

ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্য প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়
www.dsa.gov.bd

২. ভিশন ও মিশন

ভিশন: বাংলাদেশের জন্য একটি নিরাপদ সাইবার স্পেস।

মিশন: জাতীয় নিরাপত্তা, ডিজিটাল অর্থনীতিকে শক্তিশালী করা এবং ডিজিটাল জীবনযাত্রাকে সুরক্ষার মাধ্যমে নিরাপদ সাইবার স্পেস প্রতিষ্ঠা করা।

২. সেবা প্রদান ও 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	ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১. দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের মাধ্যমে ২. টেলিফোনের মাধ্যমে ৩. ই-মেইলের মাধ্যমে ৪. সরাসরি	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সির কার্যালয়	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কার্যদিবস	মোঃ ইমরান হোসেন জয় সহকারী পরিচালক(প্রশাসন) ইমেইল: imran.hossain@dsa.gov.bd মোবাইল: +৮৮- ০১৮৩৮-৬৪৭৬১৭ অফিস: +৮৮০২৪১০২৪০৬৫
২	সাইবার নিরাপত্তা সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১. সরাসরি ২. টেলিফোনের মাধ্যমে ৩. ই-মেইলের মাধ্যমে ৪. চাহিদা মোতাবেক	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সির কার্যালয়	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কার্যদিবস	মোঃ ইমরান হোসেন জয় সহকারী পরিচালক (সাইবার নিরাপত্তা) ইমেইল: imran.hossain@dsa.gov.bd মোবাইল: +৮৮- ০১৮৩৮-৬৪৭৬১৭ অফিস: +৮৮০২৪১০২৪০৬৫
৩	সাইবার নিরাপত্তা বিষয়ক প্রাথমিক সহায়তা প্রদানের জন্য হেল্পডেস্ক পরিচালনা	১. হেল্পডেস্ক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২. ১০৪ কোডের ফোনের মাধ্যমে	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সির কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	শর্টকোড: ১০৪ ইমেইল: service@dsa.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 নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সরঞ্জামাদি টিওএন্ডই ভুক্তকরণ	১. বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগে প্রস্তাব/ পত্র প্রেরণ। ২. জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থবিভাগের সম্মতি গ্রহণ। ৩. সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি।	১. জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সম্মতি। ২. অর্থ বিভাগের সম্মতি। ৩. প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটির সুপারিশ।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	মোঃ সোহেল রানা সহকারী পরিচালক (বাজেট ও লজিস্টিক সেবা) ইমেইল: sohel.rana@dsa.gov.bd মোবাইল: +৮৮-০১৭৮৬৯৫৯৪৬৮ অফিস: +৮৮০২৪১০২৪০৬৩
২	বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন	১. অর্থ বিভাগ কর্তৃক বাজেট বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে বিভাজন অনুমোদনের জন্য তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগে পত্র প্রেরণ।	১. সংশ্লিষ্ট অর্থনৈতিক কোডে বরাদ্দকৃত অর্থের পরিমাণ। ২. অর্থ বিভাগের অনুমোদনের কপি।	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	মোঃ সোহেল রানা সহকারী পরিচালক (বাজেট ও লজিস্টিক সেবা) ইমেইল: sohel.rana@dsa.gov.bd মোবাইল: +৮৮-০১৭৮৬৯৫৯৪৬৮ অফিস: +৮৮০২৪১০২৪০৬৩
৩	ব্যয় মঞ্জুরি অনুমোদন	১. উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি।	১. সংশ্লিষ্ট সরঞ্জামাদি ক্রয়ের প্রশাসনিক অনুমোদন। ২. অনুমোদিত টিওএন্ডই-এর কপি। ৩. বাজেটে বরাদ্দের পরিমাণ। ৪. দরপত্র মূল্যায়ন কমিটির সুপারিশ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ৫. ** (তারকা) চিহ্নিত খাতের জন্য	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	মোঃ সোহেল রানা সহকারী পরিচালক (বাজেট ও লজিস্টিক সেবা) ইমেইল: sohel.rana@dsa.gov.bd মোবাইল: +৮৮-০১৭৮৬৯৫৯৪৬৮ অফিস: +৮৮ ০২ ৪১০২৪০৬৩

			অর্থ বিভাগের সম্মতি।			
৪	জাতীয় সংসদের প্রশ্নোত্তর প্রস্তুত করা	১. তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ হতে প্রশ্ন তালিকা প্রাপ্তি। ২. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রশ্নের উত্তর প্রেরণ।	১. প্রশ্ন তালিকা।	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কার্যদিবস	মোঃ ইমরান হোসেন জয় কাউন্সিল অফিসার ও সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ইমেইল: imran.hossain@dsa.gov.bd মোবাইল: ০১৮৩৮-৬৪৭৬১৭ অফিস: +৮৮ ০২ ৪১০২৪০৬৫
৫	জাতীয় বাজেট বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রস্তুত	১. তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ হতে চাহিদার নিরিখে।	ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি, আইসিটি টাওয়ার (লেভেল-১২), আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ সোহেল রানা সহকারী পরিচালক (বাজেট ও লজিস্টিক সেবা) ইমেইল: sohel.rana@dsa.gov.bd মোবাইল: +৮৮-০১৭৮৬৯৫৯৪৬৮ অফিস: +৮৮০২৪১০২৪০৬৩
৬	বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা(APP) প্রস্তুত	১. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে চাহিদার নিরিখে	ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি, আইসিটি টাওয়ার (লেভেল-১২), আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	মোঃ সোহেল রানা সহকারী পরিচালক (বাজেট ও লজিস্টিক সেবা) ইমেইল: sohel.rana@dsa.gov.bd মোবাইল: +৮৮-০১৭৮৬৯৫৯৪৬৮ অফিস: +৮৮ ০২ ৪১০২৪০৬৩
৭	প্রকল্প সংক্রান্ত প্রতিবেদন	১. উন্নয়ন প্রকল্পের বিভিন্ন বিষয়ে তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ এবং প্রকল্প প্রণয়ন। ২. অনুমোদিত প্রতিবেদন পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণের জন্য আইসিটি বিভাগে প্রেরণ।	ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি, আইসিটি টাওয়ার (লেভেল-১২), আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ নাইম খান সহকারী পরিচালক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) ইমেইল: nayem.khan@dsa.gov.bd মোবাইল: +৮৮-০১৬৭৬১০২১৫৭ অফিস: +৮৮ ০২ ৪১০২৪০৬২
৮	অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ আয়োজন	১. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে চাহিদার নিরিখে	ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি, আইসিটি টাওয়ার (লেভেল-১২), আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	মোছাঃ ফারজানা খান তমা সহকারী পরিচালক (প্রশিক্ষণ) মোবাইল: +৮৮-০১৭৫৫১১৭৫১১ ইমেইল: farjana.khan@dsa.gov.bd

						অফিস: +৮৮০২৪১০২৪০৬৪
৯	সাংগাঠনিক কাঠামো সংক্রান্ত কার্যক্রম	১. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে চাহিদার নিরিখে	ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি, আইসিটি টাওয়ার (লেভেল-১২), আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	মোঃ ইমরান হোসেন জয় সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ইমেইল: imran.hossain@dsa.gov.bd মোবাইল: +৮৮-০১৭৭৫-০৯২৪৮০ / ০১৮৩৮-৬৪৭৬১৭ অফিস: +৮৮ ০২ ৪১০২৪০৬৫
১০	জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল (NIS) কর্মপরিকল্পনা	১. জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল (NIS) কাঠামো প্রস্তুত ২. সভা আহ্বান ও সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন।	ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি, আইসিটি টাওয়ার (লেভেল-১২), আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	মোঃ নাঈম খান সহকারী পরিচালক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) ইমেইল: nayem.khan@dsa.gov.bd মোবাইল: +৮৮-০১৬৭৬১০২১৫৭ অফিস: +৮৮ ০২ ৪১০২৪০৬২
১১	বার্ষিক উদ্ভাবন পরিকল্পনা (Innovation)	১. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে চাহিদার নিরিখে ২. সভা আহ্বান ও সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন।	ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি, আইসিটি টাওয়ার (লেভেল-১২), আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ সোহেল রানা সহকারী পরিচালক (বাজেট ও লজিস্টিক সেবা) ইমেইল: sohel.rana@dsa.gov.bd মোবাইল: +৮৮-০১৭৮৬৯৫৯৪৬৮ অফিস: +৮৮ ০২ ৪১০২৪০৬৩
১২	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA)	১. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে চাহিদার নিরিখে ২. সভা আহ্বান ও সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন।	ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি, আইসিটি টাওয়ার (লেভেল-১২), আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ ইমরান হোসেন জয় সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ইমেইল: imran.hossain@dsa.gov.bd মোবাইল: +৮৮-০১৭৭৫-০৯২৪৮০ / ০১৮৩৮-৬৪৭৬১৭ অফিস: +৮৮ ০২ ৪১০২৪০৬৫
১৩	টেকসই উন্নয়ন লক্ষ্যমাত্রা (SDG)	১. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে চাহিদার নিরিখে	ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি, আইসিটি টাওয়ার (লেভেল-১২), আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	মোছাঃ ফারজানা খান তমা সহকারী পরিচালক (প্রশিক্ষণ) মোবাইল: +৮৮-০১৭৫৫১১৭৫১১ ইমেইল: farjana.khan@dsa.gov.bd

						অফিসঃ+৮৮ ০২ ৪১০২৪০৬৪
১৪	এজেন্সির বার্ষিক প্রতিবেদন	১. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে চাহিদার নিরিখে	ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি, আইসিটি টাওয়ার (লেভেল-১২), আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	মোঃ নাঈম খান সহকারী পরিচালক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) ইমেইল: nayem.khan@dsa.gov.bd মোবাইল: +৮৮-০১৬৭৬১০২১৫৭ অফিস: +৮৮ ০২ ৪১০২৪০৬২
১৫	বেসরকারি ও আর্থিক সংস্থা বা প্রতিষ্ঠানের সাইবার নিরাপত্তা সম্পর্কিত পরামর্শ	পরিদর্শন/সভা/সেমিনার	ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি, আইসিটি টাওয়ার (লেভেল-১২), আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	মোঃ নাঈম খান সহকারী পরিচালক (মনিটরিং এন্ড ইভালুশন) ইমেইল: nayem.khan@dsa.gov.bd মোবাইল: +৮৮-০১৬৭৬১০২১৫৭ অফিস: +৮৮ ০২ ৪১০২৪০৬২
১৬	গুরুত্বপূর্ণ তথ্য পরিকাঠামো(CII) পরিদর্শন ও পরামর্শ	১. গুরুত্বপূর্ণ তথ্য পরিকাঠামোর তালিকা অনুযায়ী পরিদর্শন। ২. পরিদর্শন শেষে পরামর্শ মূলক প্রতিবেদন প্রেরণ ৩. নির্ধারিত ফরমেটে/ফর্মে তথ্য পূরণ।	ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি, আইসিটি টাওয়ার (লেভেল-১২), আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	মোঃ সোহেল রানা সহকারী পরিচালক (আইটি অডিট) ইমেইল: sohel.rana@dsa.gov.bd মোবাইল: +৮৮-০১৭৮৬৯৫৯৪৬৮ অফিস: +৮৮ ০২ ৪১০২৪০৬৩

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	লজিস্টিক সাপোর্ট সার্ভিস	সরাসরি চাহিদা পূরণ যথাযথ নিয়মানুযায়ী	ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি, আইসিটি টাওয়ার (লেভেল-১২), আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কার্যদিবস	মোঃ সোহেল রানা সহকারী পরিচালক (বাজেট ও লজিস্টিক সেবা) ইমেইল: sohel.rana@dsa.gov.bd মোবাইল: +৮৮-০১৭৮৬৯৫৯৪৬৮

						অফিস:+৮৮ ০২ ৪১০২৪০৬৩
২	অডিট সংক্রান্ত যাবতীয় কার্যক্রম নিষ্পত্তি করণ	অডিট অধিদপ্তর হতে প্রাপ্ত প্রতিবেদনের প্রেক্ষিতে	ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি, আইসিটি টাওয়ার (লেভেল-১২), আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	মোঃ সোহেল রানা সহকারী পরিচালক (বাজেট ও লজিস্টিক সেবা) ইমেইল: sohel.rana@dsa.gov.bd মোবাইল: +৮৮-০১৭৮৬৯৫৯৪৬৮ অফিস:+৮৮ ০২ ৪১০২৪০৬৩
৩	গুরুত্বপূর্ণ তথ্য পরিকাঠামোর আইটি অডিট পরিচালনা ও পরামর্শ প্রদান	নির্ধারিত পদ্ধতিতে	ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি, আইসিটি টাওয়ার (লেভেল-১২), আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	মোঃ সোহেল রানা সহকারী পরিচালক (আইটি অডিট) ইমেইল: sohel.rana@dsa.gov.bd মোবাইল: +৮৮-০১৭৮৬৯৫৯৪৬৮ অফিস:+৮৮ ০২ ৪১০২৪০৬৩
৪	ফরেনসিক ল্যাবের উপযোগী হার্ডওয়্যার ও সফটওয়্যার গুনগত মান নিশ্চিত এবং ব্যবহারের সুপারিশ	নির্ধারিত পদ্ধতিতে	ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি, আইসিটি টাওয়ার (লেভেল-১২), আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস	মোছাঃ ফারজানা খান তমা সহকারী পরিচালক (ফরেনসিক ল্যাব) মোবাইল: +৮৮-০১৭৫৫১১৭৫১১ ইমেইল: farjana.khan@dsa.gov.bd অফিস:+৮৮ ০২ ৪১০২৪০৬৪
৫	সাইবার নিরাপত্তায় জনসচেতনতা বৃদ্ধি	সভা/সেমিনার/কর্মশালা	ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি, আইসিটি টাওয়ার (লেভেল-১২), আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	মোঃ ইমরান হোসেন জয় সহকারী পরিচালক (সাইবার নিরাপত্তা) ইমেইল: imran.hossain@dsa.gov.bd মোবাইল: +৮৮-০১৭৭৫-০৯২৪৮০ / ০১৮৩৮-৬৪৭৬১৭ অফিস:+৮৮ ০২ ৪১০২৪০৬৫
৬	অর্জিত ছুটি	চাহিদার নিরিখে	ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি, আইসিটি টাওয়ার (লেভেল-১২), আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	মোঃ ইমরান হোসেন জয় সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ইমেইল: imran.hossain@dsa.gov.bd মোবাইল: +৮৮-০১৭৭৫-০৯২৪৮০ /

						০১৮৩৮-৬৪৭৬১৭ অফিস:+৮৮ ০২ ৪১০২৪০৬৫
৭	কর্মকর্তাদের বিদেশ ভ্রমণ	১. যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগে প্রেরণ।	১. প্রস্তাবপত্র। ২. বিগত এক বছরের ভ্রমণ বিবরণী। ৩. খরচের বিবরণ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কার্যদিবস	মোঃ ইমরান হোসেন জয় সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ইমেইল: imran.hossain@dsa.gov.bd মোবাইল: +৮৮-০১৭৭৫-০৯২৪৮০ / ০১৮৩৮-৬৪৭৬১৭ অফিস:+৮৮ ০২ ৪১০২৪০৬৫

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	ক্রটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান;
২)	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা;
৩)	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৪)	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা; এবং
৫)	প্রয়োজন মত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।

8) 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 না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক)	মোহাম্মদ আনোয়ার হোসেন উপ-পরিচালক ফোন(অফিস)- +88 0241024054 ইমেইল-anwar@ictd.gov.bd ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি, আইসিটিটাওয়ার (লেভেল-১২), আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব রাজা মুহম্মদ আব্দুল হাই উপসচিব ফোন:+৮৮-০২- ৪১০২৪০২৬ ই-মেইল:raza6676@ictd.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.ictd.gov.bd	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নংগেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	তিন মাস