

## সিটিজেন চার্টার

কার্যালয়ের নাম : নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়, এলজিইডি, নরসিংদী।

**ভূমিকা:** স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয় স্থানীয় সরকার বিভাগের অধীন স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর (এলজিইডি) স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান সমূহকে কারিগরী সহায়তা প্রদান, পল্লী ও শহরাঞ্চলের অবকাঠামো উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণসহ ক্ষুদ্রাকার পানি সম্পদ উন্নয়নের মাধ্যমে দেশের আর্থসামাজিক অবস্থার উন্নয়ন ও কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টিতে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখছে। একটা সময় ছিল যখন বাংলাদেশে গ্রামীণ এলাকার যোগাযোগ অবকাঠামো ছিল অত্যন্ত নাজুক। আজ এলজিইডির মাধ্যমে ব্যাপক উন্নয়ন কর্মকান্ডের মাধ্যমে দেশের সর্বত্র গ্রামীণ যোগাযোগের ক্ষেত্রে এক বৈপ্লবিক পরিবর্তন এসেছে। আজ গ্রামের উন্নয়ন ফসল বাজারজাত করণ ও পরিবহন সুবিধা বৃদ্ধি পেয়ে কৃষকদের উন্নয়ন পন্যের ন্যায্য মূল্যে প্রাপ্তি নিশ্চিত হচ্ছে। এছাড়াও পরিবেশের ভারসাম্য সংরক্ষণ ও দারিদ্র বিমোচনের লক্ষ্যে সরকারের জাতীয় কর্মসূচি বাস্তবায়নে ও এলজিইডি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করছে। বাংলাদেশ সরকারের নিজস্ব অর্থায়নে ও উন্নয়ন সহযোগী সংস্থার সহায়তায় এলজিইডি বিভিন্ন প্রকল্প ও কর্মসূচি বাস্তবায়ন করছে।

সিটিজেন চার্টার হল জনগণের সেবা পাওয়ার অধিকারের লিখিত সনদ। এর মাধ্যমে জনসাধারণের আশা আকাঙ্ক্ষার প্রতিফলন ঘটিয়ে বিদ্যমান সেবাসমূহের মান উন্নয়নের সুযোগ সৃষ্টি হয়। সিটিজেন চার্টারের মাধ্যমে সেবা গ্রহনকারীদের যথাসময়ে সেবা প্রদান নিশ্চিতকরা হয়। সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের কর্মকান্ডের স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও প্রশাসনের গতিশীলতা বৃদ্ধি পায়। সিটিজেন চার্টারের মাধ্যমে সেবা গ্রহণকারী ও প্রদানকারীর মধ্যে পারস্পরিক আস্থা বৃদ্ধি পায়।

### এলজিইডি'র মুখ্য দায়িত্বাবলীঃ

- পল্লী ও নগর অঞ্চলে অবকাঠামো উন্নয়নের লক্ষ্যে পরিকল্পনা প্রণয়ন, বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ;
- পল্লী অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ;
- গ্রোথসেন্টার/হাটবাজার উন্নয়নে পরিকল্পনা প্রণয়ন, বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ;
- ইউনিয়ন, উপজেলা, জেলা পরিষদ ও পৌরসভাকে কারিগরী সহায়তা প্রদান;
- ইউনিয়ন, উপজেলা ও পৌরসভা প্লানবুক, ম্যাপিং ও সড়ক এবং সামাজিক অবকাঠামোর ডাটাবেজ প্রস্তুতকরণ;
- ক্ষুদ্রাকার পানি সম্পদ উন্নয়ন পরিকল্পনা, বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ;
- বিভিন্ন মন্ত্রণালয়ের অবকাঠামো উন্নয়ন কর্মসূচি 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;

### এলজিইডি'র খাতওয়ারী প্রধান প্রধান কর্মকান্ডঃ

গ্রামীণ অবকাঠামো	নগর অবকাঠামো	ক্ষুদ্রাকার পানিসম্পদ উন্নয়ন
সড়ক নির্মাণ/পুনর্নির্মাণ/ পুনর্বাসন ব্রিজ/ কালভার্ট নির্মাণ/ পুনর্নির্মাণ গ্রোথ সেন্টার/হাটবাজার উন্নয়ন	সড়ক/ফুটপাথ নির্মাণ/ পুনর্নির্মাণ নর্দমা নির্মাণ/ পুনর্নির্মাণ	বীধ নির্মাণ সুইচগেট নির্মাণ রাবারড্যাম নির্মাণ

<p>ঘাট/জেট নির্মাণ ইউনিয়ন পরিষদ ভবন নির্মাণ উপজেলা পরিষদ কমপ্লেক্স ভবন নির্মাণ ঘূর্ণিঝড়/বন্যা আশ্রয়কেন্দ্র নির্মাণ /পুনর্নির্মাণ বৃক্ষরোপন কর্মসূচী ক্ষুদ্র-খান কর্মসূচী কৃষি, মাংস্য ও পশুসম্পদ উন্নয়ন অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ</p>	<p>বাস/ট্রাক টার্মিনাল নির্মাণ বাজার উন্নয়ন টাউন সেন্টার নির্মাণ স্যানিটারী ল্যাট্রিন নির্মাণ টিউবওয়েল স্থাপন ক্ষুদ্র-খানকর্মসূচী বর্জ্যব্যবস্থাপনা বস্তি উন্নয়ন কার্যক্রম নগর পরিচালনা উন্নতিকরণ দারিদ্র বিমোচন নগর প্রশাসনের সক্ষমতা বৃদ্ধি</p>	<p>খাল খনন ওপুনঃখনন বন্যা নিয়ন্ত্রণ, বাঁধ নির্মাণ/ পুনর্নির্মাণ স্থানীয় পানি ব্যবস্থাপনা সমবায় সমিতিতে (পাবসস) বিভিন্ন কারিগরী ও জীবিকা উন্নয়নে সহায়তা প্রদান</p>
---	--	--

### 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 ৯জন অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী, ১৬জন তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীসহ 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 সিস্টেম (MIS)
- জিআইএস (জিওগ্রাফিক্যাল ইনফরমেশন সিস্টেম)
- নগর ব্যবস্থাপনা
- মাননিয়ন্ত্রণ
- প্রশিক্ষণ
- রক্ষণাবেক্ষণ ব্যবস্থাপনা
- সড়ক নিরাপত্তা

## ক্রয় কার্যক্রম (Procurement)

### তথ্য ইউনিট

এলজিইডি'র কর্মকান্ড সারাদেশে ২০টি অঞ্চল যেমন, ঢাকা, নারায়ণগঞ্জ, ফরিদপুর, মাদারীপুর, খুলনা, যশোর, কুষ্টিয়া, চট্টগ্রাম, রাঙ্গামাটি, কুমিল্লা, নোয়াখালী, রংপুর, দিনাজপুর, সিলেট, রাজশাহী, বগুড়া, পাবনা, বরিশাল, পটুয়াখালী ও ময়মনসিংহ অঞ্চলের মাধ্যমে বিস্তৃত প্রতিটি অঞ্চলের দায়িত্বে রয়েছেন একজন তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী। প্রতিটি অঞ্চলে তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর অধীন নির্বাহী প্রকৌশলী এবং সহকারী প্রকৌশলীসহ কর্মকর্তা কর্মচারী রয়েছেন-যারা অঞ্চলের আওতাভুক্ত জেলার ন্যস্ত প্রশাসনিক দায়িত্বসহ এলজিইডি'র কর্মকান্ড মনিটরিং ও তদারকী করে থাকেন;

৬৪টি জেলার প্রতিটি জেলা সদরে নির্বাহী প্রকৌশলীর নেতৃত্বে ২জন সহকারী প্রকৌশলীসহ মোট ১৩জন কর্মকর্তা/কর্মচারী জেলার সকল এলজিইডি'র কর্মকান্ড পরিচালনা করছেন। তাছাড়া বৃহত্তর জেলায় ১জন মেকানিক্যাল প্রকৌশলী রয়েছেন;

৪৯২ টি উপজেলার প্রতিটিতে উপজেলা প্রকৌশলীর নেতৃত্বে সহকারী উপজেলা প্রকৌশলীসহ মোট ১৯জন কর্মকর্তা/কর্মচারী উপজেলা পরিষদের উন্নয়ন কার্যকান্ড ও রক্ষণাবেক্ষণ কর্মকান্ড পরিচালনাসহ এলজিইডি'র কার্যকান্ড পরিকল্পনা ও তদারকীতে নির্বাহী প্রকৌশলীকে সহযোগীতা করে থাকেন।

### সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিকরণঃ

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 সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের নিয়ন্ত্রণকারী পরবর্তী উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট আপীল আবেদন করতে পারবেন। আপীল কর্তৃপক্ষ আপীল পাওয়ার ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি করবেন এবং সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষকে লিখিত নির্দেশনা দিবেন।

## মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১. ভিশন ও মিশন

**Vision:** এলজিইডি সরকারি সংস্থা হিসেবে পেশাদারিত্ব, দক্ষতা ও কার্যকরভাবে নিম্নোক্ত পরস্পরসম্পর্কিত ও সহায়ক কার্যক্রমসমূহ বাস্তবায়নে ভূমিকা পালন করবে:

- সামাজিক ও পরিবেশগত বিষয়সমূহ বিবেচনায় নিয়ে জনগণ ও স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের অংশগ্রহণ নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে পরিবহন, ব্যবসা-বাণিজ্য এবং ক্ষুদ্রাকার পানি সম্পদ উন্নয়ন, রক্ষণাবেক্ষণ ও ব্যবস্থাপনায় কাজ করবে।
- কারিগরি ও প্রাতিষ্ঠানিক সহায়তার মাধ্যমে স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানসমূহের সক্ষমতা উন্নয়ন এবং স্থানীয় জনগোষ্ঠী ও অংশীজনদের সেবা প্রদান করবে।

**Mission:** স্থানীয় অবকাঠামো উন্নয়ন ও ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে কৃষি ও অকৃষি খাতে উৎপাদন বৃদ্ধি, কর্মসংস্থান সৃষ্টি, আর্থ-সামাজিক অবস্থার উন্নয়ন, স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানের পরিচালনা ব্যবস্থা উন্নীতকরণ এবং স্থানীয় পর্যায়ে দারিদ্র্য বিমোচনে অনুঘটক হিসেবে কাজ করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	ক) সড়ক নির্মাণ/পুনর্নির্মাণ/পুনর্বাসন খ) ব্রিজ/কালভার্ট নির্মাণ/পুনর্নির্মাণ গ) গ্রোথ সেন্টার/হাট বাজার উন্নয়ন ঘ) ঘাট/জেট নির্মাণ ঙ) ইউনিয়ন পরিষদ ভবন নির্মাণ চ) উপজেলা পরিষদ ভবন নির্মাণ ছ) ঘূর্ণিঝড়/বন্যা আশ্রয়কেন্দ্র নির্মাণ/পুনর্নির্মাণ জ) বৃক্ষপোন কর্মসূচী ঝ) ক্ষুদ্র ঋণ কর্মসূচী ঞ) কৃষি, মৎস্য ও পশু সম্পদ উন্নয়ন ট) অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ	অবকাঠামো পরিকল্পনা নির্মাণ ও রক্ষণাবেক্ষণের মাধ্যমে পল্লী অঞ্চলের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন। সড়ক নির্মাণ, গ্রোথসেন্টার/হাট-বাজার উন্নয়ন, ইউনিয়ন পরিষদ নির্মাণ ইত্যাদি গ্রামীণ অবকাঠামো নির্মাণের জন্য মাননীয় মন্ত্রী/প্রতিমন্ত্রী/জাতীয় সংসদ সদস্য, স্থানীয় সরকার বিভাগ, বিশিষ্ট নাগরিকগণ প্রধান প্রকৌশলী, এলজিইডি বরাবর অনুরোধ/আবেদন/নির্দেশনা প্রদান করেন। আবেদনের প্রেক্ষিতে নির্বাহী প্রকৌশলী/উপজেলা প্রকৌশলীগণ বাস্তব অবস্থা যাচাই বাছাই করে প্রস্তাব এলজিইডি সদর দপ্তরে দাখিল করেন।	সংশ্লিষ্ট সড়ক, সেতু/কালভার্ট ও অবকাঠামো নির্মাণের অবস্থানগত তথ্যাদি সম্বলিত অনুরোধ পত্র। জেলা পর্যায়ের নির্বাহী প্রকৌশলী/এলজিইডি এর দপ্তরসমূহ সংশ্লিষ্ট প্রকল্প পরিচালকগণের দপ্তর।	বিনামূল্যে	এলজিইডি সদর দপ্তর সারা দেশব্যাপি অথবা জেলা ভিত্তিক/এলাকা ভিত্তিক সমীক্ষাপূর্বক বাস্তবায়নযোগ্য প্রস্তাবিত স্কীমসমূহ বাস্তবায়নের জন্য ডিপিপি (Development Project Proforma) প্রণয়ন করে অনুমোদনের জন্য সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়। পরবর্তীতে মন্ত্রণালয়ের সুপারিশসহ পরিকল্পনা কমিশন আর্থিক ক্ষমতা এবং বিধি বিধান অনুযায়ী ডিপিপি অনুমোদনের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করেন। ডিপিপি অনুমোদনের পর প্রকল্প মেয়াদে অবকাঠামো নির্মাণের জন্য পর্যায়ক্রমে দরপত্র আহবান করে কাজ বাস্তবায়ন করা হয়।	১। সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলী। ২। সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী।
২	গ্রামীণ অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ।	অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণের জন্য উপজেলার অন্তর্গত সকল উপজেলা ও ইউনিয়ন সড়কের বাস্তব অবস্থা, যানবাহন চলাচলের সংখ্যা এবং সড়কের সেতু/কালভার্টের	সংশ্লিষ্ট সড়ক, সেতু/কালভার্ট ও অবকাঠামো নির্মাণের অবস্থানগত তথ্যাদি সম্বলিত অনুরোধ পত্র।	বিনামূল্যে	স্কীম বাস্তবায়নের মধ্যে প্রাপ্ত প্রদত্ত নির্ধারিত সময়সীমা।	১। সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলী। ২। সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী।

		<p>অবস্থা পর্যবেক্ষণ করে উপজেলা ডাটাবেজ হালনাগাদ করে উপজেলা প্রকৌশলী জেলার নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়ে প্রেরণ করেন। নির্বাহী প্রকৌশলী তার আওতাধীন সকল উপজেলার ডাটাবেজ হালনাগাদ করে আঞ্চলিক তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর অফিসে প্রেরণ করেন। সদর দপ্তর রক্ষণাবেক্ষণ ইউনিট প্রাপ্ত হালনাগাদ ডাটাবেজের আলোকে সফটওয়্যারের সাহায্যে জেলাওয়ারী রক্ষণাবেক্ষণ চাহিদা নিরপন করেন এবং সাথে সাথে প্রাথমিক স্কীম তালিকা প্রণয়ন করেন। সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলীর মাধ্যমে সরেজমিনে যাচাই-বাছাই করে সম্ভাব্য প্রাক্কলন করেন। জেলা রক্ষণাবেক্ষন কমিটি জেলার বার্ষিক বরাদ্দকৃত বাজেট অনুযায়ী স্কীমের তালিকা চূড়ান্ত করত: বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনাতে</p> <p><b>(Annual Procurement Plan)</b> অন্তর্ভুক্ত করে অনুমোদনের জন্য আঞ্চলিক তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর নিকট প্রেরণ করেন। যা</p>			
--	--	--	--	--	--

		<p>যাচাই বাছাই শেষে আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী আঞ্চলিক তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, বিভাগীয় অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী ও প্রধান প্রকৌশলী অনুমোদন করেন এবং অনুমোদনের পর সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী দরপত্র আহবান করে রক্ষণাবেক্ষণ কাজ বাস্তবায়ন করেন।</p>				
--	--	---	--	--	--	--

২.২) দাপ্তরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
১	২	৬	৪	৫	৬	৭
১	বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা (Annual Procurement Plan)	সংশ্লিষ্ট প্রকল্পের প্রকল্প পরিচালক DPPতে (ডিপিপি) প্রাক্কলিত মোট ক্রয় পরিকল্পনা অনুযায়ী বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা অনুযায়ী বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা (Annual Procurement Plan) প্রণয়ন করত: প্রধান প্রকৌশলীর অনুমোদনের পর নোটিশ বোর্ড/এলজিইডির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করেন এবং প্রকল্পের আওতাভুক্ত জেলার নির্বাহী প্রকৌশলীদের নিকট প্রেরণ করেন। সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলী উক্ত পরিকল্পনাটি নোটিশ বোর্ডে প্রকাশ করত: সংশ্লিষ্ট জেলার ক্রয়কার্যক্রম শুরু করার ব্যবস্থা গ্রহণ করেন।	সংশ্লিষ্ট ক্রয়কারীর দপ্তরসমূহ।	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস।	সংশ্লিষ্ট ক্রয়কারী (Procuring Entity)
	বিজ্ঞাপন বা দরপত্র বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ	পিপিআর-২০০৮ এর বিধি অনুযায়ী দরপত্র বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ করা হয়ে থাকে।	সংশ্লিষ্ট ক্রয়কারীর দপ্তরসমূহ।	বিনামূল্যে	পিপিআর-২০০৮ অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট ক্রয়কারী (Procuring Entity)
	প্রাক-দরপত্র সভা আহবান	দরপত্রদাতাগণের দরপত্র দলিল বা দরপত্র সংশ্লিষ্ট কোন প্রশ্ন বা ব্যাখ্যা প্রদানের লক্ষ্যে প্রাক-দরপত্র সভা আহবান করা হয়ে থাকে। উক্ত সভার কার্যবিবরণী দরপত্র ক্রয়কারী সকল দরপত্রদাতাদের নিকট প্রদান করা হয়ে থাকে।	সংশ্লিষ্ট ক্রয়কারীর দপ্তরসমূহ।	বিনামূল্যে	পিপিআর-২০০৮ অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট ক্রয়কারী (Procuring Entity)

	যোগতাসম্পন্ন সরবরাহকারী বা ঠিকাদারদের তালিকা সংরক্ষণ ও হালনাগাদ করণ	বিশেষ ক্ষেত্রে সীমিত দরপত্র পদ্ধতি প্রয়োগের মাধ্যমে কোন ক্রয়কার্য সম্পাদনের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ক্রয়কারী যোগ্যতা সম্পন্ন সরবরাহকারী বা ঠিকাদারীদের তালিকা সংরক্ষণ করে থাকেন এবং দরদাতাদের যোগ্যতা বৎসর ভিত্তিক পুনঃ বিবেচনার মাধ্যমে হালনাগাদ করা হয়ে থাকে।	সংশ্লিষ্ট ক্রয়কারীর দপ্তরসমূহ।	নির্ধারিত ফি এর মাধ্যমে জমা প্রদান করা হয়	পিপিআর-২০০৮ অনুযায়ী প্রতি বছর একবার	সংশ্লিষ্ট ক্রয়কারী (Procuring Entity)
	দরপত্র সংক্রান্ত অভিযোগ দাখিল ও নিষ্পত্তি করণ	পিপিআর-২০০৮ এর বিধির আলোকে অভিযোগ গ্রহণ এবং নিষ্পত্তি করণ করা হয়।	সংশ্লিষ্ট ক্রয়কারীর দপ্তরসমূহ।	বিনামূল্যে	২ মাস	সংশ্লিষ্ট ক্রয়কারী (Procuring Entity)
২	মাননিয়ন্ত্রণ সংক্রান্ত ল্যাব টেস্ট সেবা।	স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর তার নিজস্ব নির্মাণ কাজের মান নিয়ন্ত্রণ ছাড়াও সরকারী বা বেসরকারী প্রতিষ্ঠান এবং ব্যক্তি পর্যায়ের আবেদনের প্রেক্ষিতে ল্যাবরেটরী টেস্ট সেবা প্রদান করে থাকে। এলজিইডির সদর দপ্তর-এ অবস্থিত রয়েছে কেন্দ্রীয় ল্যাবরেটরী এবং বৃহত্তর জেলা সদরে রয়েছে আঞ্চলিক ল্যাবরেটরী। যে কোন আবেদনকারী নির্ধারিত টেস্ট ফি ট্রেজারী চালানোর মাধ্যমে জমা প্রদান করত: ল্যাবরেটরী কর্তৃপক্ষ এর নিকট আবেদন করলে আগে আসলে আগে পাবেন ভিত্তিতে নির্মাণ সামগ্রীর সংগ্রহকৃত নমুনা টেস্ট করার পরেই উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের স্বাক্ষরিত টেস্ট রিপোর্ট প্রদান করা হয়।	১। এবদন পত্র ২। নমুনা সনাক্তকরণ ট্যাগ (সংশ্লিষ্ট ল্যাবরেটরী হতে সংগ্রহ করতে হবে)। ৩। ট্রেজারী চালানোর কপি।	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধের সাপেক্ষে।	নমুনা সংগ্রহের পর থেকে লিখিত টেস্ট রিপোর্ট প্রদান পর্যন্ত।	জেলা ল্যাবরেটরী: সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলীর দপ্তরে ল্যাবরেটরী
৩	এলজিইডি'র সড়ক কাটার অনুমতিপত্র।	অপরিহার্য নাগরিক সেবা প্রদানের লক্ষ্যে এলজিইডি'র সড়ক কাটার আবশ্যিকতা দেখা দিলে সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলীর নিকট আগ্রহী প্রতিষ্ঠান বা ব্যক্তি আবেদন করবেন। উক্ত আবেদন পাওয়ার পর সরেজমিনে যাচাইকরত: ক্ষতিপূরণ ফি নির্ধারণ করে সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীকে অবহিত করা হবে। ক্ষতিপূরণ ফি জমা দেয়ার পর রাস্তা কাটার অনুমতি দেয়া হয়।	নির্বাহী প্রকৌশলীর দপ্তর।	নির্ধারিত মূল্য আদায় সাপেক্ষে।	১৫-২০ কার্যদিবসের মধ্যে।	নির্বাহী প্রকৌশলী
৪	নির্মাণ কাজের যন্ত্রপাতি ও যানবাহন ভাড়া প্রদান।	স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর বা অন্যকোন সরকারী/বে-সরকারী সংস্থা বা ব্যক্তি পর্যায়ের নির্মাণ কাজের জন্য যন্ত্রপাতি ও যানবাহন এলজিইডি'র জেলা পর্যায়ের নির্বাহী প্রকৌশলীর অফিস থেকে অনুমোদিত ভাড়া তালিকা অনুযায়ী নির্ধারিত ভাড়া প্রদান করলে আগে আসলে আগে পাবেন ভিত্তিতে ভাড়া দেয়া হয়।	সংশ্লিষ্ট জেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহ।	নির্ধারিত মূল্য আদায় সাপেক্ষে।	ভাড়ার জন্য উপযুক্ত থাকা সাপেক্ষে ৭-১৫ দিন।	নির্বাহী প্রকৌশলী

৫	পৌরসভা ও সিটি কর্পোরেশনকে কারিগরী সহায়তাসহ প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধিতে সহায়তা প্রদান এবং অবকাঠামো উন্নয়নে সহায়তা প্রদান।	বিশ্বব্যাংক সহায়তায় গঠিত মিউনিসিপ্যাল সাপোর্ট ইউনিট (MSU) এবং এশীয় উন্নয়ন ব্যাংক সহায়তায় গঠিত আরবান ম্যানেজমেন্ট সাপোর্ট ইউনিট (UMSU) সমন্বয়ে নগর ব্যবস্থাপনা ইউনিট অতি: প্রধান প্রকৌশলীর নেতৃত্বে পূর্ব নির্ধারিত পৌরসভা ও সিটি কর্পোরেশন সমূহে ডিজিটাল পদ্ধতিতে সার্ভিস প্রদানের উদ্দেশ্যে তাদের সক্ষমতা বাড়ানোর লক্ষ্যে হোল্ডিং ট্যাক্স, পানি সরবরাহ, হিসাবরক্ষণ, ট্রেড লাইসেন্স, অবকাঠামো তালিকা প্রস্তুতকরণ বিষয়ে হার্ডওয়্যার ও সফটওয়্যার সহায়ক এবং সংশ্লিষ্ট প্রশিক্ষণ দিয়ে যাচ্ছে। পৌরসভার বিভিন্ন জনগোষ্ঠীকে পৌরসভার উন্নয়ন পরিকল্পনা, প্রকল্প নির্বাচন, ভৌত অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ, কর আদায়, পানি সরবরাহ ও স্বাস্থ্য ব্যবস্থা, বর্জ্যব্যবস্থাপনা, পরিবেশ উন্নয়ন কাজে অংশগ্রহণ নিশ্চিত করার লক্ষ্যে ওয়ার্ড ও শহর পর্যায়ে সমন্বয় কমিটি (TLCC & WC) এবং কমিউনিটি ভিত্তিক সংগঠন (CBO) গঠনে সহায়তা দিচ্ছে।	সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহ	বিনমূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ৭(সাত) দিনের মধ্যে	নির্বাহী প্রকৌশলী
---	--	---	---------------------	-----------	------------------------------------	-------------------

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	পেনশন/পারিবারিক পেনশন ও আনুতোষিক মঞ্জুর	ক) সরাসরি এলজিইডি, সদর দপ্তর/বিভাগীয়/আঞ্চলিক/নির্বাহী প্রকৌশলী অফিসের মাধ্যমে আবেদনের প্রেক্ষিতে। খ) পেনশন বিধিমালা ও পেনশন সহজীকরণ নীতিমালা-২০০৯ অনুসারে। গ) শৃঙ্খলা ও অডিট নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন যাচাই। ঘ) পত্রের মাধ্যমে আবেদনকারীকে অবহিত করা।	ক) সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার আবেদন (পেনশন ফরম, নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ ইত্যাদি সংযুক্তিসহ)। খ) প্রত্যাশিত শেষ বেতন সনদ, চাকুরী বিবরণী, না দাবী প্রত্যয়নপত্র, অডিট অনাপত্তি। গ) প্রাপ্তব্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকারী ঘোষণাপত্র। ঘ) পেনশন সহজীকরণ ২০০৯ মোতাবেক অন্যান্য কাগজপত্র।	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১৫ কার্যদিবস।	প্রধান প্রকৌশলী, অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (বিভাগ), আঞ্চলিক তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, প্রতি জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী।
২	পিআরএল/ল্যাম্পগ্রান্ট	ক) সরাসরি এলজিইডি, সদর দপ্তর/বিভাগীয়/	ক) সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার আবেদন।	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ১৫	প্রধান প্রকৌশলী, অতিরিক্ত



	মঞ্জুর।	আঞ্চলিক/নির্বাহী প্রকৌশলী অফিসের মাধ্যমে আবেদনের প্রেক্ষিতে। খ) পেনশন বিধিমালা ও পেনশন সহজীকরণ নীতিমালা- ২০০৯ অনুসারে। গ) শৃঙ্খলা ও অডিট নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন যাচাই। ঘ) পত্রের মাধ্যমে আবেদনকারীকে অবহিত করা।	খ) হিসাব রক্ষণ অফিস হতে ছুটির প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন (ঘোষিত কর্মকর্তার ক্ষেত্রে) এসএসসি পাশের সনদপত্র।		কার্যদিবস।	প্রধান প্রকৌশলী (বিভাগ), আঞ্চলিক তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, প্রতি জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী।
৩	ভবিষ্য তহবিল হতে চূড়ান্ত উত্তোলন।	ক) সরাসরি এলজিইডি, সদর দপ্তর/বিভাগীয়/ আঞ্চলিক/নির্বাহী প্রকৌশলী অফিসের মাধ্যমে আবেদনের প্রেক্ষিতে। খ) ভবিষ্য তহবিল নীতিমালা অনুসরণে। গ) পত্রের মাধ্যমে আবেদনকারীকে অবহিত করা।	ক) সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার আবেদন। খ) হিসাব রক্ষণ অফিস হতে চূড়ান্ত পাওনার অথরিটি এবং জিপিএফ স্লিপ।	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ৭ কার্যদিবস।	প্রধান প্রকৌশলী, অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (বিভাগ), আঞ্চলিক তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, প্রতি জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী।
৪	ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরী।	ক) সরাসরি এলজিইডি, সদর দপ্তর/বিভাগীয়/ আঞ্চলিক/নির্বাহী প্রকৌশলী অফিসের মাধ্যমে আবেদনের প্রেক্ষিতে। খ) ভবিষ্য তহবিল নীতিমালা অনুসরণে। গ) পত্রের মাধ্যমে আবেদনকারীকে অবহিত করা।	ক) সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার আবেদন। খ) হিসাব রক্ষণ অফিস হতে জিপিএফ জমা স্লিপ।	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ৭ কার্যদিবস।	প্রধান প্রকৌশলী, অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (বিভাগ), আঞ্চলিক তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, প্রতি জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী।
৫	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও অন্যান্য ছুটি।	ক) সরাসরি এলজিইডি, সদর দপ্তর/বিভাগীয়/ আঞ্চলিক/নির্বাহী প্রকৌশলী অফিসের মাধ্যমে প্রেরণের পর নিষ্পত্তিকরণ আবেদনের প্রেক্ষিতে। খ) নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা ১৯৫৯ ও বাংলাদেশ চাকুরী (বিনোদন ভাতা) বিধিমালা- ১৯৫৯ অনুসরণপূর্বক নিষ্পত্তি করা। গ) পত্রের মাধ্যমে আবেদনকারীকে অবহিত করা।	ক) সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার আবেদনপত্র। খ) হিসাব রক্ষণ অফিস হতে প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন (ঘোষিত কর্মকর্তার ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ৭ কার্যদিবস।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ের প্রধান (১ম শ্রেণীর ক্ষেত্রে), প্রধান প্রকৌশলী, অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (বিভাগ), আঞ্চলিক তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, প্রতি জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী।
৬	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি, শিক্ষা ছুটি ও অন্যান্য অর্জিত ছুটির আবেদন প্রক্রিয়াকরণ।	ক) সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক আবেদন/ লজিইডি, সদর দপ্তর/বিভাগীয়/ আঞ্চলিক/নির্বাহী প্রকৌশলী অফিসের মাধ্যমে আবেদনের প্রেক্ষিতে। খ) নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা - ১৯৫৯। গ) ১ম শ্রেণীর ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ ও নিষ্পত্তিকরণ।	ক) নির্ধারিত ফেরমে আবেদনপত্র। খ) হিসাব রক্ষণ অফিস হতে প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন (ঘোষিত কর্মকর্তার ক্ষেত্রে)।	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ ৭ কার্যদিবস।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ের প্রধান (১ম শ্রেণীর ক্ষেত্রে), প্রধান প্রকৌশলী, অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (বিভাগ), আঞ্চলিক তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, প্রতি জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী।

৩) আওতাধীন অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অন্যান্য অফিসসমূহের সিটিজেন্স চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

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

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবি: মো: মফিজ উদ্দিন, সিনিয়র সহকারী প্রকৌশলী ফোন: ০১৭১৭২৯৭৬৫০ ইমেইল: sr.ae.narshingdi@lged.gov.bd ওয়েব: www.lged.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: মো: রায়হান সিদ্দিক, নির্বাহী প্রকৌশলী ফোন: ০১৭১২৫৮২৫২৫ ইমেইল: xen.narshingdi@lged.gov.bd ওয়েব: www.lged.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস