



নির্বাহী প্রকৌশলীর দপ্তর
জেলা কার্যালয়, সিলেট, পানি সম্পদ পরিকল্পনা সংস্থা (ওয়ারপো)
www.warpo.sylhet.gov.bd



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

১। ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ সমন্বিত পানি ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে বাংলাদেশের পানি সম্পদের টেকসই উন্নয়ন সাধন করা

মিশনঃ পানি সম্পদ খাতে মহাপরিকল্পনা প্রণয়ন ও পর্যায়ক্রমিক হালনাগাদকরণ, জাতীয় পানি সম্পদ তথ্য-উপাত্ত ভান্ডার রক্ষণাবেক্ষণ, উন্নয়ন প্রকল্পের ক্রিয়ারিং হাউজ হিসেবে দায়িত্ব পালন এবং জাতীয় পানি নীতি ১৯৯৯ ও বাংলাদেশ পানি আইন, ২০১৩ এবং বাংলাদেশ পানি বিধিমালা, ২০১৮ বাস্তবায়নে সমন্বয়ক হিসেবে দায়িত্ব পালন করে সমন্বিত, দক্ষ ও টেকসই ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে দেশের পানি খাতের সুশাসন নিশ্চিত করা।

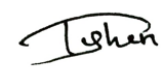
২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১। প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৫)	(৭)
১	জাতীয় পানি সম্পদ উপাত্ত ভান্ডার (এনডব্লিউআরডি) ও সমন্বিত উপকূলীয় সম্পদ উপাত্ত ভান্ডার (আইসিআরডি) এর তথ্য উপাত্তসমূহ সম্পর্কিত তথ্য সেবা প্রদান	তথ্য ও উপাত্ত এর সফট কপি সরবরাহ।	নির্ধারিত আবেদন ফরম ওয়ারপোর ওয়েবসাইট থেকে সংগ্রহ। (http://43.229.15.47/enwrdr)	নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্য ব্যাংক ড্রাফট/পে-অর্ডার এর মাধ্যমে পরিশোধ।	১৫ কার্যদিবস	তুষার আহমেদ সোহাগ নির্বাহী প্রকৌশলী (অঃদাঃ) জেলা কার্যালয়, সিলেট মোবাঃ ০১৭২০১৯২০৮২ ee.sylhet@warpo.gov.bd

২	পানি আইন ২০১৩ ও পানি বিধিমালা ২০১৮ অনুসারে পানি সম্পদ খাতে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান হতে আগত উন্নয়ন প্রকল্পের ছারপত্রের জন্য তথ্য সরবরাহ ও অনলাইন টুলসমূহ সম্পর্কিত তথ্য সেবা।	তথ্য ও উপাত্ত এর সফট কপি সরবরাহ।	নির্ধারিত আবেদন ফরম ওয়ারপোর ওয়েবসাইট থেকে সংগ্রহ। (http://43.229.15.47/cct)	নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্য ব্যাংক ড্রাফট/পে-অর্ডার এর মাধ্যমে পরিশোধ।	১৫ কার্যদিবস	www.warpo.sylhet.gov.bd
৩	পানি আইন ২০১৩ ও পানি বিধিমালা ২০১৮ অনুসারে ভূ-গর্ভস্থ পানি উত্তোলনে অনাপত্তি পত্র প্রদান সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ ও অনলাইন টুলসমূহ সম্পর্কিত তথ্য সেবা।	তথ্য ও উপাত্ত এর সফট কপি সরবরাহ।	নির্ধারিত আবেদন ফরম ওয়ারপোর ওয়েবসাইট থেকে সংগ্রহ। (http://43.229.15.47/noc)	নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত মূল্য ব্যাংক ড্রাফট/পে-অর্ডার এর মাধ্যমে পরিশোধ।	১৫ কার্যদিবস	
৪	চলমান কার্যক্রম এর তথ্য প্রদান	পত্র / ই-মেইল মারফত	আবেদন / দাপ্তরিক পত্র	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	মোঃ আবু হানিফ কার্টোগ্রাফার/উপ- সহকারী প্রকৌশলী ০১৭৫১০৫৪৮৭৮ mahrana4878@gmail.com
৫	তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা হিসেবে তথ্য সেবা প্রদান।	আবেদন / দাপ্তরিক পত্র	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ এর নির্ধারিত ফরমে আবেদনের প্রেক্ষিতে। www.infocom.gov.bd	তথ্যের উপর নির্ভরশীল	৭ কার্যদিবস	





২.২। অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৫)	(৭)
১	জেলা কার্যালয়ের কম্পিউটার ব্যবস্থাপনা ও রক্ষণাবেক্ষণ এবং নিরবিচ্ছিন্ন ইন্টারনেট এর সুবিধা নিশ্চিত করা।	চাহিদা মোতাবেক সমাধান নিশ্চিতকরণ	বিভিন্ন শাখা থেকে প্রাপ্ত চাহিদা	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুযায়ী/ দৈনন্দিন কাজ	মোঃ রুবেল মিয়া হিসাব রক্ষক ০১৭২০১১৩৯৯৮ mdrubelmia3998@gmail.com
২	জেলা কার্যালয়ের ওয়েবসাইট হালনাগাদ ও রক্ষণাবেক্ষণ	নতুন তথ্য হালনাগাদ, upload ও রক্ষণাবেক্ষণ করা	১। দাপ্তরিক চাহিদা ২। তথ্য ও উপাত্ত ৩। দাপ্তরিক আদেশ	প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজন অনুযায়ী	মোঃ আবু হানিফ কার্টোগ্রাফার/উপ- সহকারী প্রকৌশলী ০১৭৫১০৫৪৮৭৮
৩	E-file এ আগত বিভিন্ন আবেদন	চাহিদা মোতাবেক নিশ্চিতকরণ	সংশ্লিষ্ট শাখা	প্রযোজ্য নয়	৭ কার্যদিবস	মোঃ রুবেল মিয়া হিসাব রক্ষক ০১৭২০১১৩৯৯৮
৪	জেলা কার্যালয়ে কর্মরত কর্মচারীদের ছুটি, বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন ও চাকুরি সংক্রান্ত সমস্যা সমাধানের আবেদন	দাপ্তরিক আদেশ জারীর মাধ্যমে	সংশ্লিষ্টগণের আবেদন পত্র (যথাযথ কতৃপক্ষের মাধ্যমে)	প্রযোজ্য নয়	৭ কার্যদিবস	তুষার আহমেদ সোহাগ নির্বাহী প্রকৌশলী (অঃদাঃ) মোবাঃ ০১৭২০১৯২০৮২

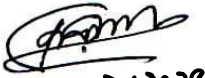
৩। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

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

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	তুষার আহমেদ সোহাগ নির্বাহী প্রকৌশলী (অঃদাঃ) মোবাঃ ০১৭২০১৯২০৮২	সর্বোচ্চ ৩০ কার্যদিবস (তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে অতিরিক্ত ১০ কার্যদিবস)
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	এবিএম গোলাম ফারুক (অতিরিক্ত পরিচালক), প্রশাসন +৮৮০২৪৪৮১৯০০৫	অনধিক ২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	জনাব হাবীবুর রহমান যুগ্ম সচিব, প্রশাসন অধিশাখা পানি সম্পদ মন্ত্রণালয়	অনধিক ৬০ কার্যদিবস

৪। আপনাদের কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা



২০/১২/২০২৪

মোঃ রুবেল মিয়া

হিসাব রক্ষক

পানি সম্পদ পরিকল্পনা সংস্থা (ওয়ারপো)

জেলা কার্যালয়, সিলেট



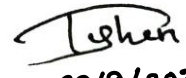
২৭/১/২০২৫

মোঃ আবু হানিফ

কার্টোগ্রাফার/উপ-সহকারী প্রকৌশলী

পানি সম্পদ পরিকল্পনা সংস্থা (ওয়ারপো)

জেলা কার্যালয়, সিলেট



২৭/১/২০২৫

তুষার আহমেদ সোহাগ

নির্বাহী প্রকৌশলী (অ.দা)

পানি সম্পদ পরিকল্পনা সংস্থা (ওয়ারপো)

জেলা কার্যালয়, সিলেট

