সিটিজেন চার্টার

ভুমিকাঃ স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয় স্থানীয় সরকার বিভাগের অধীন স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর (এলজিইডি) স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান সমুহকে কারিগরী সহায়তা প্রদান, পল্লী ও শহরাঞ্চলের অবকাঠামো উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণসহ ক্ষুদ্রাকার পানি সম্পদ উন্নয়নের মাধ্যমে দেশের আর্থসামাজিক অবস্থার উন্নয়ন ও কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টিতে গুরুত্বপূর্ন অবদান রাখছে। একটা সময় ছিল যখন বাংলাদেশে গ্রামীন এলাকার যোগাযোগ অবকাঠামো ছিল অত্যন্ত নাজুক। আজ এলজিইডির মাধ্যমে ব্যাপক উন্নয়ন কর্মকান্ডের মাধ্যমে দেশের সবর্ত্র গ্রামীণ যোগাযোগের ক্ষেত্রে এক বৈপ্লবিক পরিবর্তন এসেছে। আজ গ্রামের উৎপাদিত ফসল বাজারজাত করণ ও পরিবহন সুবিধা বৃদ্ধি পেয়ে কৃষকদের উৎপাদিত পন্যের ন্যায্য মূল্যে প্রাপ্তি নিশ্চিত হচ্ছে। এছাড়াও পরিবেশের ভারসাম্য সংরক্ষণ ও দারিদ্র বিমোচনের লক্ষ্যে সরকারের জাতীয় কর্মসূচি বাস্তবায়নে ও এলজিইডি গুরুত্বপূর্ন ভুমিকা 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 আকাঙ্খার প্রতিফলন ঘটিয়ে বিদ্যমান সেবাসমুহের মান উন্নয়নের সুযোগ সৃষ্টি হয়। সিটিজেন চার্টারের মাধ্যমে সেবা গ্রহনকারিদের যথাসময়ে সেবা প্রদান নিশ্চিত করা হয়। সেবাপ্রদানকারী কর্তৃপক্ষের কর্মকান্ডের স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও প্রশাসনের গতিশীলতা বৃদ্ধি পায়। সিটিজেন চার্টারের মাধ্যমে সেবাগ্রহণকারী ও প্রদানকারীর মধ্যে পারস্পরিক আস্থা বৃদ্ধি পায়।

সেবা কার্যক্রম

সেবার নাম	সেবা গ্রহণকারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি
গ্রামিণ অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ	উপকারভোগী জনগণ/স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান সমূহ	উপজেলার অন্তর্গত সকল উপজেলা ও ইউনিয়ন সড়কের বাস্তব অবস্থা, যানবাহন চলাচলের সংখ্যা এবং সড়কের সেতু/কালভার্ট এর অবস্থা পযবের্ক্ষণ করে উপজেলা ডাটাবেজ হালনাগাদ করে প্রাথমিক স্কীম তালিকা প্রণয়ন উপজেলা প্রকৌশলী জেলার নিবার্হী প্রকৌশলীর কাযার্লয়ে প্রেরণ করে।
বিজ্ঞাপন বা দরপত্র বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ।	ঠিকাদার/সরবরাহকারী/পরামর্শক/ আগ্রহী দরপত্রদাতা প্রতিষ্ঠান	পিপিআর-২০০৮ এর বিধি অনুযায়ী দরপত্র বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ করা হয়ে থাকে।
প্রাক-দরপত্র সভা আহবান	-ঐ-	দরপত্রদাতাগনের দরপত্র দলিল বা দরপত্র সংশ্লিষ্ট কোন প্রশ্ন বা ব্যখ্যা প্রদানের লক্ষ্যে প্রাগ-দরপত্র সভা আহবান করা হয়ে থাকে। উক্ত সভার কার্যবিবরণী দরপত্র ক্রয়কারী সকল দরপত্র দাতাদের নিকট প্রদান করা হয়ে থাকে।
যোগ্যতা সম্পন্ন সরবরাহকারী বা ঠিকাদারদের তালিকা সংরক্ষণ ও হালনাগাদকরণ	-ঐ-	বিশেষ ক্ষেত্রে সীমিত দরপত্র পদ্ধতি প্রয়োগের মাধ্যমে কোন ক্রয়কার্যক্রম সম্পাদনের ক্ষেত্রে যোগ্যতা সম্পন্ন সরবরাহকারী বা ঠিকাদারীদের তালিকা সংরক্ষণ (Enlistment) করে থাকেন এবং দরদাতাদের যোগ্যতা বৎসর ভিত্তিক পুনর্বিবেচনার মাধ্যমে হালনাগাদ করা হয়ে থাকে।

সেবার নাম	সেবা গ্রহণকারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি
দরপত্র সংক্রান্ত অভিযোগ দাখিল ও নিষ্পত্তিকরণ	ঠিকাদার/সরবরাহকারী/পরামর্শক/ আগ্রহী দরপত্রদাতা প্রতিষ্ঠান	পিপিআর-২০০৮ এর বিধির আলোকে অভিযোগ গ্রহণ এবং নিষ্পত্তিকরনের ব্যবস্থাকরা হয়।
মাননিয়ন্ত্রণ সংক্রান্ত মিনি ল্যাব টেষ্ট সেবা।	সরকারী বে-সরকারী, স্বায়ত্বশাসিত,স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান, ঠিকাদার	এলজিইডি’র নিজস্ব কাজের মান নিয়ন্ত্রণ টেষ্ট, অন্য কোন সরকারী বা বেসরকারী পর্যায়ে অনুরোধ/আবেদনের প্রেক্ষিতে মিনি ল্যাব টেষ্ট সেবা প্রদান করছে। ঠিকাদার/ আবেদনকারী উপজেলা প্রকৌশলী বরার আবেদন করলে টেষ্ট করার পরপরই টেষ্ট ফলাফল রির্পোট প্রদান করা হয়।
জিআইএস ম্যাপ সরবরাহ।	সরকারী/বে-সরকারী সংস্থা/স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান।	উন্নয়ন মূলক কর্মকান্ডের পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের সুবিধার্থে এলজিইডি’রি উপজেলা ম্যাপ সরবরাহ করা হয়ে থাকে।
ক্ষুদ্রাকার পানি সম্পদ ও টেকসই ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে বিভিন্ন সমস্যার সমাধান।	স্থানীয় স্বার্থসংশ্লিষ্ট জনগণ/ইউনিয়ন পরিষদ	উপজেলার ৩২০০ হেক্টর জমিতে কৃষি উৎপাদন বৃদ্ধির লক্ষ্যে ক্ষুদ্রাকার পানি সম্পদ উন্নয়ন ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত যে কোন সমস্যা যেমন সেচ, পানি সংরক্ষণ, জলাবদ্ধাতা দূরীকরণের জন্য স্বার্থসংশ্লিষ্ট জনগণ সংশ্লিষ্ট ইউনিয়ন পরিষদের মাধ্যমে অথবা সরাসরি এলজিইডি’র উপজেলা প্রকৌশলী এর নিকট আবেদন করতে পারেন।
তথ্য অধিকার আইনের আলোকে এলজিইডির কর্মকান্ড সম্পর্কে তথ্য প্রদান।	আইনানুগভাবে যোগ্য আবেদনকারী	কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের আবেদনের প্রেক্ষিতে তথ্য অধিকার আইনের আলোকে প্রকাশযোগ্য তথ্য প্রদান করা হয়ে থাকে।

সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ ও নিস্পত্তি করণঃ-

সিটিজেন চার্টারে বর্ণিত সেবা নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে যুক্তিসংগত কারণ ব্যতীত সেবা প্রদানে ব্যর্থ হলে সংশ্লিষ্ট ভূক্তভোগী লিখিতভাবে সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের নিকট অভিযোগ করতে পারবেন। সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ অভিযোগ পাওয়ার পর ১৫(পনের) দিনের মধ্যে অভিযোগ আমলে নিয়ে বিষয়টি নিস্পত্তি করবেন। অভিযোগকারী সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্তে সন্তোষ্ট না হলে সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ নিয়ন্ত্রণকারী পরবর্তী উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট আপিল আবেদন করতে পারবেন। আপিল কর্তৃক পক্ষ আপিল পাওয়ার পর ১৫(পনের) দিনের মধ্যে অভিযোগ নিস্পত্তি করবেন এবং সেবা প্রদানকারী কতৃপক্ষ লিখিত নির্দেশনা দিবেন।