সিটিজেন চার্টার

ভূমিকাঃ স্থানীয় সরকার, পলস্নী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রনালয় স্থানীয় সরকার বিভাগের অধীন স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর (এলজিইডি) স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান সমূহকে কারিগরী সহায়তা প্রদান, পল্লী ও শহরাঞ্চলে অবকাঠামো উন্নয়ন ও রক্ষনাবেক্ষন সহ ক্ষুদ্রকার পান সম্পদ উন্নয়নের মাধ্যমে দেশের আর্থ সামাজিক উন্নয়নে কর্মস্থানের সুযোগ সৃষ্টিতে গুরুত্বপূর্ন অবদান রাখছে। একটা সময় ছিল যখন বাংলাদেশে গ্রামীণ এলাকা যোগাযোগ অবকাঠামো ছিল অত্যন্ত নাজুক। আজ এলজিইডি'র মাধ্যমে ব্যাপক উন্নয়ন কর্মকান্ডের মাধ্যমে দেশের সর্বত্র গ্রামীণ যোগাযোগের ক্ষেত্রে এক বৈপ্লবিক পরিবর্তন এসেছে। আজ গ্রামের উৎপাদিত ফসল বাজারজাত করন ও পরিবহন সুবিধা বৃদ্ধি পেয়ে কৃষকদের উৎপাদিত পণ্যের ন্যায্যমূল্য প্রাপিত নিশ্চিত হচ্ছে। এছাড়াও পরিবেশ ভারসাম্য সংরক্ষন ও দারিদ্র বিমোচনের লক্ষ্যে সরকারের জাতীয় কর্মসূচী বাস্তবায়নে ও এলজিইডি'র গুরুত্বপূর্ন ভূমিকা পালন করছে। বাংলাদেশ সরকারের নিজস্ব অর্থায়নে ও উন্নয়ন সহযোগী সংস্থার সহায়তায় এলজিইডি বিভিন্ন প্রকল্প ও কর্মসূচী বাস্তবায়ন হচ্ছে।

সিটিজেন সার্টার হল জনগনের সেবা পাওয়ার অধিকারের লিখিত সনদ। এর মাধ্যমে জনসাধারনের আশা আকাঙ্খার প্রতিফলন ঘvাটয়ে বিদ্যমান সেবা সমূহের মান উন্নয়নে সযোগ সৃষ্টি হয়। সিটিজেন সার্টারের মাধ্যমে সেবা গ্রহনকারীদের যথাসময়ে সেবা প্রদান নিশ্চিত করা হয়। সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষেরে কর্মকান্ডের স্বচ্ছতা জবাবদিহিতা ও প্রশাসনের গতিশীলতা বৃদ্ধি পায়। সিটিজেন সার্টারের মাধ্যমে সেবা গ্রহনকারী ও প্রদানকারীর মধ্যে পারস্পরিত আস্থা বৃদ্ধি পায়।

এলজিইডি'র মূখ্য দায়িত্বাবলীঃ

- পল্লী ও নগর অঞ্চলে অবকাঠামো উন্নয়নের লক্ষ্যে পরিকল্পনা প্রনয়ণ, বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষন ;
- পল্লী অবকাঠামো রক্ষাবেক্ষন ;
- গ্রোথসেন্টার./হাটবাজার উন্নয়নে পরিকল্পনা প্রণয়ন, বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষন ;
- ইউনিয়ন, উপজেলা, জেলা পরিষদ ও পৌরসভাকে কারিগরী সহায়তা প্রদান;
- ইউনিয়ন, উপজেলা ও পৌরসভা প্লানবুক, ম্যাপিং ও সড়ক এবং সামাজিক অবকাঠামোর ডাটাবেজ প্রস্ততকরণ;
- ক্ষুদ্রাকার পানি সম্পদ উন্নয়ন পরিকল্পনা, বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ;
- বিভিন্ন মন্ত্রণালয়ের অবকাঠামো উন্নয়ন কর্মসূচী বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ;
- জনপ্রতিনিধি, উপকারভোগী, ঠিকাদার, চুক্তিবদ্ধ শ্রমিকদলসমূহের সংশ্লিষ্ট উন্নয়ন কর্মকান্ডে প্রশিক্ষণ;
- ডিজাইন ও অন্যান্য কারিগরী মডেল, ম্যানুয়েল ও স্পেসিফিকেশন প্রণয়ন;
- এলজিইডি'র কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণের মাধ্যমে দক্ষতা বৃদ্ধি;

<u>এলজিইডি'র খাতওয়ারী প্রধান প্রধান কর্মকান্ডঃ</u>

গ্রামীন অবকাঠামো	নগর অবকাঠামো	ক্ষুদ্রাকার পানি সম্পদ উন্নয়ন
• সড়ক নির্মাণ/পূনঃ নির্মাণ/পূনর্বাসন • ব্রীজ /কালভার্ট নির্মাণ/পূনঃ নির্মাণ • গ্রোথ সেন্টার/ হাট বাজার উন্নয়ন • ঘাট/জেটি নির্মাণ • ইউনিয়ন পরিষদ ভবন নির্মাণ • উপজেলা কমপ্লেক্স ভবন নির্মাণ • ঘূর্ণিঝড়/বন্যা আশ্রয়কেন্দ্র নির্মাণ/ পূনঃনির্মাণ • বৃক্ষরোপন কর্মসূচী • ক্ষুদ্রঋণ কর্মসূচী • কৃষি, মৎস্য ও পশুসম্পদ উন্নয়ন • অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ	• সড়ক/ফুটপাত নির্মাণ/পূনঃ নির্মাণ • নর্দমা নির্মাণ/ পূনঃ নির্মাণ • বাস/ট্রাক টার্মিনাল নির্মাণ • বাজার উন্নয়ন • টাউন সেন্টার নির্মাণ • স্যানিটারী ল্যাট্রিন নির্মাণ • টিউবওয়েল স্থাপন • ক্ষুদ্রঋণ কর্মসূচী • বর্জ্য ব্যবস্থাপনা • বস্তি উন্নয়ন কার্য্যক্রম • নগর পরিচালনা উন্নতিকরন • দারিদ্র বিমোচন • নগর প্রশাসনের সক্ষমতা বৃদ্ধি	• বাঁধ নির্মাণ • স্লুইচ গেট নির্মাণ • রাবার ড্যাম নির্মাণ • খাল খনন ও পূনঃ খনন • বন্যা নিয়ন্ত্রন,বাঁধ নির্মাণ/পূনঃ নির্মাণ • স্থানীয় পানি ব্যবস্থাপনা সমবায় সমিতিকে (পাবসস)বিভিন্ন কারিগরী ও জীবিকা উন্নয়নে সহায়তা প্রদান

Scanned with CamScanner

এলজিইডি'র প্রশাসনিক স্তরঃ

এলজিইডি'র বিস্তৃত কর্মকান্ড পরিচালনার জন্য নিম্নবর্ণিত উপায়ে প্রশাসনিক নেটওয়ার্ক সারাদেশে বিস্তৃত আছে।

- এলজিইডি'র প্রধান প্রকৌশলী দাপ্তরিক প্রধান হিসাবে আগারগাঁও, শেরেবাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭ অবস্থিত সদর দপ্তরে এলজিইডি দপ্তর পরিচালনা করছেন। তাছাড়া সদর দপ্তরে ৪জন অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী, ৭ জন তত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, ১৭ জন নির্বাহী প্রকৌশলী সহ মোট ১৪৬ জন কর্মকর্তা কর্মচারী বিভিন্ন ইউনিটে কর্মরত আছেন। সদর দপ্তরে এলজিইডি'র কর্মকান্ড নিম্নবর্ণিত ইউনিটের মাধ্যমে সম্পন্ন হয়ে থাকেঃ-
- প্রশাসন
- পরিকল্পনা
- ডিজাইন
- সমন্বিত পানি সম্পদ ব্যবস্থাপনা (IWRM)
- পরিবেশ ব্যবস্থাপনা
- মনিটরিং ও মূল্যায়ন
- ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সিষ্টেম(MIS)
- জিআইএস(জিওগ্রাফিক্যাল ইনফরমেশনব সিষ্টেম)
- নগর ব্যবস্থাপনা
- মান নিয়ন্ত্রণ
- প্রশিক্ষণ
- রক্ষণাবেক্ষণ ব্যবস্থাপনা
- সড়ক নিরাপত্তা
- ক্রয় কার্যক্রম(Procurement)
- তথ্য ইউনিট
- এলজিইডি'র কর্মকান্ড সারাদেশে ১০টি অঞ্চল যেমন, ঢাকা চট্টগ্রাম, খুলনা, রাজশাহী, বরিশাল, সিলেট, রংপুর, ময়মনসিংহ, কুমিল্লা এবং ফরিদপুর অঞ্চলের মাধ্যমে বিস্তৃত। প্রতিটি অঞ্চলের দায়িত্বে রয়েছেন একজন তত্বাবধায়ক প্রকৌশলী। প্রতিটি অঞ্চলে তত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর অধীন নির্বাহী প্রকৌশলী এবং সহকারী প্রকৌশলী সহ মোট ৮ জন কর্মকর্তা কর্মচারী রয়েছেন- যারা অঞ্চলের আওতাভূক্ত জেলার ন্যাসত্ম প্রশাসনিক দায়িত্বসহ এলজিইডি'র কর্মকান্ড মনিটরিং ও তদারকী করে থাকেন;
- ৬৪টি জেলার প্রতিটি জেলা সদরে নির্বাহী প্রকৌশলীর নেতৃত্বে ২জন সহকারী প্রকৌশলী সহ মোট ১৩ জন কর্মকর্তা/কর্মচারী জেলার সকল এলজিইডি'র কর্মকান্ড পরিচালনা করছেন। তাছাড়া বৃহত্তর জেলায় ১ জন মেকানিক্যাল প্রকৌশলী রয়েছেন;
- ৪৮২ টি উপজেলার প্রতিটিতে উপজেলা প্রকৌশলীর নেতৃত্বে সহকারী উপজেলা প্রকৌশলী সহ মোট ১৯ জন কর্মকর্তা /কর্মচারী উপজেলা পরিষদের উন্নয়ন কর্মকান্ড ও রক্ষনাবেক্ষ কর্মকান্ড পরিচালনা সহ এলজিইডি'র কর্মকান্ড পরিকল্পনা ও তদারকীতে নির্বাহী প্রকৌশলীকে সহযোগীতা করে থাকেন।

সেবা কার্যক্রমঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা গ্রহণকারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	কার্য নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ

Scanned with CamScanner

১.	গ্রামীণ অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ	উপকারভোগী জনগণ/স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানসমূহ	উপজেলার অন্তর্গত সকল উপজেলা ও ইউনিয়ন সড়কের বাস্তব অবস্থা, যানবাহন চলাচলের সংখ্যা এবং সড়কের সেতু/কালভার্ট এর অবস্থা পর্যবেক্ষণ করে উপজেলা ডাটাবেজ হালনাগাদ করে উপজেলা প্রকৌশলী জেলার নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়ে প্রেরণ করবে। নির্বাহী প্রকৌশলী তার আওতাধীন সকল উপজেলার ডাটাবেজ হালনাগাদ করে আঞ্চলিক তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর অফিসে প্রেরণ করবে। সদর দপ্তর রক্ষণাবেক্ষণ ইউনিট প্রাপ্ত হালনাগাদ ডাটাবেজের আলোকে সফটওয়্যারের সাহায্যে জেলাওয়ারী রক্ষণাবেক্ষণ চাহিদা নিরুপন করবে এবং সাথে সাথে প্রাথমিক স্কীম তালিকা প্রণয়ন করবে। সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী প্রাথমিক স্কীমগুলি উপজেলা প্রকৌশলীর মাধ্যমে সরেজমিনে যাচাই বাছাই করে সম্ভাব্য প্রাক্কলন প্রণয়ন করবে। জেলা রক্ষণাবেক্ষণ কমিটি জেলার বার্ষিক বরাদ্দকৃত বাজেট অনুযায়ী স্কীম তালিকা চূড়ান্ত করতঃ বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনাতে (Annual Procurement Plan) অন্তর্ভূক্ত করে অনুমোদনের জন্য আঞ্চলিক তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর নিকট প্রেরণ করবে- যা যাচাই বাছাই শেষে অনুমোদনের পর সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী দরপত্র আহবান করে রক্ষণাবেক্ষণ নির্দেশিকার আলোকে রক্ষণাবেক্ষন কাজ বাস্তবায়ন করবে।	সর্বোচ্চ ৬ মাস	১। সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলী ২। নির্বাহী প্রকৌশলী ৩। তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা গ্রহণকারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	কার্য নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ
২.	ক্রয় কার্যক্রম				
ক)	বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা (Annual Procurement Plan)	ঠিকাদার/ সরবরাহকারী /পরামর্শক ইত্যাদি	সংশ্লিষ্ট প্রকল্পের প্রকল্প পরিচালকDPP তে প্রাক্কলিত মোট ক্রয় পরিকল্পনা অনুযায়ী বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা (Annual Procurement Plan) প্রণয়ন করতঃ প্রধান প্রকৌশলীর অনুমোদনের পর নোটিশ বোর্ড/ এলজিইডি'র ওয়েবসাইটে প্রকাশ করেন এব প্রকল্পের আওতাভূক্ত জেলার নির্বাহী প্রকৌশলীদের নিকট প্রেরণ করেন। সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলী উক্ত পরিকল্পনাটি নোটিশ বোর্ডে প্রকাশ করতঃ সংশ্লিষ্ট জেলার ক্রয়কার্যক্রম শুরু করার ব্যবস্থা গ্রহণ করেন। ১ কোটি টাকা বা তদুর্ধ মূল্যমানের কার্য্য, পন্য ও সেবাক্রয়ের ক্ষেত্রে এবং ৫০ লক্ষ টাকা মূল্যমানের বা তদুর্ধ ভৌত সেবা বা বৃদ্ধিভিত্তিক সেবাক্রয়ের ক্ষেত্রে বার্ষিক		

Scanned with CamScanner

			ক্রয় পরিকল্পনা CPTUএর ওয়েব সাইটে প্রকাশ করা হয়ে থাকে।		
খ)	বিজ্ঞাপন বা দরপত্র বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ।	ঠিকাদার/ সরবরাহকারী /পরামর্শক/ আগ্রহী দরপত্রদাতা প্রতিষ্ঠান	পিপিআর-২০০৮ এর বিধি অনুযায়ী দরপত্র বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ করা হয়ে থাকে	পিপিআর-২০০৮ অনুযায়ী	-ঐ-
গ)	প্রাক-দরপত্র সভা আহবান।	-ঐ-	দরপত্র দাতাগণের দরপত্র দলিল বা দরপত্র সংশ্লিষ্ট কোন প্রশ্ন বা ব্যাখ্যা প্রদানের লক্ষ্যে প্রাগ-দরপত্র সভা আহবান করা হয়ে থাকে। উক্ত সভার কার্য্যবিবরণী দরপত্র ক্রয়কারী সকল দরপত্র দাতাগণের নিকট প্রদান করা হয়ে থাকে।	পিপিআর-২০০৮ অনুযায়ী	-ঐ-
ঘ)	যোগ্যতা সম্পন্ন সরবরাহকারী বা ঠিকাদারদের তালিকা সংরক্ষণ ও হালনাগাদ করণ	-ঐ-	বিশেষ ক্ষেত্রে সীমিত দরপত্র পদ্ধতি প্রয়োগের মাধ্যমে কোন ক্রয়কার্য সম্পাদনের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ক্রয়কারী যোগ্যতা সম্পন্ন সরবরাহকারী বা ঠিকাদারদের তালিকা সংরক্ষণ (Enlistment)করে থাকেন এবং দরদাতাদের যোগ্যতা বৎসর ভিত্তিক পূনর্বিবেচনার মাধ্যমে হালনাগাদ করা হয়ে থাকে।	পিপিআর-২০০৮ অনুযায়ী প্রতি বছর একবার	-ঐ-
ঙ)	দরপত্র সংক্রান্ত অভিযোগ দাখিল ও নিষ্পত্তিকরণ	-ঐ-	পিপিআর-২০০৮ এর বিধির আলোকে অভিযোগ গ্রহণ এবং নিষ্পত্তিকরন করা হয়।	২ মাস	-ঐ-
৩.	মান নিয়ন্ত্রণ সংক্রামন্ত ল্যাব টেষ্ট সেবা।	সরকারী, বে-সরকারী, স্বায়ত্বশাসিত , স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান , ঠিকাদার বা আগ্রহী ব্যক্তিবর্গ।	স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ল্যাব টেষ্ট সুযোগ সুবিধার উপর ভিত্তি করে তিন ধরণের ল্যাবরেটরী এলজিইডি'র নিজস্ব কাজের মান নিয়ন্ত্রন টেষ্ট, অন্য কোন সরকারী বা বে-সরকারী বা ব্যক্তি পর্যায়ে অনুরোধ/ আবেদনের প্রেক্ষিতে ল্যাব টেষ্ট প্রদান করছে। এলজিইডি'র সদর দপ্তরে অবস্থিত	সংশ্লিষ্ট টেষ্ট করার জন্য নির্ধারিত সময়সীমার ৭ দিনের মধ্যে	১। নির্বাহী প্রকৌশলী ২। নির্বাহী প্রকৌশলী (মান নিয়ন্ত্রন) এলজিইডি সদর দপ্তর, আগারগাঁও, শেরেবাংলা নগর, ঢাকা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা গ্রহণকারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	কার্য নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ
			রয়েছে কেন্দ্রীয় ল্যাবরেটরী এবং বৃহত্তর জেলা সদরে রয়েছে আঞ্চলিক ল্যাবরেটরী। তাছাড়া অন্যান্য জেলা সদরে রয়েছে জেলা ল্যাবরেটরী। আবেদনকারী নির্ধারিত টেষ্ট ফি ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান করতঃ ল্যাব		

Scanned with CamScanner

			ইন চার্জ এর নিকট আবেদন করলে আগে আসলে আগে পাবেন ভিত্তিতে টেষ্ট করার পরপরই টেষ্ট ফলাফল রিপোর্ট প্রদানকরা হয়।		
৪.	এলজিইডি সড়ক কাটার অনুমতিপত্র	সরকারী বা বেসরকারী বা স্বায়ত্বশাসিত সংস্থা অথবা স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান বা আগ্রহী ব্যক্তি।	অপরিহায্য নাগরিক সেবা প্রদানের লক্ষ্যে এলজিইডি'র সড়ক কাটার আবশ্যকতা দেখা দিলে সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলীর নিকট আগ্রহী প্রতিষ্ঠান বা ব্যক্তি আবেদন করবেন। উক্ত আবেদন পাওয়ার পর সরেজমিনে যাচাই করতঃ ক্ষতিপূরণ ফি নির্ধারণ করে সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীকে অবহিত করা হবে। ক্ষতিপূরন ফি জমা দেয়ার পর রাস্তা কাটার অনুমতি দেয়া হয়।	১৫ দিন	নির্বাহী প্রকৌশলী
৫.	নির্মাণ কাজের যন্ত্রপাতি ও যানবাহন ভাড়া প্রদান	-ঐ-	স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর বা অন্য কোন সরকারী/ বে-সরকারী সংস্থা বা ব্যক্তি পর্যায়ের নির্মাণ কাজের জন্য যন্ত্রপাতি ও যানবাহন এলজিইডির জেলা পর্যায়ের নির্বাহী প্রকৌশলীর অফিস থেকে অনুমোদিত ভাড়া তালিকা অনুযায়ী নির্ধারিত ভাড়া প্রদান করলে আগে আসলে আগে পাবেন ভিত্তিতে ভাড়া দেয়া হয়।	ভাড়ার জন্য উপযুক্ত থাকা সাপেক্ষে ৩ দিন	নির্বাহী প্রকৌশলী
৬.	জিআইএস ম্যাপ সরবরাহ	সরকারী/বে-সরকারী সংস্থা/ স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান	উন্নয়নমূলক কর্মকান্ডের পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের সুবিধার্থে অনুমোদিত ফি তালিকা অনুযায়ী ফি প্রদান করলে জেলা ও উপজেলা ম্যাপ সরবরাহ করা হয়ে থাকে।	৭ দিন	সহকারী প্রকৌশলী জিআইএস ইউনিট লেভেল-৪ এলজিইডি ভবন, আগারগাঁও, শেরেবাংলা নগর, ঢাকা-ড়১২০৭।
৭.	অন্য কোন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ দপ্তরের ডিপোজিট ওয়ার্ক বাস্তবায়ন	অন্য মন্ত্রণালয় বা বিভাগ বা দপ্তর বা স্বায়ত্বশাসিত সংস্থা।	অন্য কোন মন্ত্রণালয়, সরকারী, আধা-সরকারী বা স্বায়ত্বশাসিত সংস্থার অনুরোধের প্রেক্ষিতে সমঝোতা চুক্তি অনুযায়ী কাঠামোগত বা স্থাপত্য নকশা প্রণয়ন, ক্রয় কার্যসহ প্রকল্প বাস্ত-বায়ন করা হয়ে থাকে।	চুক্তি অনুযায়ী নির্ধারিত সময়	প্রধান প্রকৌশলী, এলজিইডি সদর দপ্তর, আগারগাঁও, শেরেবাংলা নগর, ঢাকা কর্তৃক দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা।

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা গ্রহণকারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	কার্য নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ
	নগর উন্নয়নঃ				

Scanned with CamScanner

৮.	পৌরসভা ও সিটি কর্পোরেশনকে কারিগরী সহায়তা সহ প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধিতে সহায়তা প্রদান এবং অবকাঠামো উন্নয়নে সহায়তা প্রদান।	পূর্ব নির্বাচিত পৌরসভা ও সিটি কর্পোরেশন সমূহ	বিশ্বব্যাংক সহায়তায় গঠিত মিউনিসিপ্যাল সাপোর্ট ইউনিট (MSU)এবং এশীয় উন্নয়ন ব্যাংক সহায়তায় আরবান ম্যানেজমেন্ট সাপোর্ট ইউনিট(UMSU)সমন্বয়ে নগর ব্যবস্থাপনা ইউনিট অতিঃ প্রধান প্রকৌশলীর নেতৃত্বে পূর্ব নির্ধারিত পৌরসভা ও সিটি কর্পোরেশন সমূহে ডিজিটাল পদ্ধতিতে সার্ভিস প্রদানের উদ্দেশ্যে তাদের সক্ষমতা বাড়ানো লক্ষ্যে হোল্ডিং ট্যাক্স, পানি সরবরাহ হিসাব রক্ষণ, ট্রেড লাইসেন্স, অবকাঠামো তালিকা প্রস্তুতকরণ বিষয়ে হার্ডওয়্যার ও সফটওয়ার সহায়তা এবং সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ দিয়ে যাচ্ছে। পৌরসভার বিভিন্ন জনগোষ্ঠীকে পৌরসভার উন্নয়ন পরিকল্পনা , প্রকল্প নির্বাচন, ভৌত অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ, কর আদায়, পানি সরবরাহ ও স্বাস্থ্য ব্যবস্থা, বর্জ্য ব্যবস্থাপনা, পরিবেশ উন্নয়ন কাজে অংশ গ্রহণ নিশ্চিত করার লক্ষ্যে ওয়ার্ড ও শহর পর্যায়ে সনন্বয় কমিটি (TLCC & WC)এবং কমিউনিটি ভিত্তিক সংগঠন (CBO)গঠনে সহায়তা দিচ্ছে।	আবেদন প্রাপ্তির ৭ (সাত) দিনের মধ্যে।	১। সংশ্লিষ্ট অঞ্চলের সহকারী পরিচালক, আঞ্চলিক নগর ব্যবস্থাপনা সহায়তা ইউনিট, এলজিইডি। ২। পরিচালক, নগর ব্যবস্থাপনা ইউনিট, আগারগাঁও, শেরেবাংলা নগর, ঢাকা। ৩। অতিঃ প্রধান প্রকৌশলী(নগর ব্যবস্থাপনা), আগারগাঁও, শেরেবাংলা নগর, ঢাকা।
৯.	নগর পরিচালনা উন্নতিকরণ কর্ম পরিকল্পনা (Urban Governmance Improvement Action Plan (UGIAP)	পূর্ব নির্বাচিত পৌরসভা ও সিটি কর্পোরেশন সমূহ	নগর পরচালনা ও অবকাঠামো উন্নতিকরন (১ম ও ২য় পর্যায়) প্রকল্পের আওতায় মোট ৭৪ টি পৌরসভায় প্রশাসনে গতিশীলতা, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা বৃদ্ধির জন্য নগর পরিচালনা উন্নতিকরন কর্ম পরিকল্পনা (UGIAP) বাসত্মবায়নের কাজ চলছে। উক্ত কর্ম পরিকল্পনার আওতায় নিম্নবর্ণিত ৬টি ক্ষেত্রে সংস্কার কাজ চলছেঃ- * নাগরিক সচেতনতা বৃদ্ধি ও তাদের অংশ গ্রহণ; * নগর পরিকল্পনা; *মহিলাদের অংশগ্রহণ; * শহরের দরিদ্র জনগোষ্ঠীকে একীভূতকরণ; * আর্থিক দায়বদ্ধতা ও টিকে থাকা	-ঐ-	প্রকল্প পরিচালক ইউজিপ(১ম/২য়) পর্যায়, এলজিইডি ভবন, লেভেল-৭, আগারগাঁও, শেরেবাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭।

Scanned with CamScanner

			(Sustainability) * প্রশাসনিক স্বচ্ছতা।		
১০.	নগর অবকাঠামো উন্নয়ন।	পূর্ব নির্ধারিত পৌরসভা	জেলা ও উপজেলা অবকাঠামো উন্নয়ন প্রকল্পের আওতায় নির্ধারিত পৌরসভা ও উপজেলা শহরের মৌলিক নগর অবকাঠামো যেমনঃ সড়ক, ড্রেন, ফুটপাত, ব্রীজ/কালভার্ট নির্মাণ, বাসষ্ট্যান্ড, কাঁচাবাজার, বর্জ্য ব্যবস্থাপনা ইত্যাদিতে উন্নয়নে সহায়তা দিচ্ছে ।	প্রকল্পের নির্ধারিত সময় অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট প্রকল্প পরিচালক, এলজিইডি সদর দপ্তর, আগারগাঁও, শেরেবাংলা নগর, ঢাকা।
১১.	উপজেলা ও জেলা শহরের প্ল্যান প্রণয়ন	পূর্ব নির্ধারিত পৌরসভা	পৌরসভা অধ্যাদেশ অনুযায়ী জেলা ও উপজেলা শহরের মাষ্টার প্ল্যান প্রণয়নের কারিগরী সহায়তা দেয়া হয় ।	প্রকল্পের নির্ধারিত সময় অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট প্রকল্প প্রকল্প পরিচালক, এলজিইডি, আগারগাঁও, শেরেবাংলা নগর, ঢাকা ।

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা গ্রহণকারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	কার্য নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ
১২.	স্থানীয় অংশীদারিত্বের মাধ্যমে নগর দারিদ্র হ্রাসকরণ	পূর্ব নির্ধারিত সিটি কর্পোরেশন ও পৌরসভা দরিদ্র কমিউনিটির (CDC) সদস্য	UNDP সহায়তায় নগর অংশীদারিত্বের মাধ্যমে দারিদ্র হ্রাসকরন প্রকল্পে (ইউপিপিআর) পূর্ব নির্ধারিত ০৪টি সিটি কর্পোরেশনসহ ২৩টি পৌরসভায় নগর দারিদ্র কমিউনিটিকে নগর দরিদ্র জনগোষ্ঠী এলাকায় বসবাস উপযোগী মৌলিক অবকাঠামো যেমন- ল্যাট্রিন, নলকূপ, ড্রেন, ফুটপাথ, ডাষ্টবিন, লাইট পোষ্ট ইত্যাদি নির্মাণ/স্থাপনে সহায়তা দেয়া থাকে । তাছাড়া দরিদ্র কমিউনিটির বেকার যুবক/মহিলাদের কর্মসংস্থান সৃষ্টির লক্ষ্যে বিভিন্ন ট্রেডে শিক্ষানবীশ হিসাবে প্রশিক্ষনসহ কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি করে দেয়া হয়ে থাকে । কমিউনিটি ভিত্তিক বর্জব্যবস্থাপনার মাধ্যমে পরিবেশ সম্মত পরিবেশ সৃষ্টিতে সহায়তা দেয়া হয় । অধিকন্তু হতদরিদ্রদের জন্য ব্যবসায়িক অনুদান দিয়ে কর্মসংস্থান ও আয়ের সংস্থান করা হয় ।	২ মাস	১। সংশ্লিষ্ট শহরের প্রকল্প টাউন ম্যানেজার ২। সংশ্লিষ্ট সিটি/পৌর প্রশাসন ৩। প্রকল্প পরিচালক UPPR, এলজিইডি ভবন, আগারগাঁও, শেরেবাংলা নগর, ঢাকা ।
ক্ষুদ্রাকার পানি সম্পদ উন্নয়ন সেক্টর প্রকল্পঃ					
১৩.	কৃষি কাজে ভূ-উপরিস্থ ক্ষুদ্রাকার পানি সম্পদ ও টেকসই ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে	স্থানীয় স্বার্থ সংশ্লিষ্ট জনগন/ইউনিয়ন পরিষদ	গ্রামীণ এলাকার অনুর্ধ ১০০০ হেক্টর বা ২৫০০ একর জমিতে কৃষি উৎপাদন বৃদ্ধির লক্ষ্যে পানি সংক্রান্ত যে কোন সমস্যা যেমন সেচ এলাকা বৃদ্ধি, পানি সংরক্ষন, বন্যা ব্যবস্থাপনা ও জলাবদ্ধতা	প্রকল্প চলাকালীন ২ বছরের মধ্যে	১। সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলী ২। নির্বাহী প্রকৌশলী ৩। প্রকল্প পরিচালক ক্ষুদ্রাকার পানি সম্পদ উন্নয়ন প্রকল্প,

Scanned with CamScanner

	বিভিন্ন সমস্যার সমাধান		দূরীকরনের জন্য সংশ্লিষ্ট জনগন সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন পরিষদের মাধ্যমে অথবকা সরাসরি এলজিইডি'র উপজেলা প্রকেশলী/ নির্বাহী প্রকৌশলী/প্রকল্প পরিচালক এর নিকট আবেদন করতে পারেন। আবেদনের ৬ মাসের মধ্যে প্রকল্পটি বাস্তবায়নযোগ্য কিনা সে ব্যাপারে অবহিত হবেন। বাস্তবায়নযোগ্য হলে দেড় থেকে দুই বছরের ম'্যে প্রকল্প সুফল পাবেন।		এলজিইডি ভবন, আগারগাঁও, শেরেবাংলা নগর, ঢাকা।
১৪.	উপ-প্রকল্পের স্থানীয় স্বার্থসংশ্লিষ্ট ব্যক্তিদের সমন্বয়ে পানি ব্যবস্থাপনা সমবায় সমিতি (পাবসস) গঠন ও আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে প্রাতিষ্ঠঅনিক সহায়তা প্রদান।	পাবসস এর সদস্যবৃন্ধ	উক্ত প্রকল্প এলাকার জনগণ পানি সম্পদ ব্যবস্থাপনা সমবায় সমিতি (পাবসস) গঠনে সার্বিক সহায়তা পাবেন। পাবসস এর দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে সাংগঠনিক, দারিদ্র হ্রাসকরণ, আর্থিক লেনদেন হিসাব, কৃষি উন্নয়ন, গবাদিপশু ও হাঁসমুরগী পালন, মৎস্য চাষসহ অন্যান্য সামাজিক উন্নয়ন কাজে প্রশিক্ষণ সহায়তা পাবেন।	উপ-প্রকল্পের প্রশিক্ষন ক্যালেন্ডার অনুযায়ী	-ঐ-
১৫.	অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ এবং জীবিকা উন্নয়নে ঋণ সহায়তা প্রদান	পাবসস এর উপকারভোগী সদস্যবৃন্দ	উপ-প্রকল্প হস্তান্তরের পর পাবসস কর্তৃক অংশগ্রহণমূলক নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ করার পর অর্থ প্রাপ্তি ও শর্ত সাপেক্ষে জরুরী ও মৌসুমী রক্ষনাবেক্ষণের জন্য প্রয়োজনীয় অর্থ বরাদ্দ পাবেন। প্রয়োজনের উপযুক্ততা উল্লেখপূর্বক লাইভলিহুড ইমপ্রুভমেন্ট ট্রাষ্ট হতে ঋণ সহায়তা পেতে পারেন।	৩ মাস (প্রতি অর্থ বছরের ডিসেম্বর-জানুয়ারী মাসের মধ্যে প্রস্তাব প্রেরণ করতে হবে)	১। সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলী। ২। নির্বাহী প্রকৌশলী। ৩। প্রকল্প পরিচালক, ক্ষুদ্র পানি সম্পদ উন্নয়ন প্রকল্প, এলজিইডি ভবন, আগারগাঁও, শেরেবাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭।
১৬.	তথ্য অধিকার আইনের আলোকে এলজিইডি'র কর্মকান্ড সম্পর্কে তথ্য প্রদান।	আইনানুগভাবে যোগ্য আবেদনকারী	কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের আবেদনের প্রেক্ষিতে তথ্য অধিকার আইনের আলোকে প্রকাশযোগ্য তথ্য প্রদান করা হয়ে থাকে।	আইন অনুযায়ী নির্ধারিত সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত তথ্য কর্মকর্তা, তথ্য প্রদানকেন্দ্র, তথ্য ইউনিট, লেভেল-৮, এলজিইডি ভবন, ঢাকা।

<u>সেবা সংক্রামন্ত অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণ:</u>

সিটিজেন চার্টারের বর্ণিত সেবা নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে যুক্তিসংগত কারণ ব্যতীত প্রদানে ব্যর্থ হলে সংশ্লিষ্ট ভুক্তভোগী লিখিতভাবে সেবা প্রদান কর্তৃপক্ষের নিকট অভিযোগ করতে পারবেন। সেবা প্রদান কর্তৃপক্ষ অভিযোগ পাওয়ার ১৫(পনের)দিনের মধ্যে অভিযোগকারীর অভিযোগ আমলে নিয়ে বিষয়টি নিষ্পত্তি করবেন। অভিযোগকারী সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তের সন্তুষ্ট না হলে সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের নিয়ন্ত্রণকারী পরবর্তী ঊর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট আপীল আবেদন করতে পারবেন। আপীল কর্তৃপক্ষ আপীল পাওয়ার ১৫(পনের) দিনের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করবেন এবং সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষকে লিখিত নির্দেশনা দিবেন।

Scanned with CamScanner