

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](http://www.cca.gov.bd)

সিটিজেন 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.	ডিজিটাল স্মারক সংক্রান্ত পরামর্শ প্রদান	ই-মেইল, টেলিফোন অথবা স্ব-শরীরে এবং myGov প্ল্যাটফর্মে	সিসিএ কার্যালয়, <a href="http://www.cca.gov.bd">www.cca.gov.bd</a> এবং <a href="http://www.mygov.bd">www.mygov.bd</a>	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	১. জনাব শাহিনা পারভীন উপ-নিয়ন্ত্রক (অর্থ, প্রশাসন ও আইন) (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোনঃ +৮৮-০২-৮১৮১৭১৩ ই-মেইল: <a href="mailto:shahina.parven@cca.gov.bd">shahina.parven@cca.gov.bd</a>  ২. জনাব নাজনীন আক্তার সহকারী প্রকৌশলী (আইটি সিকিউরিটি) ফোনঃ +৮৮০ ১৭১ ৬৪০ ০৩০৫ ই-মেইল: <a href="mailto:naznin.akhtar@cca.gov.bd">naznin.akhtar@cca.gov.bd</a>
২.	সাইবার মামলার তদন্ত	তদন্ত রিপোর্ট প্রদান	সাইবার ট্রাইব্যুনাল	সাইবার	ট্রাইব্যুনাল	জনাব হাসিনা বেগম

				ট্রাইব্যুনালে কোর্ট ফি আবেদন	কর্তৃক নির্ধারিত	উপ-নিয়ন্ত্রক (সাইবার অপরাধ ও নিরাপত্তা) ফোনঃ +৮৮-০২-৮১৮১ ৭১১ ই-মেইলঃ <a href="mailto:hasina@cca.gov.bd">hasina@cca.gov.bd</a>
৩.	ডিজিটাল ফরেনসিক রিপোর্ট	ল্যাব রিপোর্ট	ট্রাইব্যুনাল	বিনামূল্যে	সাইবার ট্রাইব্যুনাল কর্তৃক নির্ধারিত	জনাব শামীম আহমেদ ভূঁইয়া তদন্ত কর্মকর্তা ফোনঃ +৮৮০ ২ ৫৫০০৬৭৯৮ ই-মেইলঃ <a href="mailto:shameem.ahmed@cca.gov.bd">shameem.ahmed@cca.gov.bd</a>
৪.	সাইবার হয়রানির ক্ষেত্রে পরামর্শ প্রদান	ই-মেইল, টেলিফোন অথবা স্ব-শরীরে	সিসিএ কার্যালয় ও <a href="http://www.cca.gov.bd">www.cca.gov.bd</a> <a href="mailto:info@cca.gov.bd">info@cca.gov.bd</a> <a href="http://konnakotha.cca.gov.bd">konnakotha.cca.gov.bd</a> <a href="http://www.facebook.com/ccabangladesh">www.facebook.com/ccabangladesh</a>	বিনামূল্যে	৩ কার্যদিবস	১. জনাব মোঃ খালেদ হোসেন চৌধুরী আইন কর্মকর্তা (আইন) ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫০০৬৮২৯ ই-মেইল: <a href="mailto:khaled.hossain@cca.gov.bd">khaled.hossain@cca.gov.bd</a> ২. জনাব মোঃ হাসান মুনছুর সহকারী প্রোগ্রামার (ওয়েব প্রযুক্তি) ফোনঃ +৮৮০ ১৭২ ৫৩২ ৬৫৯৩ ই-মেইলঃ <a href="mailto:hasan.monsur@cca.gov.bd">hasan.monsur@cca.gov.bd</a>
৫.	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	১. জনাব শামীম আহমেদ ভূঁইয়া তদন্ত কর্মকর্তা ফোনঃ +৮৮০ ২ ৫৫০০৬৭৯৮ ই-মেইলঃ <a href="mailto:shameem.ahmed@cca.gov.bd">shameem.ahmed@cca.gov.bd</a> ২. জনাব মনিরা খাতুন তদন্ত কর্মকর্তা - ১ (ইমার্জেন্সি রেসপন্স) ফোনঃ +৮৮০ ১৭৪ ৫৭৩ ৫৮৯৮ ই-মেইলঃ <a href="mailto:monira.khatun@cca.gov.bd">monira.khatun@cca.gov.bd</a> ৩. জনাব মোঃ বনিআমিন তদন্ত কর্মকর্তা - ২ (ইমার্জেন্সি রেসপন্স) ফোনঃ +৮৮০ ১৭৯ ৭২৬ ৩৯৯০ ই-মেইলঃ <a href="mailto:boni.amin@cca.gov.bd">boni.amin@cca.gov.bd</a>

৬.	সিসিএ কার্যালয়ের সকল তথ্য নিয়মিত ওয়েবসাইটে হালনাগাদকরণ	ওয়েবসাইট	সিসিএ কার্যালয়ের ওয়েবসাইট	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কর্ম দিবস	জনাব কাজী শোয়েব মোহাম্মদ সহকারী প্রোগ্রামার (ডাটাবেজ ও ওয়েব এ্যাডমিনিষ্ট্রেশন) মোবাইলঃ ০১৮১৪ ৯৭৬০০১ ই-মেইলঃ <a href="mailto:kazi.shoab@cca.gov.bd">kazi.shoab@cca.gov.bd</a>
----	-----------------------------------------------------------	-----------	-----------------------------	------------	-------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 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	সিসিএ কার্যালয়	সিএ বিধিমালা-২০১০ এবং সরকারি পরিপত্র অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্য	০৬ (ছয়) সপ্তাহ	জনাব শাহিনা পারভীন উপ-নিয়ন্ত্রক (অর্থ, প্রশাসন ও আইন) (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোনঃ +৮৮-০২-৮১৮১৭১৩ ই-মেইলঃ <a href="mailto:shahina.parven@cca.gov.bd">shahina.parven@cca.gov.bd</a>
২.	সিএ লাইসেন্স বাতিল/স্থগিত বিষয়ক কার্যক্রম	পত্র মাধ্যম	সিসিএ কার্যালয়	বিনামূল্যে	৬০ (ষাট) দিন	জনাব শাহিনা পারভীন উপ-নিয়ন্ত্রক (অর্থ, প্রশাসন ও আইন) (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোনঃ +৮৮-০২-৮১৮১৭১৩ ই-মেইলঃ <a href="mailto:shahina.parven@cca.gov.bd">shahina.parven@cca.gov.bd</a>
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 উপর ভিত্তি করে মূল্য পরিশোধ	৬০ (ষাট) কর্মদিবস	১. জনাব মোঃ খালেদ হোসেন চৌধুরী সহকারী নিয়ন্ত্রক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), অর্থ ও প্রশাসন ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫০০৬৮২৯ ই-মেইলঃ <a href="mailto:khaled.hossain@cca.gov.bd">khaled.hossain@cca.gov.bd</a>
৪.	ইলেক্ট্রনিক স্বাক্ষর সার্টিফিকেট রিভোকেশন লিষ্ট হালনাগাদ	বাংলাদেশ রুট সিএ সার্টিফিকেশন অনুশীলন বিবৃতি, ২০২০ অনুযায়ী	cr1.cca.gov.bd	বিনামূল্যে	বাংলাদেশ রুট সিএ সার্টিফিকেশন অনুশীলন বিবৃতি, ২০২০ অনুযায়ী ১৮০ দিন	জনাব ড. নাজমা আক্তার উপ-নিয়ন্ত্রক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), আইসিটি ফোনঃ +৮৮০ ২ ৫৫০০৬৮১৮ ই-মেইলঃ <a href="mailto:nazma.akter@cca.gov.bd">nazma.akter@cca.gov.bd</a>

৫.	সার্টিফাইং অথরিটির ইলেক্ট্রনিক স্বাক্ষর সার্টিফিকেট সাইনিং রিকোয়েস্ট অনুমোদন	ডিভাইসের মাধ্যমে ডিজিটাল স্বাক্ষর সার্টিফিকেট প্রদান	www.cca.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্ম দিবস	জনাব ড. নাজমা আক্তার উপ-নিয়ন্ত্রক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), আইসিটি ফোনঃ +৮৮০ ২ ৫৫০০৬৮১৮ ই-মেইলঃ <a href="mailto:nazma.akter@cca.gov.bd">nazma.akter@cca.gov.bd</a>
৬.	সিএ সংক্রান্ত অন্যান্য প্রযুক্তিগত কার্যক্রম	ডিজিটাল স্বাক্ষর ইন্টার-অপারেবিলিটি নির্দেশিকা, ২০২১ এবং বাংলাদেশ রুট সিএ সার্টিফিকেশন অনুশীলন বিবৃতি, ২০২০ অনুযায়ী	সিসিএ কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	জনাব ড. নাজমা আক্তার উপ-নিয়ন্ত্রক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), আইসিটি ফোনঃ +৮৮০ ২ ৫৫০০৬৮১৮ ই-মেইলঃ <a href="mailto:nazma.akter@cca.gov.bd">nazma.akter@cca.gov.bd</a>

### 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	১. জনাব শাহিনা পারভীন উপ-নিয়ন্ত্রক (অর্থ, প্রশাসন ও আইন) (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোনঃ +৮৮-০২-৮১৮১৭১৩ ই-মেইলঃ <a href="mailto:shahina.parven@cca.gov.bd">shahina.parven@cca.gov.bd</a>  ১. জনাব মোঃ খালেদ হোসেন চৌধুরী সহকারী নিয়ন্ত্রক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), অর্থ ও প্রশাসন ফোনঃ +৮৮-০২-৫৫০০৬৮২৯ ই-মেইলঃ <a href="mailto:khaled.hossain@cca.gov.bd">khaled.hossain@cca.gov.bd</a>
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 চাকুরী 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	
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	পত্র মাধ্যম	সহকারী নিয়ন্ত্রক (অর্থ ও প্রশাসন)	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস	

	ক্রয়ের নিমিত্ত অগ্রিম ঋন মঞ্জুরি সংক্রান্ত বিষয়াদি				
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)	<b>অভিযোগ নিষ্পত্তি (GRS) ফোকাল পয়েন্টঃ (অনিক)</b> জনাব শাহিনা পারভীন পদবীঃ উপ-নিয়ন্ত্রক (অর্থ, প্রশাসন ও আইন) ফোনঃ +৮৮-০২-৮১৮১৭১৩ ই-মেইল: <a href="mailto:shahina.parven@cca.gov.bd">shahina.parven@cca.gov.bd</a> ওয়েবঃ <a href="http://www.cca.gov.bd">www.cca.gov.bd</a>	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	<b>আপীল কর্মকর্তাঃ</b> জনাব সালমা সিদ্দিকা মাহতাব পদবীঃ যুগ্মসচিব, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ফোনঃ +৮৮-০১৭১৪৪৪৮৩৬৯ ই-মেইল: <a href="mailto:salma.siddiga@ictd.gov.bd">salma.siddiga@ictd.gov.bd</a> ওয়েবঃ <a href="http://www.ictd.gov.bd">www.ictd.gov.bd</a>	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.	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা