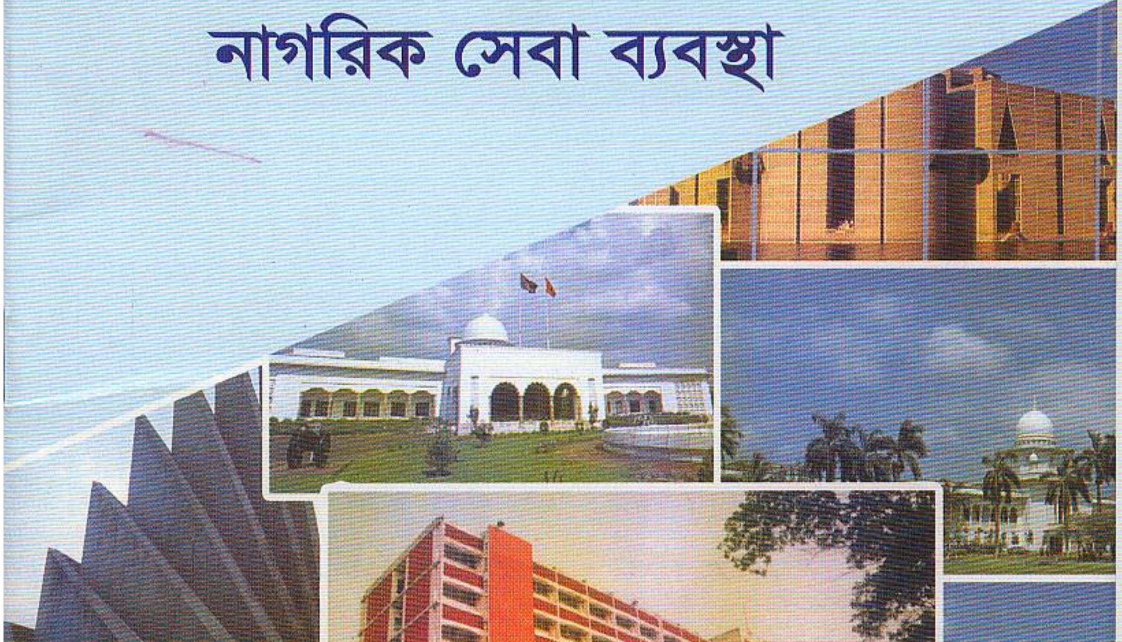
CITIZEN CHARTER

নাগরিক সেবা ব্যবস্থা



গণপূর্ত অধিদপ্তর

Citizen Charter
নাগরিক সেবা ব্যবস্থা
গণপূর্ত অধিদপ্তর

০১. উদ্দেশ্য : সরকারী কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ সরকারী আবাসিক বাসভবন এবং অফিস সমূহের প্রতিনিয়ত রক্ষণাবেক্ষণ সম্পর্কিত যে সকল সমস্যার সম্মুখীন হন তা স্বল্পতম সময়ে প্রত্যাশিত মান অনুযায়ী গণপূর্ত অধিদপ্তরের মাধ্যমে সেবা তথা প্রতিকার পাওয়ার পদ্ধতি প্রণয়নই হলো গণপূর্ত অধিদপ্তর সম্পর্কিত " সিটিজেন চার্টার "। এছাড়া গণপূর্ত অধিদপ্তরের মাধ্যমে বিভিন্ন মন্ত্রণালয় যে সকল নিমার্ণ ও রক্ষণাবেক্ষণ কাজ সম্পাদন করে থাকে তা নির্ধারিত সময়ে, নির্ধারিত মানে ও উপযুক্ত ব্যয়ে অধিকতর স্বচ্ছতা এবং জবাবদিহিতার সাথে সম্পাদন নিশ্চিতকরণও এই চার্টার প্রণয়নের উদ্দেশ্য।

সিটিজেন চার্টারে উপাদান সমূহ :

সিটিজেন চার্টারের উপাদান সমূহ হলো –

(ক) দর্শন এবং উদ্দেশ্য এর বিবরণ

(খ) প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সম্পাদিত কার্যক্রমের বিস্তারিত বিবরণ

(গ) সেবা গ্রহণকারী সংস্থা বা ব্যক্তির বিবরণ

(ঘ) সেবা গ্রহণকারী সংস্থা বা ব্যক্তিদের সেবা প্রদানের বিবরণ

(ঙ) অভিযোগ বা কষ্ট প্রতিকারের ব্যবস্থা ও পদ্ধতির বিস্তারিত বিবরণ

(চ) সেবা গ্রহণকারী সংস্থা বা ব্যক্তিদের নিকট প্রত্যাশা সমূহ

মনে রাখার বিষয় সমূহ :

নাগরিক সরকারী বিভাগ/সেবা প্রদানকারী সংস্থা সমূহের নিকট যা প্রতাশা করে থাকেন তা হলো –

(ক) সম্পাদিত কার্যের দৃঢ়তা

(খ) যথাসময়ে সেবা প্রদান

(গ) সেবা গ্রহণকারী স্বার্থের বিষয়ে আন্তরিকতা

(ঘ) সেবা গ্রহণকারী প্রয়োজনের প্রতি সর্তক দৃষ্টি দেয়া

(ঙ) সৌজন্যবোধ এবং মনোযোগ অর্থাৎ সেবা প্রদানের ইচ্ছার বাস্তব প্রমাণ।

সিটিজেন চারর্টার গুরুত্বপূর্ণ ক্ষেত্র সমূহ :

সিটিজেন চার্টার বা নাগরিক অধিকার ব্যবস্থার ছয়টি মূলনীতি হলো –

(ক) প্রকাশিত মাপকাঠি বা মানদন্ড

(খ) সুস্পষ্টতা এবং তথ্য

(গ) পছন্দ এবং পরামর্শ

(ঘ) সৌজন্যতা এবং উপকারিতা

(ঙ) ভুল জিনিসের প্রতিবিধান করা

(চ) অর্থের মূল্য দেয়া।

এটি বাস্তবায়নের মাধ্যমে গর্ণপূর্ত অধিদপ্তরের সাথে সেবা গ্রহণকারী ব্যক্তি বা সংস্থার পারস্পরিক বিশ্বাস, আস্থা এবং সুসম্পর্ক সৃষ্টি হবে, সেই সাথে গণপূর্ত অধিদপ্তর ও অধীনস্থ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কাজের মান পরেমাপ পূর্বক দক্ষতা উন্নয়নের সুযোগ সৃষ্টি হবে।

সুতরাং গণপূর্ত অধিদপ্তর কর্তৃক নির্ধারিত উন্নততর মান অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট জনগণতে সেব প্রদান করার লিখিত অঙ্গীকারই হলো এই 'সিটিজেন চার্টার'।

০২. গণপূর্ত অধিদপ্তর নিম্নে বর্ণিত সেবা প্রদান করে থাকে :

(ক) সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়ের অধীনস্থ ভবন নির্মান কাজ।

(খ) জাতীয় সংসদ ভবন, বঙ্গভবন, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, বাংলাদেশ সুপ্রীমকোর্ট, বাংলাদেশ সচিবালয়সহ কারাগার, মেডিকেল কলেজ ও হাসপাতালসমূহ, অগ্নি নির্বাপন কেন্দ্রসহ দেশব্যাপী অধিকাংশ সরকারী অফিস ও প্রতিষ্ঠানসমূহের মেরমত ও রক্ষণাবেক্ষণ কাজ।

(গ) দেশব্যাপী অধিকাংশ সরকারী আবাসিক ভবনসমূহ মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ কাজ।

(ঘ) জাতীয় স্মৃতিসৌধসহ বিভিন্ন স্মৃতিসৌধ নির্মাণ ও রক্ষণাবেক্ষণ কাজ।

(ঙ) সরকারী পার্ক ও উদ্যানসমূহ রক্ষণাবেক্ষণ কাজ।

(চ) ধানমন্ডি আবাসিক এলাকা, তেজগাঁও শিল্প এলাকা, পরিত্যক্ত সম্পত্তি, খিলগাঁও পুনর্বাসন এলাকাসহ দেশব্যাপী গণপূর্ত অধিদপ্তর এর আওতাধীন সরকারী জমি সম্পর্কিত প্রতিবেদন প্রদান ইত্যাদি।

০৩. গণপূর্ত অধিদপ্তরের সেবা কার্যক্রমের লক্ষ্য বা কর্মসূচী :

সেবার প্রকৃতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	মন্তব্য
(ক) দরজা/জানালার কাঁচ পরিবর্তনসহ সঠিকভাবে খোলা ও বন্ধের ব্যবস্থা করণ	১-২ দিন	অভিযোগ প্রাপ্তির সংশ্লিষ্ট দপ্তর ব্যবস্থা গ্রহণ করে থাকে।
(খ) দরজা/জানালার বড় ধরনের মেরামত অথবা পরিবর্তন করণ	১-৭ দিন	কাজের প্রকৃতি এবং প্রয়োজনীয়তা হিসেবে গুরুত্ব দেয়া হয় ।
(গ) পানির কল, পুশ সাওয়ার, কমোড/প্যান এর ফ্ল্যাশ পদ্ধতি সচল করা সহ টয়লেট পানি রোধক করণ	১-২ দিন	১-৩ মাসের মজুদ মালামাল থেকে পানি সরবারহ / পয়:ব্যবস্থা / পানি নিরোধক জরুরী কাজ সম্পন্ন করা হয়।
(ঘ) ছাদের যথাযথ পানি নিস্কাশন ও পানির ট্যাংক-এর ছিদ্র বন্ধসহ পানির অপচয় রোধ করণ	১-৩ দিন	ঐ
(ঙ) স্যানিটারী ও প্লাম্বিং ব্যবস্থা চালু রাখা যথা: প্যান, কমোড, বেসিন, পানির পাইপ, নিস্কাশন পাইপ, পানির মোটর মেরামত/পরিবর্তন ইত্যাদি	১-৩ দিন	ষ্টকে বেসিন, প্যান বা মোটর ইত্যাদি মজুদ রেখে স্বল্পতম সময়ে প্রতিস্থাপন করা হয়।
(চ)বৈদ্যুতিক সুইচ, সার্কিট ব্রেকার চালু রাখা	১-৩ দিন	মজুদ থেকে বৈদ্যুতিক জরুরী মেরমত কাজ সম্পন্ন করা হয়।
(ছ) বৈদ্যুতিক ফ্যান মেরামত/পরিবর্তন	১-৭ দিন	বড় ধরনের মেরামত প্রয়োজন হলে ষ্টকে থাকলে অন্য ফ্যান দ্বারা প্রতিস্থাপনের চেষ্টা করা হয়।
(জ) স্বাভাবিক পূর্ত ও বৈদ্যুতিক কাজে রংসহ সার্বিক মেরামত। (General Type Maintenance)		প্রতি ৩ বছর অন্তর সম্পাদন কার হয়।

০৪. অভিযোগ প্রদানের ও তথ্য প্রাপ্তির পদ্ধতি :

যে কোন মেরামত বা রক্ষণাবেক্ষণ কাজের চাহিদা সর্বপ্রথমে সংশ্লিষ্ট উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী / উপ-সহকারী প্রকৌশলীর অফিসে রক্ষিত রেজিষ্টারে লিপিবদ্ধ করতে হয় এবং অভিযোগ লিপিবদ্ধ হওয়ার পরও উল্লিখিত অফিসের মাধ্যমে প্রতিকার প্রাপ্তিতে ব্যর্থ হলে ধত্তপ অনুযায়ী যথাক্রমে সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলী, তত্বাবধায়ক প্রকৌশলী এবং অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী দপ্তরে যোগাযোগ / অভিযোগ দাখিল করা হয়।

০৫. সংশ্লিষ্ট মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাদের সাথে যোগাযোগের ঠিকানা সর্বদা প্রস্তুত আছে (নিচের ছক মোতাবেক):

বিভাগ	কর্মকর্তার নাম	পদবী	ঠিকানা	টেলিফোন / ফ্যাক্স নম্বর	ই-মেইল
ক) সিভিল / বৈদ্যুতিক		উপ-সহকারী প্রকৌশলী			
খ) সিভিল / বৈদ্যুতিক		উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী			

০৬. অফিস সময়ের বাইরে এবং সরকারী ছুটির দিনে যে সব কর্মকর্তা কর্মচারীর সাথে যোগাযোগ করা হয় :

পদবী	ফোন নম্বর
ক) অফিস সহকারী	উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী'র কার্যালয়ের অফিস ফোন
খ) উপ-সহকারী প্রকৌশলী	মোবাইল ফোন

০৭. অভিযোগ প্রতিকারের পদ্ধতি :

মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ কাজের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা / কর্মচারীগণ সকলেই যথাসময়ে স্ব স্ব এলাকার ভবন সমূহে বসবাসকাল / ব্যবহারকারীদের প্রত্যাশা অনুযায়ী সেবা প্রদানে সর্বদা সচেষ্ট থাকেন। তথাপি কারো কোন অভিযোগ থাকলে ধাপ অনুযায়ী যথাক্রমে নিম্নে উল্লিখিত কর্মকর্তার দপ্তরে রক্ষিত টেলিফোন মৌখিকভাবে বিংবা রক্ষিত রেজিষ্টার-এ লিপিবদ্ধকরণের মাধ্যমে অভিযোগ প্রদান করতে পারবেন :

ক্রমিক নং	নাম	পদবী	ঠিকানা	টেলিফোন / ফ্যাক্স	ই-মেইল
ক		নি: প্র:			
খ		ত: প্র:			
গ		অ: প্র: প্র:			

এ ছাড়া গণপূর্ত অধিদপ্তরের নিজস্ব ওয়েবসাইট (www.pwd.gov.bd) আছে যেখানে অভিযোগ প্রদান করা যাবে। তথ্য প্রযুক্তির এই সুযোগ সকলকে গ্রহণের জন্য স্বাগত জানানো হবে।

উপরোল্লিখিত স্তরসমূহে অভিযোগের প্রতিকার / সমস্যার সমাধান পেতে ব্যর্থ হলে কেন্দ্রীয়ভাবে পূর্ত ভবনে নির্বাহী প্রকৌশলী (ও এ্যান্ড এম)-এর দপ্তরে (ফোন নং ৯৫৫৪৫৫৪, ই-মেইল: ee_om@pwd.gov.bd) সরকারী ভবনে বসবাসকারী / ব্যবহারীগণের জন্য সেবা প্রদানকারী / অভিযোগ প্রতিকারের কেন্দ্র স্থাপন করা আছে যেখানে রেজিষ্টারে লিপিবদ্ধ / টেলিফোন / ই-মেইল / ফ্যাক্স / ব্যক্তিগত সাক্ষাত-এর মাধ্যমে অভিযোগ সমস্যা জানানো যাবে (কক্ষ নং ৪৩০)।

কেন্দ্রীয়ভাবে গ্রহণকৃত সকল অভিযোগগুলো তিন দিনের মধ্যে আমলে নেয়া হয় এবং পরবর্তীতে প্রতিকারের কী ব্যবস্থা নেয়া হয়েছে তা সাত কার্য দিবসের মধ্যে অভিযোগকারীকে জানিয়ে দেয়া হয় ।

০৮. ভবন ব্যবহারকারী / প্রত্যাশি সংস্থার সাথে আলোচনা / পরামর্শ কার্যক্রম :

ক) গণপূর্ত অধিদপ্তর সর্বদা ভবন ব্যবহারকারী / প্রতাশি সংস্থার পরামর্শকে স্বাগত জানাবে।

খ) ভবন ব্যবহারকারী প্রত্যাশি সংস্থার প্রতিনিধির সাথে বছরে দুবার (জুলাই এবং এপ্রিল) সংশ্লিষ্ট তত্বাবধায়ক প্রকৌশলী'র সভাপতিত্বে এবং বছরে একবার (ডিসেম্বর) অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী'র সভাপতিত্বে মতবিনিময় সভার আয়োজন করা হবে। যারা উক্ত সভাতে অংশগ্রহণ করতে ইচ্ছুক তারা একমাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলীর টেলিফোন অথবা ই-মেইল ঠিকানা অথবা ওয়েব সাইটের মাধ্যমে রেজিষ্ট্রেশন করতে পারবেন।

গ) চার্টারে উল্লিখিত কোন বিষয়ে ভবন ব্যবহারকারী / প্রত্যাশি সংস্থান কেউ আলোচনা করতে চাইলে গণপূর্ত অধিদপ্তর-এর ওয়েব সাইটে (www.pwd.gov.bd) বিস্তারিত ঠিকানাসহ যোগাযোগ করতে পারবেন।

ঘ) গণপূর্ত অধিদপ্তরে সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়সের মাধ্যমে ভবন ব্যবহারকারী / প্রত্যাশি সংস্থা কতটুকু সুফল পেল তা প্রশ্নমালা বিতরণের মাধ্যমে প্রতিবছর মূল্যায়নের ব্যবস্থা করা হবে।

০৯. বিভিন্ন মন্ত্রণালয় দপ্তর সেক্টরের কার্যাদি সম্পর্কিত তথ্যাদি :

গণপূর্ত অধিদপ্তর বিভিন্ন মন্ত্রনালয়ের অধীন যে সকল নির্মাণ কাজ বাস্তায়ন করে থাকে তা সেক্টর অনুযায়ী কার্যাদেশের তারিখ, সমাপ্তির সম্ভাব্য তারিখ, প্রাপ্ত বরাদ্দ, অগ্রগতি, ব্যয়, সসস্যা (যদি থাকে) ইত্যাদি উল্লেখ পূর্বক Annual Procurement Plan (APP) সহ হালনাগাদ তথ্য ওয়েব সাইটে দেখার সুযোগ থাকছে। প্রত্যাশি সংস্থা প্রয়োজন অনুযায়ী তাৎক্ষণিকভাবে প্রকল্প সম্পর্কিত তথ্য দেখতে পারবেন এবং কোন জিজ্ঞাস্য থাকলে ই-মেইল / টেলিফোনের মাধ্যমে তত্বাবধায়ক প্রকৌশলী উন্নয়ন / সমন্বয় / মনিটরিং / পিপিসি / পেকু / প্রকল্প সার্কেল-১,২ এর মাধ্যমে আলোচনা করবে পারবেন।

তাছাড়া কেন্দ্রীয়ভাবে প্রতি বছর ডিসেম্বর / জানুয়ারী মাসে প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তরে প্রত্যাশি সংস্থার প্রতিনিধিবৃন্দের সাথে গণপূর্ত অধিদপ্তরের মাঠ-পর্যায়ে কর্মরত প্রকৌশলীদের মতবিনিময় সভার ব্যবস্থা করা হয়, সেখানেও অধিদপ্তরের সেবা কার্যক্রমের উপর দীর্ঘ আলোচনা হয়।

১০. সরকারী পার্ক / উদ্যান সম্পর্কিত বিষয়াদি :

গণপূর্ত অধিদপ্তরের অধীনস্হ সরকারী পার্ক / উদ্যান এর ব্যপারে কোন মতামত / অভিযোগ থাকলে টেলিফোন / ই-মেইলের মাধ্যমে প্রধান বৃক্ষপালনবিদের সাথে যোগাযোগ করা যায়, যার টেলিফোন নং- ৯৫৬৯৩১০, ই-মেইল ঠিকানা: ee_arbor@pwd.gov.bd। উপরোক্ত ঠিকানায় যোগাযোগ করে প্রতিকরে / সন্তুষ্ট না হলে পূর্ত ভবনে কেন্দ্রীয় অভিযোগ কেন্দ্রে যোগযোগ করার ব্যবস্থা আছে।

১১. সরকারী জমি সংক্রান্ত কার্যাদি :

গণপূর্ত অধিদপ্তর ধানমন্ডি আবাসিক এলাকা / তেজগাঁও শিল্প এলাকা / খিলগাঁও পুনর্বাসন এলাকাসহ দেশের বিভিন্ন এলাকার জমি / প্লট সংক্রান্ত বিষয়ে মন্ত্রণালয়ের চাহিদা অনুযায়ী প্রতিবেদন প্রদান করে থাকে। এছাড়া গণপূর্ত অধিদপ্তর সরকারী জমি সংক্রান্ত নিম্নলিখিত কার্যাদিও সম্পন্ন করে থাকে।

(ক) জমি হস্তান্তর (খ) ফ্ল্যাট হস্তান্তর (গ)বাণিজ্যিক স্পেস হস্তান্তর এবং (ঘ) বর্ণিত বিষয়গুলোর হস্তান্তর পরবর্তী নামজারী (ঙ)মূল মালিকের মৃত্যু জনিত কারণে ওয়ারিশদের নামে নামজারী (চ) অনুমোদিত প্লট / সড়ক বাণিজ্যিক ব্যবহারের অনুমতি (ছ)আম-মোক্তার নিয়োগ / গ্রহণ (জ) অতিরিক্ত জমি দখল / বরাদ্দ (ঝ)প্লট বিভাজন (ঞ) বন্ধক ইত্যাদি।

গণপূর্ত অধিদপ্তরের অধীনে কোন জমি / প্লট এর ব্যাপারে কারও কোন তথ্য জিজ্ঞাস্য / সমস্যা থাকলে সে বিষয়ে সংশ্লিষ্ট গণপূর্ত বিভাগের উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী / নির্বাহী প্রকৌশলী-এর দপ্তরে যোগযোগ করা যেতে পারে ।

এ ছাড়াও ঢাকা শহরের ধানমন্ডি আবাসিক এলাকার জন্য ঢাকা গণপূর্ত বিভাগ-২, তেজগাঁও শিল্প এলাকার প্লটের জন্য ঢাকা গণপূর্ত বিভাগ-৩, খিলগাঁও পুনর্বাসন এলাকার প্লটের জন্য ঢাকা গণপূর্ত বিভাগ-৪, ঢাকা শহরের পরিত্যক্ত সম্পত্তির জন্য ঢাকা গণপূর্ত রক্ষণাবেক্ষণ বিভাগে যোগযোগ করা যেতে পারে।

সহযোগিতা পেতে ব্যর্থ হলে সংশ্লিষ্ট তত্বাবধায়ক প্রকৌশলী'র সাথে যোগযোগ করতে হবে।

তারপরও প্রতিকার / সন্তুষ্ট না হলে কেন্দ্রীয় অভিযোগ কেন্দ্রে লিখিতভাবে অভিযোগ করতে হবে।

সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন

সিটিজেন চার্টার প্রণয়নের চাইতে এর বাস্তবায়ন অধিক গুরুত্বপূর্ণ। এর সফল বাস্তবায়নের জন্য নিম্নলিখিত বিষয়গুলোর দিকে বেশী গুরুত্ব দেয়া হয়েছে:

১। উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলীর দপ্তরে নির্ধারিত সময়ে টেলিফোন অভিযোগ গ্রহণ এবং রেজিষ্টারে লিপেবদ্ধ করনের ব্যবস্ধা করা হয়েছে।

২। সিটিজেন চার্টার লিফলেট / সাইনবোর্ড / বুকলেট ইত্যাদির মাধ্যমে ভবন ব্যবহারকারীদের নিকট প্রচারের ব্যবস্থা করা হয়েছে। এছাড়া গণপূর্ত অধিদপ্তরের সংশ্লিষ্ট সকল কার্যালয়ে এই চার্টার সার্বক্ষণিকভাবে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা হয়েছে।

৩। সংশ্লিষ্ট Zonal Head তথা Additional Chief Engineer (Zone) কর্তৃক Annual Procurement Plan (APP) এর মাধ্যমে কর্মসূচরি অনুমোদন প্রদান করা হবে।

৪। বাসভবনের শ্রেনী বিন্যাস অনুযায়ী প্রাপ্ত সুবিধাদি বুকলেট আকারে বিতরণ করা হবে।

৫। প্রতি অর্থবছরে আগষ্ট মাসের মধ্যে প্রধান প্রকৌশলী'র দপ্তর হতে মেরামত কাজের বিভাগ ওয়ারী সম্ভাব্য বরাদ্দ অবহিত করা হয়।

৬। **মেরামত কাজের 'সেবা' কে ৩ ভাগে ভাগ করা হচ্ছে:**

ক) দৈনন্দিন মেরামত	:	প্রয়োজন অনুযায়ী
খ) সাধারণ মেরামত	:	নির্মাণ ব্যয়ের ২% হারে ব্যয়িতব্য
গ) বিশেষ প্রকৃতির মেরামত	:	কাজের প্রকৃত চাহিদা অনুযায়ী।

৭। মেরামত খাতের বরাদ্দের প্রায় ২০% দৈনন্দিন মেরামত কাজের জন্য সংরক্ষিত রাখতে হবে। দৈনন্দিন মেরামত কাজের জন্য প্রয়োজনীয় দ্রব্যাদি Direct Procurement Method (DPM), Request for Quotation (RFQ) পদ্ধতিতে সংগ্রহ করা যাবে। Annual Procurement Plan (APP) অনুমোদিত হলে, পদ্ধতিতে ক্রয়ের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট প্রকৌশলী প্রাক্কলন ও ক্রয় প্রস্তাব অনুমোদন করবেন। RFQ পদ্ধতিতে প্রাক্কলনের অনুমোদন প্রদান করবেন তত্ত্বধায়ক প্রকৌশলী এবং ক্রয় প্রস্তাব অনুমোদন প্রদান করবেন নির্বাহী প্রকৌশলী। মেরামত খাতের বরাদ্দের ১০% প্রায় জরুরী ও অদেখা কাজের জন্য সংরক্ষিত রাখা হবে। কর্মসূচী বহির্ভূত কোন জরুরী কাজে যাবে। Annual Procurement Plan (APP) অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে কাজ হাতে নেয়া হবে। এই অনুমোদন সংক্রান্ত অনুরোধ ফ্যাক্সে সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলী অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী ফ্যাক্সে অনমোদন প্রদান অবহিত করবেন।

অবশিষ্ট ৭০% অর্থে অনুমোদিত যাবে। Annual Procurement Plan (APP)'র আওতাভুক্ত কাজ হাতে নেয়া হবে। যাবে। Annual Procurement Plan (APP) অনুমোদন কালে ইমারত ভিত্তিক বিগত ৩ ব□সরের ব্যয়ের হিসাবসহ নিম্মোক্ত ছক ব্যবহার করা হবে :

ক্রমিক নং	কাজের নাম (ইমারত ভিত্তিক)	বিগত ৩ ব□সরের আয়			বিবেচ্য বৎসসরের প্রস্তাবিত ব্যয়	মোট ব্যয়		মন্তব্য
		১ম	২য়	৩য়		টাকায়	%	

উল্লেখ্য যে, একটি ইমারতে সাধারণভাবে একটি সিভিল প্রাক্করন ও একটি ই/এম. প্রাক্কলন প্রণয়ন করা হবে। তাবে বড় বড় ইমারতের ক্ষেত্রে একাধিক প্রক্কলন করা যেতে পারে এবং ও ক্ষেত্রে পূর্বেই ঐ বিভক্তির বিষয়ে অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (জোন)-এর অনুমোদন গ্রহণ করতে হবে।

৮। সাধারণভাবে গণপূর্ত অধিদপ্তরের সকল কাজকে প্রধান প্রকৌশলী'র দপ্তরে মন্ত্রণালয় / সেক্টর ভিত্তিক বিভক্ত করে ১ জন তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর মাধ্যমে দৃঢ় মনিটরিং ব্যবস্থা নিশ্চিত করা হয়েছে।

৯। Delegation of Financial powers (DoFP) পুনর্বিন্যাস করার ব্যবস্থা নেয়া হচ্ছে।

১০। কর্মসূচী অনুযায়ী স্থাপত্য নকশা প্রাপ্তির নিশ্চয়তা বিধানের জন্য স্থাপত্য অধিদপ্তর ও গণপূর্ত অধিদপ্তরের মধ্যে আনুষ্ঠানিক সমন্বয়ের উদ্দেশ্যে প্রতি মাসে প্রধান প্রকৌশলী / প্রধান স্থপতির সভাপতিত্বে সমন্বয় সভা করা হবে। বেজোড় মাসগুলোতে প্রধান প্রকৌশলী'র সভাপতিত্বে এবং জোড় সামবগুলোতে প্রধান স্থপতির সভাপতিত্বে স্ব-স্ব অধিদপ্তরের সভাকক্ষে প্রতি মাসের প্রথম সপ্তাহে এই সভা ডিজাইন / স্থাপত্য নকশার জন্য প্রয়োজনে Man Month ভিত্তিতে ক্ষুদ্র আকারে কনসালটেন্ট নিয়োগ করা হবে। বিবেচ্য প্রকল্পে সুনির্দিষ্ট সংস্থান না থাকলে, প্রকল্পের কনটিনজেনসী হতে এ ব্যয় নির্বহ করা যেতে পারে। কোন ভাবে এ অর্থ সংস্থান করা না গেলে, মেরামত খাতের বিবিধ উপখাত হতে অর্থ ব□সরে সর্বোচ্চ ৫.০০ (পাচঁ) লক্ষ টাকা প্রধান প্রকৌশলী ব্যয়ের অনুমোদন প্রদান করতে পারবেন। অথবা গণপূর্ত অধিদপ্তরের আওতায় প্রকল্প অনুমোদনের ব্যবস্থা নিয়ে এ অর্থের সংস্থান করা হবে।

১১। উন্নয়নমূলক কর্মকান্ডের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্মচালদের দক্ষতা উন্নয়নে অব্যাহত প্রশিক্ষণের বা Continuous Professional Development ব্যবস্থা করা হবে। এ জন্য জুলাই মাসের মধ্যে বার্ষিক প্রশিক্ষণ কর্মসূচী প্রণয়ন পূবৃক প্রকাশ করা হবে এবং বাজেটে প্রয়োজনীয় অর্থের সংস্থান রাখা হবে।

১২। উন্নয়নমূলক কর্মকান্ডের সাথে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্মচারীদের দক্ষতা উন্নয়নে অব্যাহত প্রশিক্ষণের বা Continuous Professional Development (CPD) ব্যবস্থা করা হবে। এ জন্য জুলাই মাসের মধ্যে বার্ষিক প্রশিক্ষণ কর্মসূচী প্রণয়ন পূর্বক প্রকাশ করা হবে এবং

বাজেটে প্রয়োজনীয় অর্থের সংস্থান রাখা হবে।

১৩। উন্নয়ন প্রকল্প / মেরামত প্রকল্প বাস্তবায়নের 'ফোকাল পয়েন্ট' হিসেবে মাঠ পর্ডালেযর সার্কেলের তত্বাবধায়ক প্রকৌশলীকে নির্ধারণ করা আছে। এ ছাড়া প্রকল্পের আর্থিক ক্ষমতা প্রয়োগকারী কর্মকর্তা হিসেবে অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী / তত্বাবধায়ক প্রকৌশলী / নির্বাহী প্রকৌশলী "নির্মাণ অংগের প্রকল্প পরিচালক" রূপে গন্য হচ্ছেন।

১৪। অফিস সময়ের বাইরে জরুর অভিযোগ প্রদান এবং রক্ষণাবেক্ষণ কাজে মাঠ পর্যায়ে কর্মরত কর্মকর্তা / কর্মচারীদের স্বল্পতম সময়ে যথাযথভাবে সেবা প্রদানের জন্য অন্যান্য সেবা প্রদানকারী সংস্থা যেমন: সিটি করপোরেশন, রাজউক, বিদ্যু বিভাগ এর ন্যায় জরুরী বিভাগে জরুরী ভিত্তিতে যোগযোগ স্থাপনের জন্য সরকারীভাবে নির্ধারিত অর্থে মোবাইল ফোন এর ব্যয় বহনের ব্যবস্থা করা হবে।

১৫। সিটিজেন চার্টারকে সাফল্যমন্ডিত করতে হলে এটাকে IT Based অর্থা দক্ষ Management Information System (MIS) ভিত্তিক হতে হবে। এদিকটি খেয়াল রেখে গণপূর্ত অধিদপ্তরে সিটিজেন চার্টার প্রণয়নে ওয়েব সাইট, ই-মেইল এর ব্যবহার যথাসম্ভব প্রয়োগের ব্যবস্থা করা হয়েছে। গণপূর্ত অধিদপ্তরে যে ওয়েব সাইট রয়েছে সেখানে প্রথমিকভাবে পরামর্শক নিয়োগ করে সিটিজেন চার্টার সম্পর্কিত বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত এবং প্রতিনিয়ত Update/Upload এর ব্যবস্থা রাখা হবে।

১৬। গণপূর্ত অধিদপ্তরে অন্তত: ৫জন প্রকৌশলীর পদ সৃষ্টিসহ Web Page Design/ Update করার যথাযথ প্রশিক্ষণ দিয়ে দক্ষতা অর্জন করতে হবে যেন ভবিষ্যতে সর্বদা পরামর্শক নিয়োগ না করে নিজেরাই ওয়েব সাইট এর প্রয়োজনীয় হালনাগাদ করতে পারেন।

১৭। কেন্দ্রীয় অভিযোগ কেন্দ্র দক্ষভাবে পরিচালনা এবং সিটিজেন চার্টার এর সফল বাস্তবায়নের জন্য নির্বাহী প্রকৌশলী (ও এ্যান্ড এম) এর অধীনে ১জন উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী ও ২ জন সহকারী প্রকৌশলী, ১ জন কম্পিউটার অপারেটর, ১জন পিলন, ১জন মেসেঞ্জার সমন্বয়ে কেন্দ্রীয় অভিযোগ কেন্দ্র (CCC) কে শক্তিশালী করা হবে। অধিকন্তু প্রধান প্রকৌশলীর ষ্টাফ অফিসার উক্ত সেলকে সার্বিক সহযোগিতা প্রদান করবেন।

১৮। সিটিজেন চার্টার-এর সফল বাস্তবায়নে কেন্দ্রীয় অভিযোগ সেলসহ মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তা / কর্মচারীদের প্রয়োজনীয় Logistic Support সহ বিধি বিধানসমূহ বাস্তবসম্মত করণে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রধান প্রকৌশলীর দপ্তর থেকে প্রদান করা হবে।

১৯। গণপূর্ত অধিদপ্তরের মেরামত কার্যক্রমে অধিকতর জবাবদিহিতা ও স্বচ্ছতা আনার জন্য কেন্দ্রীয়ভাবে প্রয়োজনীয় ভিজিলেন্স টিম মনিটরিং টিম সৃষ্টি করা হবে। এই টিমের প্রধান হিসেবে একজন অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী / তত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ন্যস্ত থাকবেন, এ জন্য পদ সৃষ্টি করা যেতে পারে। পদ সৃষ্টির পূর্ব পর্যন্ত ঢাকাস্থ যে কোন অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী / তত্বাবধায়ক প্রকৌশলী দায়িত্ব পালন করবেন।

২০। গণপূর্ত অধিদপ্তরের জন্য প্রণয়নরকৃত সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়নের জন্য একটি বাজেট প্রণয়ন করা হবে, যা মেরামত খাত থেকে ব্যবস্থা করা হবে।

২১। গণপূর্ত অধিদপ্তরে সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন সফল করতে হরে সংশ্লিষ্ট সকলের একান্ত সহযোগিতা ও আন্তরিকতা প্রয়োজন। তা ছাড়া গণপূর্ত অধিদপ্তরকে দক্ষ ও গতিশীল এবং সেই সাথে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা প্রতিষ্ঠার জন্য প্রচলিত অনেক বিধি বিধান পরিবর্তন পরিবর্ধন করে বাস্তবতার আলোকে সময়োপযোগী করা হবে।

২২। সিটিজেন চার্টার প্রয়োগকারে কোন সমস্যা অসংগতি দেখা দিলে স্বল্পতম সময়ে সংশোধন করে তা সিটিজেন চার্টারে সন্নিবেশিত করা হবে।

পেনশন সম্পর্কিত গৃহিত পদক্ষেপসমূহ

১। গ্রেডেশন তালিকানুযায়ী অবসর প্রস্তুতিমূলক ছুটি (এল.পি.আর.) আসন্ন কর্মকর্তা কর্মচারীগলকে চিহ্নিত করে উক্ত ছুটিতে গমণের পূর্বে ৬ মসিরে মধ্যে এস.এস.সি. বা সমমানের সনদের সত্যায়িত অনুলিপি ছুটি প্রাপ্যতা প্রতিবেদন সহ লিখিত আবেদন পেশ করার জন্যে অনুরোধ করা হয়।

২। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্মচারীগণের নিকট থেকে চাদিত কাগজাদিসহ এল.পি.আর মঞ্জুরীর আবেদন প্রাপ্তির পর বিধি মোতবেক অত্র দপ্তর থেকে প্রার্থীত ছুটি মঞ্জুরী প্রদান করা হয় কিংবা মন্ত্রণালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ করা হয়।

৩। এর.পি.আর. মঞ্জুরীর সাথে সাথে প্রাপ্য গড় বেতনে অর্জিত অতিরিক্ত ছুটি থেকে ১২ মাস ছুটি (যদি প্রাপ্য থাকে) এর বিনিময়ে প্রত্যাশিত শেষ বেতন অনুযায়ী এককালীন অর্থ (লাম্প গ্রান্ট) উত্তোলনের মঞ্জুরী প্রদান করা হয়।

৪। এল.পি,আর শুরুর পর (সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা / কর্মচারীগণের ইচ্ছানুযায়ী) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে জমাকৃত সমুদয় অর্থের মঞ্জুরীর বিষয়ে পেশকৃত আবেদনের প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার দপ্তর থেকে চূড়ান্ত হিসাব বিবরণী / অথরিটি পত্র সংগ্রহ পূর্বক প্রার্থীত মঞ্জুরী প্রদান করা হয়।

৫। কর্মকর্তা / কর্মচারীগণ এল.পি.আর-এ গমনের পর তাদের আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রাপ্য পেনশন ও আনুতোষিক কিংবা এককালীন আনুতোষিক মঞ্জুরী বিষয়টি প্রক্রিয়া করণ করা হয়।

৬। পেনশন ও আনুতোষিক / এককালীন আনুতোষিক এর আবেদন :

আবেদনের সাথে যে সব প্রয়োজনীয় কাগজ তথ্যাদি সংযোজন করতে হবে তার বিবরণ :	**যে ডেস্ক দপ্তর থেকে সংগ্রহ করতে হয় :**
চাকুরী বিবরণী	সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার দপ্তর থেকে আবেদনকারী কর্তৃক সংগ্রহ করতে হয়।
শেষ বেতন প্রত্যয়ন পত্র	সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার দপ্তর থেকে আবেদনকারী কর্তৃক সংগ্রহ করতে হয়।
শেষ ৩ (তিন) বছরের কর্মস্থল থেকে না-দাবী সনদপত্র	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নিজ উদ্যোগে / কিংবা তার আবেদনের প্রেক্ষিত পেনশন প্রক্রিয়াকরণ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সংগ্রহ করা যেতে পারে।
সরকারী বাসায় বসবাসের ক্ষেত্রে :	
গ্যাস বির পরিশোধ সংক্রান্ত কর্তৃপক্ষের না-দাবী সনদপত্র	সংশ্লিষ্ট তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিশন এন্ড ডিষ্ট্রিবিউশন কোং-এর অফিস থেকে আবেদনকারী কর্তৃক সংগ্রহ করতে হয়।
বিদ্যু বিল পরিশোধ সংক্রান্ত না দাবী সনদপত্র	সংশ্লিষ্ট বিদ্যু বিতরণ কর্তৃপক্ষ থেকে আবেদনকারী কর্তৃক সংগ্রহ করতে হয়।
সরকারী বাসা হস্তান্তরের কপি	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা / কর্মচারী কর্তৃক আবেদনের সাথে সংযুক্ত করতে হয়।

৭। পেনশন ও আনুতোষিক / এককালীন আনুতোষিক এর আবেদন প্রাপ্তির পর পেনশন সহজীকরণ বিধিমালা ২০০১ অনুযায়ী নিম্মোক্তভাবে প্রক্রিয়া সম্পন্ন করা হয় :

ক) পেনশন সম্পর্কিত কাগজ পত্রাদি প্রকিয়াকরণ পদ্ধতি :

পেশকৃত প্রাসঙ্গিক কাগজাদি দ্রুত বাছাইয়ের পর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা / কর্মচারীর বিরুদ্ধে কোন বিভাগীয় মামলা / অভিযোগ আছে কিনা বিংবা কোন অডিট আপত্তিজনত কারণে

অর্থ দন্ডাদেশ আছে কিনা তা যাচাইয়ের জন্য নথি সংশ্লিষ্ট শাখাসমূহে প্রেরণ করা হয়। উক্ত শাখা থেকে প্রাপ্ত মতামতের ভিত্তিতে কর্মচারীগণের পেনশন মঞ্জুরীর লক্ষ্যে অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী / প্রধান প্রকৌশলী মহোদয় বরাবর পেশ করা হয় এবং ১ম শ্রেনীর কর্মকর্তাগণের পেনশন মঞ্জুরীর ক্ষেত্রে প্রসঙ্গিক কাগজাদিসহ আবেদনগুলো মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয় । সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর প্রার্থীত পেনশন ও আনুতোষিক / এককালীন আনুতোষিক পরিশোধের জন্য প্রাসঙ্গিক কাগজপত্রাদিসহ নির্ধারিত ফর্মের আবেদনগুলো সংশ্লিষ্ট হিসাব রক্ষণ অফিসে প্রেরণ করা হয়ে থাকে।

খ) দ্রুত পেনশন নিষ্পতির স্বার্থে নিচে উল্লেখিত সহযোগিতা প্রদান করা হয়ে থাকে :

- পেনশন নিষ্পত্তির জন্য সঠিকভাবে পূরণকৃত কাগজপত্র সমূহের নমুনার ফটোকপি সরবারহ কার হয় ।
- পেনশন আবেদনকারী সঠিকভাবে পেনশন সংক্রান্ত কাগজপত্র সমূহ সংশ্লিষ্ট শাখায় দাখিলের ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে তত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (সংস্থাপন) এর নিকট পেশ করতে হয়।
- পেনশন আবেদনাকরীর পেনশন সংক্রান্ত কোন অভিযোগ থাকলে তা নির্বাহী প্রকৌশলী (সংস্থাপন) এর নিকট লেখেতভাবে জানাতে পারবেন।