৮৯৮ ই-মেইল: nupur.08.ru@gmail.com
৩	সাইবার হয়রানির ক্ষেত্রে পরামর্শ প্রদান	ই-মেইল, টেলিফোন অথবা স-শরীরে	সিসিএ কার্যালয় ও www.cca.gov.bd	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	জনাব মো: খালেদ হোসেন চৌধুরী আইন কর্মকর্তা (আইন) ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫০০৬৮২৯ ই-মেইল: khaled.hossain@cca.gov.bd

৪	কম্পিউটার ইনসিডেন্স রেসপন্স টিম এর মাধ্যমে CA প্রতিষ্ঠানসমূহে ও ডিজিটাল স্বাক্ষর ব্যবহারের ক্ষেত্রে সংঘটিত সাইবার অপরাধের উৎস চিহ্নিতকরণ এবং তথ্য উদঘাটন	পরিদর্শন/পর্যবেক্ষণ ও জব্দকরণ	সিসিএ কার্যালয়	বিনামূল্যে	১৪ (চৌদ্দ) কর্ম দিবস	কাজী আবেদা গুলশান সহকারী নিয়ন্ত্রক (সাইবার নিরাপত্তা ও সমন্বয়) ফোন: +৮৮-০২- ৫৫০০৬৭৯৯ ই-মেইল: abeda.gulshan@cca.gov.bd
৫	সিসিএ কার্যালয়ের সকল তথ্য নিয়মিত ওয়েবসাইটে হালনাগাদকরণ	ওয়েবসাইট	সিসিএ কার্যালয়ের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কর্ম দিবস	কাজী শোয়েব মোহাম্মদ সহকারী প্রোগ্রামার (ডাটাবেজ ও ওয়েব এ্যাডমিনিস্ট্রেশন) মোবাইল: ০১৮১৪ ৯৭৬০০১ ই-মেইল: shoab.iuc.cse@gmail.com

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	সিএ লাইসেন্স প্রদান	পত্র মাধ্যমে লাইসেন্স প্রদান এবং সিডি/ডিভাইসের মাধ্যমে ডিজিটাল সার্টিফিকেট প্রদান	সিসিএ কার্যালয়	সিএ বিধিমালা-২০১০ এবং সরকারী পরিপত্র অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্য	০৬ (ছয়) সপ্তাহ	ড. নাজমা আক্তার উপ-নিয়ন্ত্রক (অর্থ, প্রশাসন ও আইন) (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫০০৬৮১৮ ই-মেইল: nazma.akter@cca.gov.bd
২.	সিএ লাইসেন্স বাতিল/স্বগিত বিষয়ক কার্যক্রম	পত্র মাধ্যম	সিসিএ কার্যালয়	বিনামূল্যে	৬০ (ষাট) দিন	জনাব হাসিনা বেগম উপ-নিয়ন্ত্রক (আইসিটি) (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোনঃ +৮৮-০২-৮১৮১৭০৯ ই-মেইল: hasina@cca.gov.bd
৩.	সিএ অডিটর নিয়োগ ও সিএ অডিট কার্যক্রম	নিয়োগ পত্র প্রদান	সিসিএ কার্যালয়	টেন্ডারের মাধ্যমে মূল্য নির্ধারণ এবং সার্টিফাইং অথোরিটি (সিএ) কর্তৃক প্রকৃত অডিট কাজের	৬০ (ষাট) কর্মদিবস	জনাব নাজনীন আক্তার সহকারী প্রকৌশলী (আইটি সিকিউরিটি) ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫০০৬৮৩১ ই-মেইল: naznin.akhtar@cca.gov.bd

				উপর ভিত্তি করে মূল্য পরিশোধ		
8.	সিএ সংক্রান্ত অন্যান্য প্রযুক্তিগত কার্যক্রম	ডিজিটাল স্বাক্ষর ইন্টার অপারেবিলিটি নির্দেশিকা, ২০১৩ এবং বাংলাদেশ রুট সিএ সার্টিফিকেশন অনুশীলন বিবৃতি, ২০১৩ অনুযায়ী	সিসিএ কার্যালয়	সিএ লাইসেন্স প্রদানের শুরুতে এককালীন মূল্য পরিশোধ	১৪ (চৌদ্দ) কর্মদিবস	জনাব নাজনীন আক্তার সহকারী প্রকৌশলী (আইটি সিকিউরিটি) ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫০০৬৮৩১ ই-মেইল: naznin.akhtar@cca.gov.bd

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, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ছুটি সংক্রান্ত বিষয়	পত্র মাধ্যম	সহকারী নিয়ন্ত্রক (অর্থ ও প্রশাসন)	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্ম দিবস	ড. নাজমা আক্তার উপ-নিয়ন্ত্রক (অর্থ, প্রশাসন ও আইন) (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫০০৬৮১৮ ই-মেইল: nazma.akter@cca.gov.bd
২.	সাধারণ ভবিষ্যত তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	পত্র মাধ্যম	সহকারী নিয়ন্ত্রক (অর্থ ও প্রশাসন)	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস	
৩.	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারী নিয়োগ	পত্র মাধ্যম	সহকারী নিয়ন্ত্রক (অর্থ ও প্রশাসন)	বিনামূল্যে	১২০ (একশত বিশ) কর্ম দিবস	
৪.	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর পদের স্থায়ীকরণ	পত্র মাধ্যম	সহকারী নিয়ন্ত্রক (অর্থ ও প্রশাসন)	বিনামূল্যে	২৫ (পঁচিশ) কর্ম দিবস	
৫.	দরপত্র মূল্যায়ন কমিটিসহ বিভিন্ন প্রকার কমিটিতে প্রতিনিধি মনোনয়ন	পত্র মাধ্যম	সহকারী নিয়ন্ত্রক (অর্থ ও প্রশাসন)	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস	জনাব তানজিলা মেহনাজ সহকারী নিয়ন্ত্রক (অর্থ ও প্রশাসন) ফোনঃ +৮৮-০২-৮১৮১৭১০ ই-মেইল: tanzila.mehnaz@cca.gov.bd
৬.	বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি	পত্র মাধ্যম	সহকারী নিয়ন্ত্রক (অর্থ ও প্রশাসন)	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্ম দিবস	
৭.	পদ সৃজন সংক্রান্ত কার্যাবলি সম্পাদনে সুপারিশ প্রদান	পত্র মাধ্যম	সহকারী নিয়ন্ত্রক (অর্থ ও প্রশাসন)	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস	
৮.	গৃহনির্মান/গৃহমেরামত/মোটর সাইকেল/কম্পিউটার/বাইসাইকেল ক্রয়ের নিমিত্ত অগ্রিম ঋন মঞ্জুরি সংক্রান্ত বিষয়াদি	পত্র মাধ্যম	সহকারী নিয়ন্ত্রক (অর্থ ও প্রশাসন)	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস	

৯.	বাজেট কাঠামো	পত্র মাধ্যম	সহকারী নিয়ন্ত্রক (অর্থ ও প্রশাসন)	বিনামূল্যে	বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত সময়সীমা
১০.	দপ্তরের সম্পদ সংগ্রহ ও ক্রয়ের জন্য দরপত্র/কোটেশন আহ্বান ও প্রচার	পত্র মাধ্যম	সহকারী নিয়ন্ত্রক (অর্থ ও প্রশাসন)	বিনামূল্যে	পিপিআর ২০০৮ মোতাবেক
১১.	বিভিন্ন বিল পরিশোধ	পত্র মাধ্যম	সহকারী নিয়ন্ত্রক (অর্থ ও প্রশাসন)	বিনামূল্যে	এজি-তে বিল উপস্থাপনের জন্য ০৭ (সাত) কর্মদিবস

৩) 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।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	অভিযোগ নিষ্পত্তি (GRS) ফোকাল পয়েন্ট: (অনিক) পদবীঃ উপ-নিয়ন্ত্রক (আইসিটি) ফোনঃ +৮৮-০২-৮১৮১৭০৯ ই-মেইল: hasina@cca.gov.bd , ওয়েবঃ www.cca.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	আপীল কর্মকর্তা: পদবীঃ নিয়ন্ত্রক, সিসিএ কার্যালয় ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫০০৬৮১৯ ই-মেইল: abu.sayeed@cca.gov.bd , ওয়েবঃ www.cca.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩.	ডিজিটাল স্বাক্ষর ব্যবহার করে অনলাইনে আপনার তথ্য ও লেনদেনের নিরাপত্তা নিশ্চিত করুন
৪.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৫.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৬.	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা