গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর

স্থানীয় সরকার বিভাগ

স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়

www.lged.gov.bd

উপজেলা পর্যায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১। **ভিশন ও মিশন**

ভিশনঃ পল্লি ও শহর অঞ্চলে পরিকল্পিত অবকাঠামো উন্নয়নের মাধ্যমে দেশের মানুষের আর্থ-সামাজিক অবস্থার উন্নয়ন।

মিশনঃ স্থানীয় অবকাঠামো উন্নয়ন ও ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে কৃষি ও অকৃষি খাতে উ□পাদন বৃদ্ধি, কর্মসংস্থান সৃষ্টি, আর্থ-সামাজিক অবস্থার উন্নয়ন, স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের পরিচালন ব্যবস্থা উন্নীতকরণ এবং স্থানীয় পর্যায়ে দারিদ্র্য বিমোচনে অনুঘটক হিসেবে কাজ করা।

২। **প্রতিশ্রুত সেবা**

ক্রমিক নং (১)	সেবার নাম (২)	সেবা প্রদান পদ্ধতি (৩)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান (৪)	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (৫)	সেবা প্রদানের সময়সীমা (৬)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) (৭)
২.১ নাগরিক সেবাঃ						
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 ইলেকট্রনিক 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 বিস্তারিতভাবে এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি অথবা স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংক থেকে পাওয়া যাবেঃ http://www.lged.gov.bd/rtiRightto|nformation.aspx	আইনে বর্ণিত ফি। বিস্তারিত তথ্য স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংকে দেওয়া আছেঃ http://www.lged.gov.bd/AnnualReport/RTI/RTIACTEnglish.pdf	২০ (বিশ) কর্মদিবস।	মোহাম্মদ আবরার আহাম্মদ উপজেলা প্রকৌশলী, মোবাইলঃ ০১৭০৮১৬১৩০৯ ইমেইলঃ ue.faridganj@lged.gov.bd
২	উপজেলা/সড়ক ম্যাপ সরবরাহ।	আগ্রহী প্রতিষ্ঠান বা ব্যক্তি কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর প্রাপ্তস্বীকার ভিত্তিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে ম্যাপ সরবরাহ করা হয়।	নির্ধারিত ফরমে বা ফরমেটে আবেদন করতে হবে। এতদসংক্রান্ত সেবা গ্রহণ পদ্ধতি বিস্তারিতভাবে এবং প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি অথবা স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংক থেকে পাওয়া যাবেঃ http://www.lged.gov.bd/UploadedDocument/UnitNotice/5/25/Map%20Requisition%20Form.pdf	বিস্তারিত তথ্য স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংকে দেওয়া আছেঃ http://www.lged.gov.bd/UploadedDocument/DownloadFileGallery/29/Map%20Requisition%20Form.pdf	১৪ (চৌদ্দ) কর্মদিবস।	মোহাম্মদ আবরার আহাম্মদ উপজেলা প্রকৌশলী, মোবাইলঃ ০১৭০৮১৬১৩০৯ ইমেইলঃ ue.faridganj@lged.gov.bd
৩	স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর কর্তৃক নির্মিত সড়ক কাটার অনুমতিপত্র প্রদান।	আগ্রহী প্রতিষ্ঠান বা ব্যক্তি কর্তৃক যুক্তিসঙ্গত কারন উল্লেখপূর্বক আবেদন প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট সড়ক সরেজমিনে যাচাই করা হয় এবং ক্ষতিপূরণ ফি নির্ধারণ করে সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীকে তা অবহিত করা হয়। নির্ধারিত ক্ষতিপূরণ ফি জমা করনের পর রাস্তা কাটার অনুমতি প্রদান করা হয়।	১। সাদা কাগজে যুক্তিসঙ্গত কারন উল্লেখপূর্বক আবেদন। ২। জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি (যদি থাকে)। এতদসংক্রান্ত সেবা গ্রহণ পদ্ধতি বিস্তারিতভাবে সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি জানা যাবে।	আবেদন প্রাপ্তির পর সরেজমিনে যাচাইবরতঃ ক্ষতিপূরন ফি নির্ধারণ করা হয়।	২৫ (পঁচিশ) কর্মদিবস।	মোহাম্মদ আবরার আহাম্মদ উপজেলা প্রকৌশলী, মোবাইলঃ ০১৭০৮১৬১৩০৯ ইমেইলঃ ue.faridganj@lged.gov.bd
২.২ দাপ্তরিক সেবাঃ						
১	ঠিকাদারকে প্রত্যয়ন পত্র (অভিজ্ঞতার সনদ) প্রদান।	আগ্রহী ঠিকাদার কর্তৃক সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলী বরাবরে আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং তথ্যাদি যাচাই বাছাই করতঃ এতদসংক্রান্ত সেবা প্রদান করা হয়।	সাদা কাগজে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের প্যাডে) সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলী বরাবর আবেদন। এতদসংক্রান্ত সেবা গ্রহণ পদ্ধতি বিস্তারিতভাবে সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি জানা যাবে।	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কর্মদিবস।	মোহাম্মদ আবরার আহাম্মদ উপজেলা প্রকৌশলী, মোবাইলঃ ০১৭০৮১৬১৩০৯ ইমেইলঃ ue.faridganj@lged.gov.bd
২	ঠিকাদারের সনদ যাচাই, প্রয়োজনীয় অর্থ ও কর্তনের (ভ্যাট, আইটি) সনদ প্রদান।	আগ্রহী ঠিকাদার কর্তৃক সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলী বরাবরে আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং তথ্যাদি যাচাই বাছাই করতঃ এতদসংক্রান্ত সেবা প্রদান করা হয়।	সাদা কাগজে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের প্যাডে) সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলী বরাবর আবেদন। এতদসংক্রান্ত সেবা গ্রহণ পদ্ধতি বিস্তারিতভাবে সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি জানা যাবে।	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কর্মদিবস।	মোহাম্মদ আবরার আহাম্মদ উপজেলা প্রকৌশলী, মোবাইলঃ ০১৭০৮১৬১৩০৯ ইমেইলঃ ue.faridganj@lged.gov.bd
২.৩ অভ্যন্তরীন সেবা						
১	উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের (গ্রেড: ১০-২০) শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুরি।	ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের প্রেক্ষিতে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	১। সাদা কাগজে আবেদন। ২। সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষন অফিস হতে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন। ৩। মূল বেতনের প্রত্যয়ন পত্র/পূর্ববর্তী মাসের বেতন বিল। এতদসংক্রান্ত সেবা গ্রহণ পদ্ধতি বিস্তারিতভাবে উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি অথবা স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংক থেকে পাওয়া যাবেঃ http://www.lged.gov.bd	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস।	মোহাম্মদ আবরার আহাম্মদ উপজেলা প্রকৌশলী, মোবাইলঃ ০১৭০৮১৬১৩০৯ ইমেইলঃ ue.faridganj@lged.gov.bd
২	উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের (গ্রেড: ১০-২০) মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুরি।	ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের প্রেক্ষিতে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	১। সাদা কাগজে আবেদন। ২। সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষন অফিস হতে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন। ৩। যথাযথ ডাক্তারী সনদ পত্র। এতদসংক্রান্ত সেবা গ্রহণ পদ্ধতি বিস্তারিতভাবে সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি অথবা স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংক থেকে পাওয়া যাবেঃ http://www.lged.gov.bd	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ৭ (সাত) কর্মদিবস।	মোহাম্মদ আবরার আহাম্মদ উপজেলা প্রকৌশলী, মোবাইলঃ ০১৭০৮১৬১৩০৯ ইমেইলঃ ue.faridganj@lged.gov.bd
৩	উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত কর্মকর্তা /কর্মচারীগণের (গ্রেড: ১০-২০) গড় বেতনে দেশের অভ্যন্তরে অনধিক ৩ মাস পর্যন্ত অর্জিত ছুটি মঞ্জুরি।	ক) ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের প্রেক্ষিতে যাচিত ছুটি অনুমোদন। খ) অনুলিপির মাধ্যমে আবেদনকারীকে অবহিত করা।	১। সাদা কাগজে আবেদন। ২। সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষন 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 বিস্তারিতভাবে সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি অথবা স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংক থেকে পাওয়া যাবেঃ http://www.lged.gov.bd	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস।	মোহাম্মদ আবরার আহাম্মদ উপজেলা প্রকৌশলী, মোবাইলঃ ০১৭০৮১৬১৩০৯ ইমেইলঃ ue.faridganj@lged.gov.bd

৩। **আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবাঃ**

প্রযোজ্য নয়।

৪। **আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা**

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা গ্রাহির লক্ষ্যে করণীয়
১	
২	স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ভিজিট
৩	নির্ধারিত ফরমে ত্রুটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
৪	সংশ্লিষ্ট আইন সম্পর্কে ন্যূনতম ধারণা থাকা
৫	স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের কার্যক্রম সম্পর্কে অবহিত থাকা
৬	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা
৭	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা
৮	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা
৯	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন বা তদবির না করা প্রয়োজনীয় অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা

৫.১ **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা** (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তাঁর কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নম্বর	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্বাহী প্রকৌশলী (চাঁদপুর জেলা)	নির্বাহী প্রকৌশলী (চাঁদপুর জেলা) স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর ওয়েব সাইটঃ http://www.lged.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপীল কর্মকর্তা তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (কুমিল্লা অঞ্চল)	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (কুমিল্লা অঞ্চল) স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর ওয়েব সাইটঃ http://www.lged.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩.	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল।	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রঃ গেন্ট গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা	৬০ কার্যদিবস