

উপজেলা পর্যায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২। প্রতিশ্রুতি সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	নাগরিক সেবা					
১	তথ্য অধিকার আইনের আওতায় তথ্য প্রদান সম্পর্কিত সেবা প্রদান।	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা (সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলী) এর নিকট লিখিত বা ই-মেইলে বা ই-মেইলে সুনির্দিষ্ট তথ্যের বিষয়ে আবেদন করা হলে আইনে বর্ণিত পদ্ধতি অনুসরণে চিঠি, ই-মেইল, ওয়েবসাইট বা ফোনে তথ্য প্রদান হবে।	নির্ধারিত ফরমে বা ফরমেটে আবেদন করতে হবে। এতদসংক্রান্ত তথ্য/সেবা গ্রহণ পদ্ধতি বিধিবিধান এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি অথবা স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংক থেকে পাওয়া যাবে। http://www.lged.gov.bd/rtiRighttoInformation.aspx	মইনে বর্ণিত ফি। বিস্তারিত তথ্য স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংক দেওয়া আছে। http://www.lged.gov.bd/AnnjReport/RTI/RTI/ACT/English.pdf	২০ (বিশ) কর্মদিবস	উপজেলা প্রকৌশলী (সংশ্লিষ্ট উপজেলা) স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর।
২	উপজেলা/সড়ক ম্যাপ সরবরাহ।	আমহী প্রতিষ্ঠান বা ব্যক্তি কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর প্রাপ্যতার ভিত্তিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে ম্যাপ সরবরাহ করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে বা ফরমেটে আবেদন করতে হবে। এতদসংক্রান্ত সেবা গ্রহণ পদ্ধতি বিধিবিধান এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি অথবা স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংক থেকে পাওয়া যাবে। http://www.lged.gov.bd/UploadedDocument/UnitNotice/5/25/Map%20Requisition%20Form.pdf	সাইজ অনুযায়ী নির্ধারিত ফি (৩০০-৬০০ টাকা)	১৪ (চৌদ্দ) কর্মদিবস।	উপজেলা প্রকৌশলী (সংশ্লিষ্ট উপজেলা) স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর।
৩	স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর নির্মিত সড়ক কাটার অনুমতিপত্র প্রদান	আমহী প্রতিষ্ঠান বা ব্যক্তি কর্তৃক সুনির্দিষ্ট আবেদন প্রাপ্তির পর সুনির্দিষ্ট আবেদনকারীর বাস্তবায়ন করা হয়।	১। সাদা কাগজে দুইসদিকের কারন উল্লেখপূর্বক আবেদন। ২। জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি (যদি থাকে)। এতদসংক্রান্ত সেবা গ্রহণ পদ্ধতি বিধিবিধান এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি জানা যাবে।	আবেদন প্রাপ্তির পর সরেজমিনে যাচাইকরণে ক্ষতিপূরণ ফি নির্ধারণ করা হয়।	২৫ (পঁচিশ) কর্মদিবস।	উপজেলা প্রকৌশলী (সংশ্লিষ্ট উপজেলা) স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর।

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
১	ঠিকাদারকে প্রত্যয়ন পত্র (অভিভূক্ততার সনদ) প্রদান।	আমহী ঠিকাদার কর্তৃক সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং তথ্যাদি যাচাই করা হয়।	সাদা কাগজে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের প্যাডে) সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলী বরাবর আবেদন। এতদসংক্রান্ত সেবা গ্রহণ পদ্ধতি বিধিবিধান এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি জানা যাবে।	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কর্মদিবস।	উপজেলা প্রকৌশলী (সংশ্লিষ্ট উপজেলা) স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর।
২	ঠিকাদারের সনদ যাচাই, প্রয়োজনীয় অর্থ ও কর্তনের (জাট, আইটি) সনদ প্রদান।	আমহী ঠিকাদার কর্তৃক সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলী বরাবর আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং তথ্যাদি যাচাই করা হয়।	সাদা কাগজে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের প্যাডে) সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলী বরাবর আবেদন। এতদসংক্রান্ত সেবা গ্রহণ পদ্ধতি বিধিবিধান এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি জানা যাবে।	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কর্মদিবস।	উপজেলা প্রকৌশলী (সংশ্লিষ্ট উপজেলা) স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর।
৩	উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচা সীগণের (প্রোভ: ১০-২০) শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর।	ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের প্রেক্ষিতে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	১। সাদা কাগজে আবেদন। ২। সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষক অফিস হতে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন। ৩। মূল বেতনের প্রত্যয়ন পত্র/পূর্ববর্তী মাসের বেতন বিল। এতদসংক্রান্ত সেবা গ্রহণ পদ্ধতি বিধিবিধান এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি অথবা স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংক থেকে পাওয়া যাবে। http://www.lged.gov.bd	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কর্মদিবস।	উপজেলা প্রকৌশলী (সংশ্লিষ্ট উপজেলা) স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর।
৪	উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচা সীগণের (প্রোভ: ১০-২০) মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর।	ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের প্রেক্ষিতে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	১। সাদা কাগজে আবেদন। ২। সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষক অফিস হতে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন। ৩। যথাযথ ডাক্তারী সনদ পত্র। এতদসংক্রান্ত সেবা গ্রহণ পদ্ধতি বিধিবিধান এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি অথবা স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংক থেকে পাওয়া যাবে। http://www.lged.gov.bd	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কর্মদিবস।	উপজেলা প্রকৌশলী (সংশ্লিষ্ট উপজেলা) স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর।

উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচা সীগণের (প্রোভ: ১০-২০) গড় বেতনের অর্ধাংশের অনধিক ৩ মাস পর্যন্ত অর্জিত ছুটি মঞ্জুর।	ক) ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের প্রেক্ষিতে যথিষ্ঠ ছুটি অনুমোদন। খ) অনুলিপি মাধ্যমে আবেদনকারীকে অবহিত করা।	১। সাদা কাগজে আবেদন। ২। সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষক অফিস হতে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন। ৩। মূল বেতনের প্রত্যয়ন পত্র/পূর্ববর্তী মাসের বেতন বিল। ৪। যথাযথ ডাক্তারী সনদ পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। এতদসংক্রান্ত সেবা গ্রহণ পদ্ধতি বিধিবিধান এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি অথবা স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংক থেকে পাওয়া যাবে। http://www.lged.gov.bd	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস।	উপজেলা প্রকৌশলী (সংশ্লিষ্ট উপজেলা) স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর।
--	--	---	------------	-------------------	---

৩। অতিরিক্ত কর্মসূচি/অন্যান্য প্রকল্পের কর্মসূচির সেবা প্রদান করা হবে। ৪। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজসম্পন্ন সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ভিত্তি নির্ধারিত ফরমে ত্রুটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান সংশ্লিষ্ট আইন সম্পর্কে মুনতম ধারণা থাকা স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের কার্যক্রম সম্পর্কে অবহিত থাকা যথাযথ প্রক্রিয়ার প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যিক কোন বা তদবির না করা প্রয়োজনীয় অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা

৫.১ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (সেবা)

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	নির্ধারিত প্রকৌশলী (সংশ্লিষ্ট জেলা) স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর ওয়েব সাইট www.lged.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপীল কর্মকর্তা	তথ্যস্বত্ব প্রকৌশলী (সংশ্লিষ্ট জেলা) স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর	২০ কার্যদিবস