

জাতীয় তথ্য কেন্দ্রের কল সেন্টার বাস্তবায়নের জন্য কর্মশালার টকিং পয়েন্টঃ

১। নামঃ

বাংলা: জাতীয় তথ্য কেন্দ্র

ইংরেজি: **National Information Centre**

২। শর্ট কোডঃ **104** (যে কোন মোবাইল হতে)

৩। কল চার্জঃ ৬০ পয়সা / মিনিট

৪। অপারেশনঃ ২৪X৭ এবং ১X৩৬৫

৫। পাইলট উদ্বোধনঃ ২৭ নভেম্বর, ২০১৬ খ্রিস্টাব্দ;

৬। মূল উদ্বোধনঃ ০১ জানুয়ারি, ২০১৭ খ্রিস্টাব্দ;

৭। পাইলট জেলাঃ ০৬ টি ( সিলেট, কক্সবাজার, নাটোর, সিরাজগঞ্জ, পঞ্চগড়, খুলনা);

৮। উদ্দেশ্যঃ

- জাতীয় তথ্য বাতায়নের সকল ওয়েবসাইটের তথ্য প্রদান;
- সকল সরকারি সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতির তথ্য প্রদান;
- সরকারি কর্মকর্তা ও জনপ্রতিনিধিদের সাথে যোগাযোগের তথ্য প্রদান;
- বিভিন্ন জেলা সম্পর্কিত তথ্য প্রদান;

৯। কল সেন্টারের মাধ্যমে ৬ টি জেলার নাগরিকগণ ১০৪ নাম্বারে কল করে সংশ্লিষ্ট জেলার জেলা প্রশাসকের কার্যালয় ও উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়ের নিম্নোক্ত সেবাসমূহ পাবেনঃ

- বিভিন্ন সামাজিক সমস্যা (বাল্যবিবাহ, যৌতুক, ইভ টিজিং, নারী পাচার, চোরাচালান, মাদকদ্রব্য ক্রয়-বিক্রয় ও সেবন, জুয়া, সংঘর্ষ-সংঘাত ইত্যাদি) বিষয়ে প্রতিকারের জন্য অনুরোধ করতে পারবেন;
- জরুরি ও দুর্যোগকালীন সাহায্যের জন্য অনুরোধ করতে পারবেন;
- রাস্তাঘাট, ব্রিজ, কালভার্ট সংস্কারের বিষয়ে জানাতে পারবেন;
- নাগরিক সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে অভিযোগ জানাতে পারবেন;

১০। জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী অফিসারদের করণীয়ঃ

- কল সেন্টারের এজেন্ট নাগরিকদের নিকট হতে কলের মাধ্যমে প্রাপ্ত আবেদনসমূহ লিপিবদ্ধ করার সাথে সাথে স্বয়ংক্রিয়ভাবে জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী অফিসারগণ ইমেইল ও এসএমএস এর মাধ্যমে এ বিষয়ে অবহিত হতে পারবেন এবং সাথে সাথে তাঁরা ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন;
- জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী অফিসারগণ তাদের যে কোন জনসচেতনতামূলক কার্যক্রম সম্পর্কে কল সেন্টারের মাধ্যমে জনগণকে অবহিত করার ব্যবস্থা নিবেন;
- এই কল সেন্টার সম্পর্কে কেবল-টিভি, স্থানীয় পত্রিকা, বিভিন্ন সভা ও সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমসহ বিভিন্ন মাধ্যমে ব্যাপক প্রচারের ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন;
- দর্শনীয় স্থান, কর্মকর্তা ও জনপ্রতিনিধিদের প্রোফাইল, হোটেল ও আবাসন ব্যবস্থা ইত্যাদিসহ পোর্টালে সকল তথ্য নিয়মিত হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।
- প্রতিদিনের বিশেষ কর্মসূচী ও খবরসমূহ (সচিত্র) পোর্টালে হালনাগাদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।
- ২৬ নভেম্বর, ২০১৬ খ্রিস্টাব্দ প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ের করবী হলের তৃতীয় তলায় অনুষ্ঠিত এই বিষয়ক দিনব্যাপী অবহিতকরণ কর্মশালায় তাঁর জেলার অতিরিক্ত জেলা প্রশাসক (সার্বিক), নেজারত ডেপুটি কালেক্টর ও তিন জন উপজেলা নির্বাহী অফিসারকে প্রেরণ।

কল সেন্টারের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের জন্য তথ্য প্রদান:

DC/ADC(৬), AC

- ✓ কল সেন্টার হতে অভিযোগসমূহ ই-মেইলের মাধ্যমে প্রেরণের জন্য জেলা প্রশাসক মহোদয় ও উপজেলা নির্বাহী অফিসারগণের ই-মেইল আইডি। UNO/AC (land)
- কল সেন্টার হতে অভিযোগসমূহ এসএমএস এর মাধ্যমে প্রেরণের জন্য সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকের কার্যালয় ও উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়ের একটি মোবাইল নম্বরসহ আরও দুটি বিকল্প মোবাইল নম্বর প্রদান।
- জেলা প্রশাসক মহোদয় ও উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক নিজস্ব কার্যালয়ের জন্য একজন ফোকাল পয়েন্ট নির্ধারন এবং তার বিস্তারিত তথ্যাদি প্রদান।
- কল সেন্টারের মাধ্যমে জনগণকে অবহিতকরণের জন্য জেলা প্রশাসকের কার্যালয় এবং উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয়ের গুরুত্বপূর্ণ ইভেন্ট ও খবরসমূহ nic@a2i.pmo.gov.bd ও ashraf94309@gmail.com এই ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরণ।

ওয়েবপোর্টালে জেলা প্রশাসকের কার্যালয় ও উপজেলা নির্বাহী অফিসারের কার্যালয় থেকে প্রদত্ত সেবাসমূহ নিম্নলিখিত পদ্ধতিতে হালনাগাদকরণঃ

নাগরিক সেবাঃ

নাগরিক সেবার নাম	
সেবাসমূহ সম্পর্কিত মৌলিক তথ্যাবলি	
সেবাসমূহের প্রাপ্তিস্থান	
সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ঠিকানা, মোবাইল/টেলিফোন নং, ই-মেইল ঠিকানা)	
সেবা গ্রহণ/প্রদানের প্রক্রিয়া	
সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/দলিলাদির বিবরণ	
সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস এবং পরিশোধ পদ্ধতি সম্পর্কিত বিবরণ;	
সেবা গ্রহণ/প্রদান প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সময়সীমা	
সেবা গ্রহণ/প্রদানের বিভিন্ন শর্তাবলি	
আবেদনের জন্য ফরমস ও তা প্রাপ্তির উপায়	
ই-সেবা সমূহ এবং তার লিঙ্ক	
সেবা গ্রহণ/প্রদানের সময়	

দর্শনীয় স্থানঃ

দর্শনীয় স্থানের নাম	
প্রথমে সংক্ষিপ্ত বর্ণনা (১০০ শব্দের মধ্যে)	
বিস্তারিত বর্ণনা	
অবস্থান	
কিভাবে যাওয়া যাবে (যানবাহন ও ভাড়া সহ)	
পরিদর্শনের সময়সূচী (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
টিকেট মূল্য (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	
করণীয়	
আবাসন সুবিধা (হোটেলের নাম, ঠিকানা, মোবাইল/ফোন নং, ভাড়ার মূল্য তালিকা, রুম সংখ্যা)	

জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ে সকল সরকারী কর্মকর্তা - কর্মচারী ও জনপ্রতিনিধিদের প্রোফাইলঃ

নাম	
পদবী	
মোবাইল নং	
টেলিফোন নং	
ই-মেইল ঠিকানা	

হোটেল ও আবাসনঃ

হোটেলের নাম	
ঠিকানা	
মোবাইল/ফোন নং	
ভাড়ার মূল্য তালিকা	
রুম সংখ্যা	

ফায়ার সার্ভিসের তথ্যঃ

ফায়ার সার্ভিস অফিসের নাম	ঠিকানা	মোবাইল/টেলিফোন নং	ই-মেইল ঠিকানা

জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ে হাসপাতাল/স্বাস্থ্য কেন্দ্রের তালিকাঃ

নাম	ঠিকানা	মোবাইল/ফোন নং	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার প্রোফাইল

থানার তালিকাঃ

থানার নাম	থানার সকল কর্মকর্তার নাম	মোবাইল নং

পুলিশ ফাঁড়ির তালিকাঃ

পুলিশ ফাঁড়ির নাম	দায়িত্বরত কর্মকর্তা ও টহলরত পুলিশের নাম	মোবাইল নং

গ্রাম পুলিশের তালিকাঃ

নাম	মোবাইল নং	ডিউটির বর্ণনা

স্বাস্থ্য কর্মীর তালিকা :

নাম	মোবাইল নং

## Activity Plan

Sl. No.	Activity	Timeline	Responsibility
1	Soft Launch	27 November	a2i, Robi, Genex
2	Quality Testing (Call, Agents, IVR)	27 November - 10 December	a2i, Robi, Genex
3	Updating all portals of 06 Districts	27 November - 10 December	Concern DC & UNO
4	Providing Information of CMS	04 December	Concern DC & UNO
5	06 Districts operation inauguration	11 December	Concern DC
6	Advertisement & Promotion in each district	From 10 December	Concern DC & UNO
7	Local launching in Victory day program	16 December	Concern DC & UNO
8	Updating story in portal	Regular	Concern DC & UNO