আরটিআই অনলাইন ট্র্যাকিং সিস্টেম

ব্যবহারবিধি (সাপোর্ট সহকারীর জন্য)

প্রথম ধাপঃ আপনি যে কোন ওয়েব ব্রাউজারের (মোজিলা, গুগল ক্রোম, ইন্টারনেট এক্সপ্লোরার ইত্যাদি) মাধ্যমে এই সাইটটি ব্যবহার করতে পারবেন। যেকোন একটি ওয়েব ব্রাউজারে গিয়ে rtitracking.infocom.gov.bd এই লিংকটির মাধ্যমে সাইটে প্রবেশ করুন।_অথবা তথ্য কমিশনের ওয়েবসাইট (infocom.gov.bd) থেকেও সরাসরি এই ওয়েবসাইটে প্রবেশ করার লিংক পাবেন।

দ্বিতীয় ধাপঃ আপনি সিস্টেমটি বাংলা এবং ইংরেজী এই দুই ভাষাতে ব্যবহার করতে পারবেন। মূলপাতার উপরে ডানপাশে বাংলা ও ইংরেজি লেখা বাটনে ক্লিক করার মাধ্যমে আপনার কাঙ্খিত ভাষাটি নির্বাচন করুন।

তৃতীয় ধাপঃ ওয়েবসাইটের ‘নিবন্ধন’ বাটনে ক্লিক করলে আপনি ড্রপ-ডাউনে চারটি অপশন দেখতে পারবেন (চিত্র: ১)। অপশনগুলোর মধ্য থেকে ‘সাপোর্ট সহকারী’ এর উপর ক্লিক করলে সাপোর্ট সহকারীর নিবন্ধনের পৃষ্ঠাটি দেখতে পারবেন।

চিত্র: ১ (সাপোর্ট সহকারী নিবন্ধন)

পৃষ্ঠাটি যেভাবে পূরণ করবেন তা নিচে দেয়া হল-

সম্পূর্ণ নাম লিখুন।

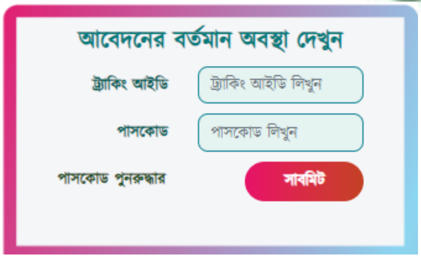
- পিতার নাম লিখুন।
- মাতার নাম লিখুন।
- আপনার বর্তমান ঠিকানা ড্রপ ডাউন থেকে চিহ্নিত করুন।
- আপনার স্থায়ী ঠিকানা ড্রপ ডাউন থেকে চিহ্নিত করুন।
- আপনার বর্তমান ঠিকানা ও স্থায়ী ঠিকানা একই হলে ‘বর্তমান ঠিকানার মত’ অংশটিতে ক্লিক করুন।
- ড্রপ ডাউন থেকে চিহ্নিত করুন। আপনার ‘প্রতিষ্ঠানের নাম’ নির্বাচন করুন।
- লিঙ্গ চিহ্নিত করুন।
- জন্ম তারিখ লিখুন।
- জাতীয় পরিচয়পত্র নম্বর (যদি থাকে) লিখুন।
- মোবাইল নম্বর লিখুন।
- ‘ই-মেইল অ্যাড্রেস’ লিখুন।
- সুবিধামত ‘ইউজারনেম’ লিখুন।
- সুবিধামত ‘পাসওয়ার্ড’ লিখুন।
- ‘পাসওয়ার্ড নিশ্চিত করার জন্য আবার ‘পাসওয়ার্ড’ লিখুন।
- এবার ‘তৈরি করুন’ বাটনে ক্লিক করুন।

চতুর্থ ধাপঃ নিবন্ধনের পর আপনি যেকোন সময় আপনার ইউজারনেম ও পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে সিস্টেমে লগ ইন করতে পারবেন। সিস্টেমে লগ ইন করতে মূলপাতার ডানপাশে উপরের লগ ইন বাটনে ক্লিক করুন। আপনার ইউজারনেম ও পাসওয়ার্ডটি লিখুন আপনার ইউজারনেম ও পাসওয়ার্ডটি লিখুন এবং লগ ইন করুন। তবে কোন কারণে পাসওয়ার্ড ভুলে গেলে ‘পাসওয়ার্ড ভুলে গেছেন’ বাটনে ক্লিক করুন। এরপর আপনার ই-মেইল অথবা মোবাইল নম্বর লিখুন এবং ‘অ্যাকাউন্টটি খুঁজুন’ বাটনে ক্লিক করুন।

পঞ্চম ধাপঃ নাগরিককে তথ্য চেয়ে আবেদন করতে সাহায্য করার জন্য আপনাকে লগ-ইন অবস্থায় ওয়েবসাইটের মূলপাতার স্লাইডারের ‘তথ্যের জন্য আবেদন করুন’ অংশটিতে ক্লিক করুন অথবা মূলপাতার ‘আবেদন করুন’ অংশটিতে ক্লিক করুন। এছাড়াও মূলপাতার ডান পাশে উপরের দিকে একটি বার্গার মেন্যু আছে। এই মেন্যুর 'আবেদন' অপশনটিতে ক্লিক করেও তথ্য চেয়ে আবেদন করতে পারবেন (চিত্র: ২)। এছাড়াও ড্যাশবোর্ডের ডান পাশে উপরের দিকে বার্গার মেন্যুতে আবেদনের অপশনটি আছে। এই তিনটি অংশের যেকোন একটিতে ক্লিক করলে একটি আবেদন ফরম আসবে। আবেদন ফরমের প্রথম অংশে দরকারি তথ্যগুলো পূরণ করুন। এক্ষেত্রে ‘সাপোর্ট সহকারীর নাম ও ঠিকানা’ অংশটিতে আপনার নাম ও ঠিকানা লিখুন। এবং আবেদনের শেষ অংশে আবেদনকারীর দরকারী তথ্যগুলো পূরণ করে ‘জমা দিন’ বাটনে ক্লিক করুন। এরপর নাগরিকের মোবাইল নম্বরে এসএমএস’র মাধ্যমে একটি কোড আসবে। এই কোডটি ‘কনফার্মেশন কোড’ অংশটিতে লিখে ‘জমা দিন’ বাটনে ক্লিক করুন। সাপোর্ট সহকারীকে অবশ্যই লগ-ইন অবস্থায় আবেদন করতে হবে।

চিত্র: ২ (আবেদন)

ষষ্ঠ ধাপঃ আবেদন ফরম জমা দেয়ার পর নাগরিকের মোবাইল নম্বরে এসএমএস'র মাধ্যমে একটি ট্র্যাকিং নম্বর এবং পাসকোড আসবে। এই ট্র্যাকিং নম্বর এবং পাসকোডটি সংরক্ষন করুন। পরে যেকোনো সময় আবেদনের অগ্রগতি জানতে মূলপাতার 'আবেদনের বর্তমান অবস্থা দেখুন' অংশটিতে ক্লিক করে এই ট্র্যাকিং নম্বর এবং পাসকোড লিখে 'সাবমিট' বাটনে ক্লিক করুন (চিত্র: ৩)।

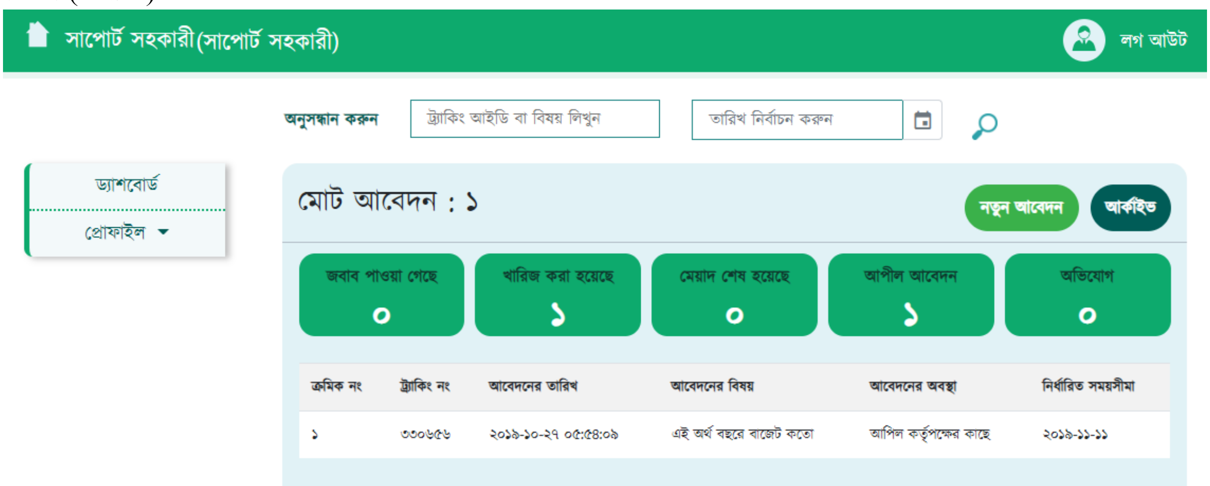


চিত্র: ৩ (আবেদন ট্র্যাকিং)

সপ্তম ধাপঃ নাগরিক দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার কাছ থেকে আবেদনের কোন উত্তর না পেলে, অথবা কোন তথ্য না পেলে, অথবা তার উত্তরে সন্তুষ্ট না হলে ঊর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে আপীল করুন। আপীল করার জন্য মূলপাতার 'আপীল করুন' বাটনে ক্লিক করুন। এবারে আপনার ট্র্যাকিং আইডি ও পাসকোড লিখে 'সাবমিট' বাটনে ক্লিক করুন। এরপর আপীলের ফরম আসবে। আপীল ফরমে দরকারি তথ্যগুলো পূরণ করে 'জমা দিন' বাটনে ক্লিক করুন। এরপর আপীল আবেদন জমা হয়ে যাবে। যদি আপনি রেজিস্ট্রেশন করে আবেদনটি করে থাকেন, তাহলে আপনার ড্যাশবোর্ড থেকেও 'আবেদনের বিস্তারিত' পৃষ্ঠাটিতে গিয়ে 'আপীল' বাটনে ক্লিক করেও আপীল করতে পারবেন।

অষ্টম ধাপঃ নাগরিক আপীল কর্তৃপক্ষের কাছ থেকে আপীলের উত্তর না পেলে, অথবা তথ্য না পেলে অথবা তার সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে তথ্য কমিশনে অভিযোগ করুন। তথ্য কমিশনে অভিযোগ করার জন্য মূলপাতার 'অভিযোগ করুন' বাটনে ক্লিক করুন। অভিযোগ ফরম সঠিক ভাবে পূরণ করে 'জমা দিন' বাটনে ক্লিক করুন। এরপর আপনার 'অভিযোগ' জমা হয়ে যাবে। যদি আপনি রেজিস্ট্রেশন করে আবেদনটি করে থাকেন, তাহলে আপনার ড্যাশবোর্ড থেকে 'আবেদনের বিস্তারিত' পৃষ্ঠাটিতে গিয়ে 'অভিযোগ' বাটনে ক্লিক করেও অভিযোগ করতে পারবেন।

নবম ধাপঃ আপনি একজন সাপোর্ট সহকারী হিসেবে অনলাইন ট্র্যাকিং সিস্টেমে লগ ইন করার মাধ্যমে আপনার ড্যাশবোর্ড ব্যবহার করতে পারবেন। এই ড্যাশবোর্ডে আপনি 'প্রোফাইল', 'আবেদনের অবস্থা', 'আপীল', 'অভিযোগ' অপশনগুলো পাবেন। 'প্রোফাইল' বাটনে ক্লিক করে আপনি আপনার প্রোফাইল এডিট করতে পারবেন। আপনার অ্যাকাউন্টের পাসওয়ার্ড পরিবর্তন করতে পারবেন। 'আবেদনের অবস্থা' বাটনে ক্লিক করে আপনি নাগরিককে যেসব আবেদন করতে সাহায্য করেছেন সেগুলোর বিস্তারিত দেখতে পারবেন। 'আপীল' বাটনে ক্লিক করে যে সব আবেদন আপীল পর্যায়ে গেছে সেগুলোর বিস্তারিত দেখতে পারবেন। 'অভিযোগ' বাটনে ক্লিক করে যে সব আবেদন অভিযোগ পর্যায়ে গেছে সেগুলোর বিস্তারিত দেখতে পারবেন। আপনি ড্যাশবোর্ডের উপরে 'অনুসন্ধান' বাক্সে আপনি নাগরিককে যেসব আবেদন করতে সাহায্য করেছেন সেগুলো খুঁজতে পারবেন। এর নিচের অংশে আপনি মোট আবেদনের সংখ্যা দেখতে পারবেন। এবং সবগুলো আবেদনের একটি তালিকা দেখতে পারবেন। এই তালিকা থেকে আপনি প্রতিটি আবেদনের বিস্তারিত দেখতে পারবেন। ড্যাশবোর্ডের ডানপাশে আপনি লগ আউট করার অপশন পাবেন। (চিত্র: ৪)



চিত্র: ৪ (সাপোর্ট সহকারীর ড্যাশবোর্ড)

অন্যান্যঃ আরটিআই অনলাইন ট্র্যাকিং সিস্টেমের ডান পাশে উপরের দিকে একটি বার্গার মেন্যু ≡ আছে। এই মেন্যুতে ৮টি অপশন দেয়া আছে। ব্যবহারকারী এই মেন্যুবার থেকে তার পছন্দ অনুযায়ী যেকোন অপশন ক্লিক করে ব্যবহার করতে পারবেন। মেন্যুবারের অপশন গুলো হল-

- আবেদন (ব্যবহারকারী এই অপশনটিতে ক্লিক করে আবেদন করতে পারবেন)
- অভিযোগ (ব্যবহারকারী এই অপশনটিতে ক্লিক করে তথ্য কমিশনে অভিযোগ করতে পারবেন)
- কর্তৃপক্ষের তালিকা (ব্যবহারকারী এই অপশনটিতে ক্লিক করে কর্তৃপক্ষের তালিকা দেখতে পারবেন)
- আরটিআই ফর্ম (ব্যবহারকারী এই অপশনটিতে ক্লিক করে তথ্য অধিকার আইন সম্পর্কিত বিভিন্ন ম্যানুয়াল ফরম দেখতে পারবেন এবং ডাউনলোড করতে পারবেন)
- আরটিআই আইন (ব্যবহারকারী এই অপশনটিতে ক্লিক করে তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এর গেজেট দেখতে পারবেন এবং ডাউনলোড করতে পারবেন)
- ব্যবহার বিধি (ব্যবহারকারী এই অপশনটিতে ক্লিক করে কিভাবে এই ওয়েবসাইটটি ব্যবহার করবেন তা জানতে পারবেন)
- সাধারণ জিজ্ঞাসা (ব্যবহারকারী এই অপশনটিতে ক্লিক করে আরটিআই অনলাইন ট্র্যাকিং সিস্টেম বিষয়ক বিভিন্ন প্রশ্ন ও তার উত্তর জানতে পারবেন)

আরটিআই অনলাইন ট্র্যাকিং সিস্টেমের নিচের অংশে ‘সাইটম্যাপ’, ‘আমাদের কথা’, ‘যোগাযোগ’, ‘মতামত’ অপশনগুলো রয়েছে।

- সাইটম্যাপ (ব্যবহারকারী এই অপশনটিতে ক্লিক করে ওয়েবসাইটের কি কি ফিচারস রয়েছে তা জানতে পারবেন এবং এর পাশে কিছু লিংক পাবেন যা ক্লিক করে এই ফিচারস গুলোতে যেতে পারবেন)
- আমাদের কথা (ব্যবহারকারী এই অপশনটিতে ক্লিক করে ওয়েবসাইটটি সম্পর্কে বিস্তারিত জানতে পারবেন)
- যোগাযোগ (ব্যবহারকারী এই অপশনটিতে ক্লিক করে আরটিআই ওটিএস সম্পর্কিত যেকোন সমস্যা সমাধানের জন্য ফোন বা ইমেইলের মাধ্যমে যোগাযোগ করতে পারবেন)
- মতামত (ব্যবহারকারী এই অপশনটিতে ক্লিক করে আরটিআই অনলাইন ট্র্যাকিং সিস্টেম সম্পর্কে তার নিজস্ব মতামত, জিজ্ঞাসা, অভিযোগ, পরামর্শ শেয়ার করতে পারবেন)

ধন্যবাদ।