

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর

অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তর,

সিলেট বিভাগ, সিলেট।

www.lged.gov.bd

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 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 আইনের আওতায় তথ্য প্রদান সম্পর্কিত সেবা প্রদান।	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা 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 অত্র দপ্তরে 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	তথ্যের প্রকারভেদে সর্বোচ্চ ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস।	নুরজাহান নির্বাহী প্রকৌশলী-২ ফোনঃ ০২৯৯৭৭০৩৫৯২ মোবাইলঃ ০১৭১১-১৫০৮৭৬ ই-মেইলঃ xen2.sylhetdiv@lged.gov.bd

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						
২।	স্থানীয় পর্যায়ে জনপ্রতিনিধি/জনসাধারণের পক্ষ হতে উন্নয়ন স্কিমের চাহিদা/অনুরোধপত্রের বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সদর দপ্তরে প্রেরণ।	স্থানীয় পর্যায়ে জনপ্রতিনিধি/জনসাধারণের পক্ষ হতে উন্নয়ন স্কিমের চাহিদা/অনুরোধপত্র প্রাপ্তির পর যাচাই বাছাইয়াত্তে পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সদর দপ্তরে প্রেরণ করা হয়/আবেদনকারীকে অবহিত করা হয়।	১। সাদা কাগজে আবেদন।	বিনামূল্যে।	২০ (বিশ) কর্মদিবস।	কাজী আবদুস সামাদ নির্বাহী প্রকৌশলী-১ মোবাইল নং: ০১৭৫১৮৮৮৯৯০ ই-মেইল : kazisamad.1966@gmail.com
২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা						
১।	স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানসমূহকে কারিগরি সহায়তা প্রদান	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান থেকে আবেদন প্রাপ্তির পর তথ্যের আলোকে ডিজাইন প্রণয়ন, প্রস্তাবিত ডিজাইন ভেটিং, প্রশিক্ষণ মডিউল তৈরী, কারিগরি টিম প্রেরণসহ পরবর্তী সিদ্ধান্ত গ্রহণের জন্য সদর দপ্তরে অগ্রায়ন।		বিনামূল্যে	৪০ (চল্লিশ) কর্মদিবস	কাজী আবদুস সামাদ নির্বাহী প্রকৌশলী-১ মোবাইল নং: ০১৭৫১৮৮৮৯৯০ ই-মেইল : kazisamad.1966@gmail.com
২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা						
১	অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত (গ্রেড: ৫-২০)কর্মকর্তা/কর্মচারী	ক) ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের প্রেক্ষিতে যাচিত ছুটি	১। সাদা কাগজে আবেদন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে)। ২। সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষণ অফিস হতে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন। ৩। মূল বেতনের প্রত্যয়ন পত্র/পূর্ববর্তী মাসের বেতন বিল।	বিনামূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনের প্রেক্ষিতে সর্বোচ্চ ৭ (সাত) কর্মদিবস	আবু জাফর মোঃ তৌফিক হাসান অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী মোবাইল নং: ০১৭০৮১২৩১৪৬ ই-মেইল : ace.sylhetdiv@iged.gov.bd

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)
	গণের এবং তাঁর নিয়ন্ত্রণাধীন কার্যালয়ের ৫ম গ্রেড ভুক্ত কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুরি।	অনুমোদন। খ) অনুলিপি মাধ্যমে আবেদনকারীকে অবহিত করা।	এতদসংক্রান্ত তথ্য/সেবা গ্রহণ পদ্ধতি বিস্তারিতভাবে অত্র দপ্তরে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি অথবা স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংক থেকে পাওয়া যাবেঃ http://www.lged.gov			বিস্তারিত তথ্য স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংকে দেওয়া আছেঃ http://www.lged.gov .bd/AboutLgedAdmi nistration.aspx
২	অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত (গ্রেড: ৫-২০) কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের এবং তাঁর নিয়ন্ত্রণাধীন কার্যালয়ের ৫ম গ্রেড ভুক্ত কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুরি।	ক) ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের প্রেক্ষিতে যাচিত ছুটি অনুমোদন। খ) অনুলিপি মাধ্যমে আবেদনকারীকে অবহিত করা।	১। সাদা কাগজে আবেদন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে)। ২। সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষণ অফিস হতে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন। ৩। যথাযথ ডাক্তারী সনদ পত্র। এতদসংক্রান্ত তথ্য/সেবা গ্রহণ পদ্ধতি বিস্তারিতভাবে অত্র দপ্তরে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি অথবা স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংক থেকে পাওয়া যাবেঃ http://www.lged.gov	বিনামূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনের প্রেক্ষিতে সর্বোচ্চ ৭ (সাত) কর্মদিবস	আবু জাফর মোঃ তৌফিক হাসান অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী মোবাইল নং: ০১৭০৮১২৩১৪৬ ই-মেইল : ace.sylhetdiv@lged.gov.bd বিস্তারিত তথ্য স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংকে দেওয়া আছেঃ http://www.lged.gov .bd/AboutLgedAdmi nistration.aspx
৩	অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত (গ্রেড: ৫- ২০) কর্মকর্তা/কর্মচারীগণে র এবং তাঁর নিয়ন্ত্রণাধীন কার্যালয়ের ৫ম গ্রেড ভুক্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের 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) অনুলিপি মাধ্যমে আবেদনকারীকে অবহিত করা।	১। সাদা কাগজে আবেদন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে)। ২। সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষণ অফিস হতে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন। ৩। মূল বেতনের প্রত্যয়ন পত্র/পূর্ববর্তী মাসের বেতন বিল। ৪। যথাযথ ডাক্তারী সনদ পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। এতদসংক্রান্ত তথ্য/সেবা গ্রহণ পদ্ধতি বিস্তারিতভাবে অত্র দপ্তরে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি অথবা স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংক থেকে পাওয়া যাবেঃ http://www.lged.gov	বিনামূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনের প্রেক্ষিতে সর্বোচ্চ ৭ (সাত) কর্মদিবস	আবু জাফর মোঃ তৌফিক হাসান অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী মোবাইল নং: ০১৭০৮১২৩১৪৬ ই-মেইল : ace.sylhetdiv@lged.gov.bd বিস্তারিত তথ্য স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংকে দেওয়া আছেঃ http://www.lged.gov .bd/AboutLgedAdmi nistration.aspx

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)
৪	অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত (গ্রেড: ১৭-২০) এবং তাঁর নিয়ন্ত্রণাধীন কার্যালয়ের (গ্রেড: ১১-২০) কর্মচারীগণের চিকিৎসা ছুটি মঞ্জুরি।	ক) ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের প্রেক্ষিতে যাচিৎ ছুটি অনুমোদন। খ) অনুলিপির মাধ্যমে আবেদনকারীকে অবহিত করা।	১। সাদা কাগজে আবেদন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে)। ২। সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষণ অফিস হতে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন। ৩। প্রাপ্য ছুটির হিসাব নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ হতে প্রত্যয়ন। ৪। অসুস্থতাজনিত কারণে মেডিকেল/মেডিকেল বোর্ডের সনদ পত্র (অবশ্যই চিকিৎসা ছুটির অনুকূলে হতে হবে)। এতদসংক্রান্ত তথ্য/সেবা গ্রহণ পদ্ধতি বিস্তারিতভাবে অত্র দপ্তরে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি অথবা স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংক থেকে পাওয়া যাবেঃ http://www.lged.gov	বিনামূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনের প্রেক্ষিতে সর্বোচ্চ ৭ (সাত) কর্মদিবস	আবু জাফর মোঃ তৌফিক হাসান অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী মোবাইল নং: ০১৭০৮১২৩১৪৬ ই-মেইল : ace.sylhetdiv@lged.gov.bd বিস্তারিত তথ্য স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংক দেওয়া আছেঃ http://www.lged.gov.bd/AboutLgedAdministration.aspx
৫	অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলীর নিয়ন্ত্রণাধীন কার্যালয়ের ৫ম গ্রেডে ভুক্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের সাধারণ ভবিষ্যত তহবিল হতে প্রচলিত বিধি বিধান ও সরকারি আদেশ/নির্দেশ পালন সাপেক্ষে অগ্রিম মঞ্জুরি।	ক) নির্ধারিত ফরমে সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীসহ আবেদনের ডিঙিতে অগ্রিম মঞ্জুরি। খ) অনুলিপির মাধ্যমে আবেদনকারীকে অবহিত করা।	১। নির্দিষ্ট ফরমে যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন। ২। সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষণ অফিস হতে সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীর মূল কপি। এতদসংক্রান্ত তথ্য/সেবা গ্রহণ পদ্ধতি বিস্তারিতভাবে অত্র দপ্তরে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি অথবা স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংক থেকে পাওয়া যাবেঃ http://www.lged.gov	বিনামূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনের প্রেক্ষিতে সর্বোচ্চ ৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	আবু জাফর মোঃ তৌফিক হাসান অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী মোবাইল নং: ০১৭০৮১২৩১৪৬ ই-মেইল : ace.sylhetdiv@lged.gov.bd বিস্তারিত তথ্য স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংক দেওয়া আছেঃ http://www.lged.gov.bd/AboutLgedAdministration.aspx
৬	অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়ে কর্মরত (গ্রেড: ১০-২০) কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের পিআরএল, লাম্পগ্র্যান্ট ও অবসর ইত্যাদির অনুমতি ও ভাতা মঞ্জুরি।	ক) স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর অগ্রায়ন পত্রের মাধ্যমে স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের সদর দপ্তরে প্রেরণ। খ) অনুলিপির মাধ্যমে আবেদনকারীকে অবহিত করা।	ক) চাকুরের নিজের অবসর গ্রহণের ক্ষেত্রেঃ ১। নন-গেজেটেড চাকুরেদের ক্ষেত্রে সার্ভিস বুক/গেজেটেড চাকুরীদের ক্ষেত্রে চাকুরির বিবরণী। ২। এলপিআর-এ গমনের মঞ্জুরি পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ৩। প্রত্যাশিত শেষ বেতন পত্র/শেষ বেতন পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ৪। পেনশন ফরম। ৫। সত্যায়িত ছবি (পিপি সাইজের ৩ কপি)। ৬। প্রাপ্তব্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণা পত্র। ৭। নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আংগুলের ছাপ। ৮। না-দাবী প্রত্যয়ন পত্র।	বিনামূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনের প্রেক্ষিতে সর্বোচ্চ ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	আবু জাফর মোঃ তৌফিক হাসান অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী মোবাইল নং: ০১৭০৮১২৩১৪৬ ই-মেইল : ace.sylhetdiv@lged.gov.bd বিস্তারিত তথ্য স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংক দেওয়া আছেঃ http://www.lged.gov.bd/AboutLgedAdministration.aspx

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)
			৯। পেনশন মঞ্জুরি আদেশ। (খ) পারিবারিক পেনশনের ক্ষেত্রেঃ (১) পেনশন মঞ্জুরির পূর্বে পেনশনারের মৃত্যু হলেঃ ১। নন-গেজেটেড চাকুরীদের ক্ষেত্রে সার্ভিস বুক/গেজেটেড চাকুরীদের ক্ষেত্রে চাকুরির বিবরণী। ২। এলপিআর-এ গমনের মঞ্জুরি পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ৩। প্রত্যাশিত শেষ বেতন পত্র/শেষ বেতন পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ৪। পারিবারিক পেনশনের আবেদন পত্র ফরম। ৫। সত্যায়িত ছবি (পিপি সাইজের ৩ কপি)। ৬। উত্তরাধিকার সনদ পত্র ও নন-ম্যারিজ সার্টিফিকেট। ৭। নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পঁচ আংগুলের ছাপ। ৮। অভিভাবক মনোনয়ন এবং অবসর ভাতা ও আনুতোষিক উত্তোলন করার জন্য ক্ষমতা অর্পন সনদ। ৯। পেনশন মঞ্জুরি আদেশ। (২) অবসরভাতা ভোগরত অবস্থায় পেনশনভোগীর মৃত্যু হলেঃ ১। পেনশন ফরম। ২। সত্যায়িত ছবি (পিপি সাইজের ৩ কপি)। ৩। উত্তরাধিকার সনদ পত্র ও নন-ম্যারিজ সার্টিফিকেট। ৪। নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পঁচ আংগুলের ছাপ। ৫। অভিভাবক মনোনয়ন এবং অবসর ভাতা ও আনুতোষিক উত্তোলন করার জন্য ক্ষমতা অর্পন সনদ। ৬। চিকিৎসক/পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান/কাউন্সিলর কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যু সনদ পত্র। ৭। পিপিও এবং ডি-হাফ। এতদসংক্রান্ত তথ্য/সেবা গ্রহণ পদ্ধতি বিস্তারিতভাবে অত্র দপ্তরে কর্মরত হিসাব রক্ষকের নিকট থেকে সরাসরি অথবা স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটের প্রদত্ত লিংক থেকে পাওয়া যাবেঃ http://www.lged.gov			

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

৪। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজকিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ভিজিট
২	নির্ধারিত ফরমে ট্রুটিমুক্ত 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 (জনাব আবু জাফর মোঃ তৌফিক হাসান)	অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী এলজিইডি, সিলেট বিভাগ, সিলেট। ফোনঃ +৮৮-০২৯৯৭৭০০৮৪২ মোবাইলঃ +৮৮-০১৭০৮১২৩১৪৬ ই-মেইল : ace.sylhetdiv@lged.gov.bd ওয়েব সাইটঃ www.lged.sylhetdiv.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপীল কর্মকর্তা (জনাব মোঃ আলি আখতার হোসেন)	প্রধান প্রকৌশলী এলজিইডি, সদর দপ্তর, ঢাকা। ফোনঃ +৮৮-০২-৫৮১৫২৮০২ মোবাইলঃ +৮৮-০১৭০৮১২৩১০০ ই-মেইলঃ ce@lged.gov.bd ওয়েব সাইটঃ www.lgd.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