গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর

উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়

হাজীগঞ্জ, চাঁদপুর

www.lged.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১। এলজিইডি'র **ভিশন ও মিশনঃ**

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 উৎপাদন 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	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)
২.১ নাগরিক সেবাঃ						
১	**তথ্য অধিকার আইন:**	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/rtiRighttoInformation.aspx	আইনে বর্ণিত ফি। বিস্তারিত তথ্য স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংকে দেওয়া আছেঃ http://www.lged.gov.bd/AnnualReport/RTI/RTI_ACT_English.pdf	২০ (বিশ) কর্মদিবস।	উপজেলা প্রকৌশলী।

২	**জিআইএস ম্যাপ সরবরাহ:** উপজেলা/সড়ক ম্যাপ সরবরাহ।	আগ্রহী প্রতিষ্ঠান বা ব্যাক্তি কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর প্রাপ্যতার 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	সাইজ অনুযায়ী নির্ধারিত ফি (৩০০-৬০০ টাকা)।	১৪ (চৌদ্দ) কর্মদিবস।	উপজেলা প্রকৌশলী।
			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		
৩	**স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর কর্তৃক নির্মিত সড়ক কাটার অনুমতিপত্র প্রদান:**	আগ্রহী প্রতিষ্ঠান বা ব্যাক্তি 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 যাচাইকরতঃ ক্ষতিপূরণ ফি নির্ধারণ করা হয়।	২৫ (পঁচিশ) কর্মদিবস।	উপজেলা প্রকৌশলী e-mail: ue.haziganj@lged.gov.bd
৪	**গ্রামীণ অবকাঠামো:** ক) সড়ক নির্মাণ/পুননির্মাণ/পুর্নবাসন খ) ব্রিজ , কালভার্ট নির্মাণ/ পুননির্মাণ গ) গ্রোথ সেন্টার/হাট বাজার উন্নয়ন ঘ) ঘাট/জেটি নির্মাণ ঙ) উপজেলা ও ইউনিয়ন পরিষদ ভবন নির্মাণ/রক্ষণাবেক্ষন চ) অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষন	স্থানীয় জনপ্রতিনিধি গন্যমান্য ব্যাক্তিবর্গেও আবেদন ও জনসাধারণের প্রয়োজনী অনুযায়ী অত্র দপ্তর কর্তৃক ব্যবস্থা গ্রহন।	সংশ্লিষ্ট উন্নয়ন কাজের দরপত্র দলিল, প্রাক্কলন ও অন্যান্য কাগজ পত্রাদি।	প্রযোয্য ক্ষেত্রে দরপত্র দলিলে বর্ণিত দর।	চুক্তি অনুযায়ী প্রদত্ত সময়।	উপজেলা প্রকৌশলী e-mail: ue.haziganj@lged.gov.bd

৫	**ক্ষুদ্রাকার পানি সম্পদ উন্নয়নঃ** ক) কৃষি কাজে ভূ-উপরিস্থ ক্ষুদ্র্যকার পানি সম্পদ ও টেকসই ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে বিভিন্ন সমস্যার সমাধান। গ্রামিণ এলাকায় অনূর্ধ্ব ১০০০ হেক্টর বা ২৫০০ একর জমিতে কৃষি উৎপাদন বৃদ্ধির লক্ষ্যে সেচের পানি সংক্রান্ত যে কোন সমস্যায় সমাধান।	স্থানীয় কৃষক ও পাবসস্ কমিটি'র চাহিদা অনুযায়ী অত্র দপ্তর কর্তৃক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহন।	ক) আবেদন পত্র খ) কমান্ড এরিয়াভূক্ত জমির হালনাগাদ কাগজপত্রাদি।	বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য।	আবেদনের ৬ মাসের মধ্যে প্রকল্পটি বাস্তবায়নের যোগ্য কিনা সে ব্যাপারে অবহিত করা হবে । বাস্তবায়নযোগ্য হলে দেড় থেকে দুই বছরের মধ্যে প্রকল্পের সুফল পাওয়া যাবে।	উপজেলা কৃষি কর্মকর্তার কার্যালয় ও উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যলয় ।
	খ) উপ-প্রকল্পের স্থানীয় স্বার্থসংশ্লিষ্ট ব্যক্তিদের সমন্বয়ে পানি ব্যবস্থাপনা সমবায় সমিতি (পাবসস) গঠন ও আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে প্রাতিষ্ঠানিক সহায়তা প্রদান।		ক) আবেদন পত্র খ) পাবসস এর মাসিক সভার সুপারিশ সম্বলিত কার্যবিবরণী ও অন্যান্য।	প্রকল্পের ম্যানুয়াল অনুযায়ী	উপ-প্রকল্পের প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডার অনুযায়ী।	জেলা পর্যায়ে নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যলয় এলজিইডি চাঁদপুর উপজেলা পর্যায়ে উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যলয়।
	গ) অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষন ওবং জীবিকা উন্নয়নে ঋন সহায়তা প্রদান। হস্তান্তরিত উপ-প্রকল্প পাবসস কর্তৃক অংশগ্রহণমূলক নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষন করার পর অর্থ প্রাপ্তি ও শর্ত সাপেক্ষে জরুরী ও মৌসুমী রক্ষণাবেক্ষনের জন্য প্রয়োজনীয় অর্থ বরাদ্দ প্রদান।		ক) আবেদন পত্র খ) পাবসস এর মাসিক সভার সুপারিশ সম্বলিত কার্যবিবরণী ও অন্যান্য।	প্রকল্পের ম্যানুয়াল অনুযায়ী।	৩ মাস (অর্থ বছরের ডিসেম্বর-জানুয়ারী মাসের মধ্যে প্রস্তাব প্রেরণ সাপেক্ষে)।	জেলা পর্যায়ে নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যলয় এলজিইডি চাঁদপুর উপজেলা পর্যায়ে উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যলয়।
৬	**ডিপোজিট ওয়ার্কঃ** প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তরসহ অন্যান্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তরের ডিপোজিট ওয়াক	সংশ্লিষ্ট দপ্তর ও অধিদপ্তর কর্তৃক স্থানীয় চাহিদা অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ।	সংশ্লিষ্ট উন্নয়ন কাজের দরপত্র দলিল, প্রাক্কলন ও অন্যান্য কাগজ পত্রাদি।	নির্ধারিত মূল্য অনুযায়ী।	চুক্তি অনুযায়ী প্রদত্ত সময়।	উপজেলা প্রকৌশলী e-mail: ue.haziganj@lged.gov.bd
৭	**ক্রয় কার্যক্রমঃ** ক) বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা	-	প্রযোজ্য নয়।	বিনামূল্যে।	অর্থ বছরের শুরেতে। নিয়মানুযায়ী হালনাগাদ করা হয়।	উপজেলা প্রকৌশলী e-mail: ue.haziganj@lged.gov.bd
	খ) পূর্ত/সরবরাহ/সেবা এর বিজ্ঞাপন বা দরপত্র বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ	-	প্রযোজ্য নয়।		পিপিআর-০৮ অনুযায়ী।	
	গ) দরপত্র সংক্রান্ত অভিযোগ দাখিল ও নিষ্পত্তিকরণ	-	দরপত্র সংক্রান্ত দলিলাদি।	পিপিআর-০৮ অনুযায়ী।	০২ মাস	
২.২ দাপ্তরিক সেবাঃ						
১	ঠিকাদারকে প্রত্যয়ন	আগ্রহী ঠিকাদার কর্তৃক সংশ্লিষ্ট	সাদা কাগজে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ব্যবসা প্রতিষ্ঠানের	বিনামূল্যে।	৩ (তিন)	উপজেলা

	পত্র (অভিজ্ঞতার সনদ) প্রদান ।	উপজেলা প্রকৌশলী বরাবরে আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং তথ্যাদি যাচাই বাছাই করতঃ এতদসংক্রান্ত সেবা প্রদান করা হয়।	প্যাডে) সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলী বরাবর আবেদন। এতদসংক্রান্ত সেবা গ্রহণ পদ্ধতি বিস্তারিতভাবে সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি জানা যাবে।		কর্মদিবস।	প্রকৌশলী।
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।	উপজেলা প্রকৌশলী।

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

প্রযোজ্য নয়।

৪। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ভিজিট
২	নির্ধারিত ফরমে ত্রুটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
৩	সংশ্লিষ্ট আইন সম্পর্কে ন্যূনতম ধারণা থাকা
৪	স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের কার্যক্রম সম্পর্কে অবহিত থাকা
৫	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা
৬	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা
৭	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা
৮	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন বা তদবির না করা
৯	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,জেলাঃ চাঁদপুর।	নির্বাহী প্রকৌশলী, জেলাঃ চাঁদপুর স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর e-mail: xen.chandpur@lged.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপীল কর্মকর্তা তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী,কুমিল্লা অঞ্চল, কুমিল্লা।	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, কুমিল্লা অঞ্চল, কুমিল্লা, স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর e-mail: **se.cumilla**@lged.gov.bd.	২০ কার্যদিবস
৩.	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল।	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রঃ ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা	৬০ কার্যদিবস