

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর  
উপজেলা কার্যালয়, তিতাস, কুমিল্লা  
doict.titas.comilla.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: জ্ঞানভিত্তিক অর্থনীতি, সুশাসন প্রতিষ্ঠায় তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহার।

মিশন: তথ্য প্রযুক্তি খাতের সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিত করে অবকাঠামো উন্নয়ন, দক্ষ মানব সম্পদ গঠন, শোভন কাজ সৃজন এবং ই-সার্ভিস প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে সুশাসন প্রতিষ্ঠা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, তিতাস, কুমিল্লা সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	১। দাপ্তরিক ওয়েব সাইটের মাধ্যমে ২। টেলিফোন যোগাযোগ ৩। ই-মেইলের মাধ্যমে ৪। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ	দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, তিতাস, কুমিল্লা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস	মোঃ শাহ আলম সহকারী প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর তিতাস, কুমিল্লা ফোনঃ ০১৩০৮৬৩৩৫৬৬ ইমেইলঃshahalamictdivision@gmail.c om
২	আইসিটি সংশ্লিষ্ট পন্য ও সেবার বিষয়ে পরামর্শ প্রদান	১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল ৪। চাহিদ মোতাবেক	প্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, তিতাস, কুমিল্লা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	

৩	প্রকল্পের তথ্য প্রদান	১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল ৪। চাহিদ মোতাবেক	প্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, তিতাস, কুমিল্লা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক/ ৩ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	
---	-----------------------	--	--	------------	---	--

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	সরকারী বিভিন্ন দপ্তরের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ICT বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	১। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক ৩। বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, তিতাস, কুমিল্লা ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৭ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী	
২	সকল নাগরিকের নিকট তথ্য সরবরাহের নিমিত্ত জাতীয় তথ্য বাতায়ন বা ওয়েব পোর্টাল বাস্তবায়ন ও হালনাগাদকরণ বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	১। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক ৩। বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, তিতাস, কুমিল্লা ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৭ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী	
৩	সুশাসন, সচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের ই-নথি বাস্তবায়ন	১। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিযাচন এর মাধ্যমে ২। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, তিতাস, কুমিল্লা	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৭ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী	

	বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান	৩। বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে			<p>মোঃ শাহ আলম সহকারী প্রোগ্রামার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর তিতাস, কুমিল্লা ফোনঃ ০১৩০৮৬৩৩৫৬৬ ইমেইলঃshahalamictdivision@gmail.com</p>
৪	সরকারি অফিসসমূহের নাগরিক সেবা অটোমেশনে সহায়তা প্রদান।	১। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের অধিচাচন এর মাধ্যমে ২। উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, তিতাস, কুমিল্লা ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	১৫ কার্যদিবস/ অটোমেশনের চাহিদা অনুযায়ী	
৫	সরকারি অফিসসমূহের সকল ধরনের আইসিটি সমস্যার সমাধানে সহায়তা প্রদান	১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল ৪। চাহিদা মোতাবেক	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, তিতাস, কুমিল্লা ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক / ৩ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	
৬	আইসিটি সম্পর্কিত যন্ত্রপাতিসহ সফটওয়্যারের চাহিদা, মান ও ইন্টারঅপারেটিবিলিটি নিশ্চিতকরণ, প্রতিনিধিত্বকরণ এবং স্পেসিফিকেশন প্রণয়নে সহায়তা প্রদান	১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল ৪। চাহিদা মোতাবেক	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, তিতাস, কুমিল্লা ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	৭ কার্যদিবস/ চাহিদা অনুযায়ী	
৭	স্থাপিত শেখ রাসেল ডিজিটাল ল্যাবসমূহ পরিদর্শন, পরামর্শ ও	১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে পরিদর্শন পূর্বক ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, তিতাস, কুমিল্লা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক / ৩ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য	

	সহায়তা প্রদান	৪। চাহিদ মোতাবেক	২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে		ক্ষেত্রে)	
৮	কম্পিউটার সিকিউরিটি ও ভাইরাস সচেতনতা সৃষ্টি এবং ডিজিটাল স্বাক্ষর চালুকরণে সহায়তা প্রদান	১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল ৪। চাহিদ মোতাবেক	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, তিতাস, কুমিল্লা ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিনামূল্যে / বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক / ৩ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	
৯	ইউনিয়ন পর্যায়ে ডিজিটাল কার্যক্রম বাস্তবায়নে জন্য ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারেগুলো পরিদর্শন, পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল ৪। চাহিদ মোতাবেক	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, তিতাস, কুমিল্লা ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিনামূল্যে / বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক / ৩ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	
১০	সরকারি অফিসসমূহের ইনফো-সরকার পেজ ২ এর ইন্টারনেট জনিত সমস্যার সমাধানে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান	১। ব্যক্তিগত উপস্থিতির মাধ্যমে যোগাযোগ ২। টেলিফোনে যোগাযোগ ৩। ই-মেইল ৪। চাহিদ মোতাবেক	১। দাপ্তরিক ওয়েবসাইট, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর, উপজেলা কার্যালয়, তিতাস, কুমিল্লা ২। সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে	বিনামূল্যে / বিদ্যমান সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক / ৩ কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	