



# গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর

নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়

জেলাঃ সিলেট

[www.lged.sylht.gov.bd](http://www.lged.sylht.gov.bd)

## সিটিজেন চার্টার

**ভূমিকাঃ** 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 শহরাঞ্চলে অবকাঠামো উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণ সহ ক্ষুদ্রাকার পানি সম্পদ উন্নয়নের মাধ্যমে দেশের আর্থ সামাজিক উন্নয়নে কর্মস্থানের সুযোগ সৃষ্টিতে গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখছে। একটা সময় ছিল যখন বাংলাদেশের গ্রামীণ এলাকা যোগাযোগ অবকাঠামো ছিল অত্যন্ত নাজুক। আজ এলজিইডি'র মাধ্যমে ব্যাপক উন্নয়ন কর্মকান্ডের মাধ্যমে দেশের সর্বত্র গ্রামীণ যোগাযোগের ক্ষেত্রে এক বৈপ্লবিক পরিবর্তন এসেছে। আজ গ্রামের উৎপাদিত ফসল বাজারজাত করণ ও পরিবহন সুবিধা বৃদ্ধি পেয়ে কৃষকদের উৎপাদিত পণ্যের ন্যায্যমূল্য প্রাপ্ত নিশ্চিত হচ্ছে। এছাড়াও পরিবেশ ভারসাম্য সংরক্ষণ ও দারিদ্র্য বিমোচনের লক্ষ্যে সরকারের জাতীয় কর্মসূচী বাস্তবায়নে ও এলজিইডি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করছে। বাংলাদেশ সরকারের নিজস্ব অর্থায়নে ও উন্নয়ন সহযোগী সংস্থার সহায়তায় এলজিইডি'র বিভিন্ন প্রকল্প ও কর্মসূচী বাস্তবায়ন হচ্ছে।

সিটিজেন চার্টার হল জনগনের সেবা পাওয়ার অধিকারের লিখিত সনদ। এর মাধ্যমে জনসাধারণের আশা আকাঙ্ক্ষার প্রতিফলন ঘটিয়ে বিদ্যমান সেবা সমূহের মান উন্নয়নে সুযোগ সৃষ্টি হয়। সিটিজেন চার্টারের মাধ্যমে সেবা গ্রহনকারীদের যথাসময়ে সেবা প্রদান নিশ্চিত করা হয়। সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের কর্মকান্ডের স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও প্রশাসনের গতিশীলতা বৃদ্ধি পায়। সিটিজেন চার্টারের মাধ্যমে সেবা গ্রহনকারী ও প্রদানকারীর মধ্যে পারস্পরিক আস্থা বৃদ্ধি পায়।

## এলজিইডি সিলেটের প্রধান 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
- ক্ষুদ্রাকার পানি সম্পদ উন্নয়ন পরিকল্পনা প্রণয়ন, বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ
- বিভিন্ন মন্ত্রণালয়ের অবকাঠামো উন্নয়ন কর্মসূচী বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ
- জনপ্রতিনিধি, উপকারভোগী, ঠিকাদার, চুক্তিবদ্ধ শ্রমিকদলসমূহের সংশ্লিষ্ট উন্নয়ন কর্মকাণ্ডে প্রশিক্ষণ
- ডিজাইন ও অন্যান্য কারিগরী মডেল, ম্যানুয়াল ও স্পেসিফিকেশন প্রণয়ন
- এলজিইডি'র কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রশিক্ষণের মাধ্যমে দক্ষতা বৃদ্ধি

## এলজিইডি সিলেটের খাতওয়ারী প্রধান প্রধান কর্মকাণ্ডঃ

গ্রামীণ অবকাঠামো	ক্ষুদ্রাকার পানি সম্পদ উন্নয়ন
<ul style="list-style-type: none"><li>● সড়ক নির্মাণ/ পুনঃনির্মাণ/ পুনর্বাসন</li><li>● ব্রিজ/কালভার্ট নির্মাণ/পুনঃনির্মাণ</li><li>● গ্রোথ সেন্টার/ হাট বাজার উন্নয়ন</li><li>● ঘাট/জেট নির্মাণ</li><li>● ইউনিয়ন পরিষদ ভবন নির্মাণ</li><li>● উপজেলা কমপ্লেক্স ভবন নির্মাণ</li><li>● বৃক্ষরোপন কর্মসূচী</li><li>● অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● বাঁধ নির্মাণ</li><li>● স্লুইস গেট নির্মাণ</li><li>● রাবার ড্যাম নির্মাণ</li><li>● খাল খনন ও পুনঃখনন</li><li>● বন্যা নিয়ন্ত্রন, বাঁধ নির্মাণ/পুনঃনির্মাণ</li><li>● স্থানীয় পানি ব্যবস্থাপনা সমবায় সমিতিতে (পাবসস) বিভিন্ন কারিগরী ও জীবিকা উন্নয়নে সহায়তা প্রদান</li></ul>

## ১। সেবা কার্যক্রমঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা গ্রহনকারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	কার্য নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ
১।	গ্রামীণ অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ	উপকারভোগী জনগণ/স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানসমূহ	উপজেলার অন্তর্গত সকল উপজেলা ও ইউনিয়ন সড়কের বাস্তব অবস্থা, যানবাহন চলাচলের সংখ্যা এবং সড়কের সেতু/কালভার্ট এর অবস্থা পর্যবেক্ষণ করে ডাটাবেজ উপজেলা প্রকৌশলী জেলার নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়ে প্রেরণ করবে। নির্বাহী প্রকৌশলী তার আওতাধীন সকল উপজেলার ডাটাবেজ হালনাগার করে আঞ্চলিক তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর অফিসে প্রেরণ করবে। সদর দপ্তর রক্ষণাবেক্ষণ ইউনিট প্রাপ্ত হালনাগাদ ডাটাবেজের আলোকে সফটওয়্যারের সাহায্যে জেলাওয়্যারী রক্ষণাবেক্ষণ চাহিদা নিরূপন করবে। জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী প্রাথমিক স্কিমগুলি উপজেলা প্রকৌশলীর মাধ্যমে যাচাই বাছাই করে সম্ভাব্য প্রাক্কলন প্রণয়ন করবে এবং অনুমোদনের জন্য আঞ্চলিক তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর নিকট প্রেরণ করবে – যা যাচাই বাছাই শেষে অনুমোদনের পর সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী দরপত্র আহবান করে রক্ষণাবেক্ষণ নির্দেশিকার আলোকে রক্ষণাবেক্ষণ কাজ বাস্তবায়ন করবে।	সর্বোচ্চ ৬ মাস	১। সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলী ২। জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী ৩। আঞ্চলিক তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী

## ২। ক্রয় কার্যক্রমঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা গ্রহনকারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	কার্য নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ
ক)	বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা (Annual Procurement Plan)	ঠিকাদার/ সরবরাহকারী/ পরামর্শক ইত্যাদি	সংশ্লিষ্ট প্রকল্পের প্রকল্প পরিচালক DPP তে প্রাক্কলিত মোট ক্রয় পরিকল্পনা অনুযায়ী বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা (Annual Procurement Plan) প্রণয়ন করতঃ প্রধান প্রকৌশলীর অনুমোদনের পর নোটিশ বোর্ড/ এলজিইডি'র ওয়েবসাইটে প্রকাশ করেন এবং প্রকল্পের আওতাভুক্ত জেলার নির্বাহী প্রকৌশলীদের নিকট প্রেরণ করেন। সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলী উক্ত পরিকল্পনাটি নোটিশ বোর্ডে প্রকাশ করতঃ সংশ্লিষ্ট জেলার ক্রয় কার্যক্রম শুরু করার ব্যবস্থা গ্রহণ করেন।	প্রতি তিন মাস অন্তর হালনাগাদ করা হয়	সংশ্লিষ্ট ক্রয়কারী (Procurement Entity)

খ)	বিজ্ঞাপন বা দরপত্র বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ	ঠিকাদার/ সরবরাহকারী/ পরামর্শক/ আগ্রহী দরপত্রদাতা প্রতিষ্ঠান	পিপিআর-২০০৮ এর বিধি অনুযায়ী দরপত্র বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ করা হয়ে থাকে	পিপিআর-২০০৮ অনুযায়ী	-ঐ-
গ)	প্রাক – দরপত্র সভা আহ্বান	-ঐ-	দরপত্র দাতাগণের দরপত্র দলিল বা দরপত্র সংশ্লিষ্ট কোন প্রশ্ন বা ব্যাখ্যা প্রদানের লক্ষ্যে প্রাক-দরপত্র সভা আহ্বান করা হয়ে থাকে। উক্ত সভার কার্যবিবরণী দরপত্র ক্রয়কারী সকল দরপত্র দাতাগণের নিকট প্রদান করা হয়ে থাকে।	পিপিআর – ২০০৮ অনুযায়ী	-ঐ-
ঘ)	যোগ্যতা সম্পন্ন সরবরাহকারী বা ঠিকাদারদের তালিকা সংরক্ষণ ও হালনাগাদ করণ	-ঐ-	বিশেষ ক্ষেত্রে সীমিত দরপত্র পদ্ধতি প্রয়োগের মাধ্যমে কোন ক্রয়কার্য সম্পাদনের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ক্রয়কারী যোগ্যতা সম্পন্ন সরবরাহকারী বা ঠিকাদারদের তালিকা সংরক্ষণ (Enlistment) করে থাকেন এবং দরদাতাদের যোগ্যতা বৎসর ভিত্তিক পুনর্বিবেচনার মাধ্যমে হালনাগাদ করা হয়ে থাকে	পিপিআর – ২০০৮ অনুযায়ী প্রতি বছর একবার	-ঐ-
ঙ)	দরপত্র সংক্রান্ত অভিযোগ দাখিল ও নিষ্পত্তিকরণ	-ঐ-	পিপিআর – ২০০৮ এর বিধির আলোকে অভিযোগ গ্রহণ এবং নিষ্পত্তিকরণ করা হয়	২ মাস	-ঐ-

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা গ্রহনকারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	কার্য নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ
৩.	মান নিয়ন্ত্রণ সংক্রান্ত ল্যাব টেস্ট সেবা	সরকারী, বে – সরকারী, স্বায়ত্বশাসিত, স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান, ঠিকাদার বা আগ্রহী ব্যক্তিবর্গ	এলজিইডি'র নিজস্ব কাজের মান নিয়ন্ত্রণ টেস্ট, অন্য কোন সরকারী বা বে – সরকারী বা ব্যক্তি পর্যায়ে অনুরোধ/ আবেদনের প্রেক্ষিতে ল্যাব টেস্ট প্রদান করছে। আবেদনকারী নির্ধারিত টেস্ট ফি ট্রেজারী চালানোর মাধ্যমে জমা প্রদান করতঃ ল্যাব ইন চার্জ এর নিকট আবেদন করলে আগে আসলে আগে পাবেন ভিত্তিতে টেস্ট করার পরপরই টেস্ট ফলাফল রিপোর্ট প্রদান করা হয়	সংশ্লিষ্ট টেস্ট করার জন্য নির্ধারিত সময়সীমার ৭ দিনের মধ্যে	জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা গ্রহনকারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	কার্য নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ
৪.	এলজিইডি সড়ক কাটার অনুমতিপত্র	সরকারী, বে – সরকারী, স্বায়ত্বশাসিত, স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান বা আগ্রহী ব্যক্তিবর্গ	অপরিহার্য নাগরিক সেবা প্রদানের লক্ষ্যে এলজিইডি'র সড়ক কাটার আবশ্যিকতা দেখা দিলে জেলার নির্বাহী প্রকৌশলীর নিকট আগ্রহী প্রতিষ্ঠান বা ব্যক্তি আবেদন করবেন। উক্ত আবেদন পাওয়ার পর সরেজমিনে যাচাই করতঃ ক্ষতিপূরণ ফি নির্ধারণ করে সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীকে অবহিত করা হবে। ক্ষতিপূরণ ফি জমা দেয়ার পর রাস্তা কাটার অনুমতি দেয়া হয়	১৫ দিন	জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী
৫.	নির্মাণ কাজের যন্ত্রপাতি ও যানবাহন ভাড়া প্রদান	-ঐ-	স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর বা অন্য কোন 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	ভাড়ার জন্য উপযুক্ত থাকা সাপেক্ষে ৩ দিন	জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী

### ক্ষুদ্রাকার পানি সম্পদ উন্নয়ন সেক্টর প্রকল্পঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা গ্রহনকারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	কার্য নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ
৬.	কৃষি কাজে ভূ – উপরিস্থ ক্ষুদ্রাকার পানি সম্পদ ও টেকসই ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে বিভিন্ন সমস্যার সমাধান	স্থানীয় স্বার্থ সংশ্লিষ্ট জনগণ/ ইউনিয়ন পরিষদ	গ্রামীণ এলাকার অনূর্ধ্ব ১০০০ হেক্টর বা ২৫০০ একর জমিতে কৃষি উৎপাদন বৃদ্ধির লক্ষ্যে পানি সংক্রান্ত যে কোন সমস্যা যেমন সেচ এলাকা বৃদ্ধি, পানি সংরক্ষন, বন্যা ব্যবস্থাপনা ও জলাবধতা দূরীকরণের জন্য সংশ্লিষ্ট জনগণ সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন পরিষদের মাধ্যমে অথবা সরাসরি এলজিইডি'র উপজেলা প্রকৌশলী/ নির্বাহী প্রকৌশলী/ প্রকল্প পরিচালক এর নিকট আবেদন করতে পারেন। আবেদনের ৬ মাসের মধ্যে প্রকল্পটি বাস্তবায়নযোগ্য কিনা সে ব্যাপারে অবহিত হবেন। বাস্তবায়নযোগ্য হলে দেড় থেকে দুই বছরের মধ্যে প্রকল্প সুফল পাবেন	প্রকল্প চলাকালীন ২ বছরের মধ্যে	১। সংশ্লিষ্ট উপজেলা প্রকৌশলী ২। নির্বাহী প্রকৌশলী ৩। প্রকল্প পরিচালক, ক্ষুদ্রাকার পানি সম্পদ উন্নয়ন প্রকল্প, এলজিইডি ভবন, আগারগাঁও, শেরে বাংলা নগর, ঢাকা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা গ্রহনকারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	কার্য নিষ্পত্তির সর্বোচ্চ সময়	সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ
৭.	উপ-প্রকল্পের স্থানীয় স্বার্থসংশ্লিষ্ট ব্যক্তিদের সম্মুখে পানি ব্যবস্থাপনা সমবায় সমিতি (পাবসস) গঠন ও আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে প্রাতিষ্ঠানিক সহায়তা প্রদান	স্থানীয় স্বার্থ সংশ্লিষ্ট জনগণ/ ইউনিয়ন পরিষদ	উক্ত প্রকল্প এলাকার জনগণ পানি সম্পদ ব্যবস্থাপনা সমবায় সমিতি (পাবসস) গঠনে সার্বিক সহায়তা পাবেন। পাবসস এর দক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে সাংগঠনিক, দারিদ্র হ্রাসকরণ, আর্থিক লেনদেন হিসাব, কৃষি উন্নয়ন, গবাদিপশু ও হাঁসমুরগী পালন, মৎস্য চাষসহ অন্যান্য সামাজিক উন্নয়ন কাজে প্রশিক্ষণ সহায়তা পাবেন	উপ-প্রকল্পের প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডার অনুযায়ী	-এ-
৮।	তথ্য অধিকারের আলোকে এলজিইডি'র কর্মকান্ড সম্পর্কে তথ্য প্রদান	আইনানুগভাবে যোগ্য আবেদনকারী	কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের আবেদনের প্রেক্ষিতে তথ্য অধিকার আইনের আলোকে প্রকাশযোগ্য তথ্য প্রদান করা হয়ে থাকে	আইন অনুযায়ী নির্ধারিত সময়সীমা	<b>আপীল কর্তৃপক্ষঃ</b> তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর, সিলেট অঞ্চল, সিলেট ফোনঃ +৮৮ ০৮২১-৭১৩৩৭৭ <b>তথ্য প্রদানকারী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাঃ</b> সিনিয়র সহকারী প্রকৌশলী স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর, সিলেট, ফোনঃ +৮৮ ০৮২১-৭১১৮৮৭

**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) দিনে 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।

নির্বাহী প্রকৌশলী  
স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর  
জেলাঃ সিলেট