

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়
সেতু বিভাগ
www.bridgesdivision.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: দেশব্যাপী নিরবচ্ছিন্ন সড়ক যোগাযোগ নেটওয়ার্ক

মিশন: ১৫০০ মিটার ও তদূর্ধ্ব সেতু, উড়াল সেতু, এক্সপ্রেসওয়ে, টানেল ইত্যাদি নির্মাণ ও রক্ষণাবেক্ষণের মাধ্যমে আর্থসামাজিক অবস্থার উন্নয়ন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১। নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সেতু বা স্থাপনা পরিদর্শনের অনুমতি প্রদান	আবেদনের ভিত্তিতে অনুমতি প্রদান	যৌক্তিকতাসহ আবেদন পত্র	বিনামূল্যে	৭ দিন	মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ইমেইল: ikmahmood@yahoo.com

২.২। দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	উন্নয়ন প্রকল্পসমূহের অনুকূলে বাজেট বরাদ্দ এবং বাজেট বিভাজন অনুমোদন	সংস্থার বাজেট প্রস্তাব এবং সেতু বিভাগের অনুকূলে বরাদ্দকৃত বাজেটের প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে বাজেট বরাদ্দ ও বিভাজন আদেশ জারী	বাজেট বই, বিস্তারিত বাজেট বিভাজন	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	মোঃ জাকির হোসেন উপসচিব (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) ফোন: +৮৮০১৭১২১৩৬৩৯৬ ইমেইল: zakir6463@gmail.com
২	উন্নয়ন প্রকল্পসমূহের অনুকূলে অর্থ অবমুক্তি	নির্ধারিত ছকে প্রকল্প পরিচালক/সংস্থা প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত অর্থ অবমুক্তির প্রস্তাবের প্রেক্ষিতে অর্থ বিভাগ কর্তৃক জারিকৃত অর্থ অবমুক্তির বিধি-বিধান অনুসরণ করে এবং যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে অর্থ অবমুক্তির মঞ্জুরী আদেশ জারী	পরিচালক/সংস্থা প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত অর্থ অবমুক্তির চাহিদাপত্র, সংস্থার অনুকূলে ডিএসএল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	
৩	অধীনস্থ সংস্থার জন্য আইন ও বিধি প্রণয়ন এবং অনুমোদনের ব্যবস্থা গ্রহণ	সংস্থার মতামত গ্রহণ, লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগের ভেটিং গ্রহণ এবং যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ	খসড়া আইন ও বিধি	প্রযোজ্য নয়	৬ মাস	মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ইমেইল: ikmahmood@yahoo.com
৪	উন্নয়ন প্রকল্পসমূহে কর্মরত বিদেশী নাগরিকদের ভিসার ক্যাটগরি পরিবর্তন, ভিসার মেয়াদ বৃদ্ধি, মাল্টিপল সিকিউরিটি ক্লিয়ারেন্স ইস্যুর জন্য স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের মাধ্যমে ব্যবস্থা গ্রহণ	সংশ্লিষ্ট সংস্থা প্রধান/উন্নয়ন প্রকল্পের প্রকল্প পরিচালক এর অনুরোধের প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ে অনুরোধপত্র প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট প্রকল্প পরিচালকের সুপারিশসহ আবেদন, পাসপোর্টের ব্যক্তিগত তথ্য ও ছবি সম্বলিত পাতার ফটোকপি এবং সর্বশেষ প্রাপ্ত ভিসা ও আগমনী সিলের পাতার ফটোকপি,	প্রযোজ্য নয়	০৭ কার্যদিবস	মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ইমেইল: ikmahmood@yahoo.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			সংশ্লিষ্ট সরকারি দপ্তর/সংস্থার অনুমতি/চুক্তিপত্র ইত্যাদি			
৫	পদ সৃজন	বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ বিভাগের সম্মতি গ্রহণ করার পর প্রস্তাবিত পদের বেতন স্কেল অর্থ বিভাগের বাস্তবায়ন অনুবিভাগ হতে যাচাই করা হয়। প্রশাসনিক উন্নয়ন কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর সদয় অনুমোদনক্রমে সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ফরমে দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব ২) অনুমোদিত সাংগঠনিক কাঠামোর কপি ৩) আর্থিক সংশ্লেষ	প্রযোজ্য নয়	ছয় মাস	মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ইমেইল:ikmahmood@yahoo.com
৬	পদ সংরক্ষণ (সৃজনের ৪র্থ বছর হতে)	বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ বিভাগের সম্মতি গ্রহণ করে সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব ২) পদ সৃজনের সরকারি আদেশ ৩) ০৩ বছর পদ সংরক্ষণের সরকারি আদেশ ৪) পদ সংরক্ষণের জন্য জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সম্মতি ৫) পদ সংরক্ষণের জন্য অর্থ বিভাগের সম্মতি	প্রযোজ্য নয়	৬০ কার্যদিবস	মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ইমেইল:ikmahmood@yahoo.com
৭	পদ স্থায়ীকরণ	বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ বিভাগের সম্মতি গ্রহণ করে সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) পদ স্থায়ীকরণের জন্য জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ফরমে দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব ২) পদ সৃজনের সরকারি আদেশ	প্রযোজ্য নয়	৬০ কার্যদিবস	মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ইমেইল:ikmahmood@yahoo.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			৩) পদ সৃজন পরবর্তী সকল বছরের পদ সংরক্ষণের মঞ্জুরি আদেশ			
৮	জনবল/সরঞ্জামাদি টিওএ্যান্ডইভুড্ডকরণ	বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ বিভাগের সম্মতি গ্রহণ করে সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব ২) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সম্মতি ৩) অর্থ বিভাগের সম্মতি ৪) অর্থ বিভাগের বাস্তবায়ন অনুবিভাগ কর্তৃক বেতন স্কেল নির্ধারণ (জনবলের ক্ষেত্রে) ৫) প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটির সুপারিশ	প্রযোজ্য নয়	৬০ কার্যদিবস	মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ইমেইল: ikmahmood@yahoo.com
৯	বার্ষিক ক্রয় প্রস্তাব অনুমোদন	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে আদেশ জারি করা হয়।	১) পিপিআর-২০০৮ অনুসরণে ক্রয়কারী দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব ২) সংশ্লিষ্ট দপ্তর/অধিদপ্তরের টিওএ্যান্ডই ৩) বাজেটে বরাদ্দের পরিমাণ	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ইমেইল: ikmahmood@yahoo.com
১০	ব্যয় মঞ্জুরি অনুমোদন	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব ২) সংশ্লিষ্ট সরঞ্জামাদি ক্রয়ের প্রশাসনিক অনুমোদন ৩) অনুমোদিত টিওএ্যান্ডই-এর কপি ৪) বাজেটে বরাদ্দের পরিমাণ	প্রযোজ্য নয়	৩০ কার্যদিবস	মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ইমেইল: ikmahmood@yahoo.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			৫) দরপত্র মূল্যায়ন কমিটির সুপারিশ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৬) ** (তারকা) চিহ্নিত খাতের জন্য অর্থ বিভাগের সম্মতি			
১১	মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তরের যানবাহন, যন্ত্রপাতি, নৌযান কনডেমনেশন ঘোষণা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা হতে প্রস্তাব পাওয়ার পর মোটরযান, নৌযান, কম্পিউটার ও অফিসে ব্যবহৃত অন্যান্য যন্ত্রপাতি অকেজো ঘোষণাকরণ নীতিমালা অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	১) যথাযথ কর্তৃপক্ষের প্রস্তাব ২) মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তরের যানবাহন যন্ত্রপাতি অকেজো ঘোষণাকরণ নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত ছকে তথ্যাদি ৩) বিআরটিএর প্রতিবেদন/সুপারিশ	প্রযোজ্য নয়	দুই মাস	মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ইমেইল: ikmahmood@yahoo.com

২.৩। অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	আওতাধীন সংস্থায় প্রেষণে নিয়োজিত কর্মকর্তাদের পদায়ন	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের প্রজ্ঞাপন/আদেশ এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার যোগদান এর প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে পদায়ন আদেশ জারী	১। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের আদেশের কপি ২। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার যোগদান পত্র	প্রযোজ্য নয়	৭ দিন	মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ইমেইল: ikmahmood@yahoo.com
২	বিদেশ ভ্রমণের সরকারি আদেশ (জিও) জারী	অর্থায়ন উৎসসহ সংস্থার সুনির্দিষ্ট প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট কমিটির সুপারিশের প্রেক্ষিতে বিদেশ ভ্রমণ সংক্রান্ত সরকারি বিধি-বিধান, অনুসরণীয় বিষয়াদি পরিপালন এবং যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন গ্রহণ সাপেক্ষে বিদেশ ভ্রমণের সরকারি আদেশ জারি	সংশ্লিষ্ট সংস্থার সুনির্দিষ্ট প্রস্তাব, কমিটির সুপারিশের কপি, বাজেট বরাদ্দের কপি/অর্থায়নের উৎস সংক্রান্ত দলিলাদি, চুক্তির কপি ইত্যাদি	প্রযোজ্য নয়	৭ দিন	মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ইমেইল: ikmahmood@yahoo.com
৩	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং- ২৩৯৫) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) ৩) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার	প্রযোজ্য নয়	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৭ কর্মদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কর্মদিবস	মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ইমেইল: ikmahmood@yahoo.com

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়			
8	অর্জিত ছুটি (বহি: বাংলাদেশ) মঞ্জুর	<p>আবেদন পাওয়ার পর</p> <p>(ক) নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ বিধি-বিধান পরিপালন সাপেক্ষে এবং যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।</p> <p>(খ) সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে জারিকৃত বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি ও আনুষঙ্গিক নির্দেশনা অনুসরণ এবং যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।</p> <p>(গ) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে সংশ্লিষ্ট আবেদন অগ্রগামী করা হয়</p>	<p>১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র</p> <p>২) <u>নির্ধারিত ফরমে</u> <u>(বাংলাদেশ ফরম নং- ২৩৯৫)</u> প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে)</p> <p>৩) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়</p> <p>৪) ব্যক্তিগত কারণে সরকারি/স্বায়ত্বশাসিত সংস্থার কর্মকর্তাদের বিদেশ ভ্রমণের আবেদন</p>	প্রযোজ্য নয়	<p>ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৭ কর্মদিবস</p> <p>খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কর্মদিবস</p>	<p>মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ইমেইল: ikmahmood@yahoo.com</p>

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৫	চিত্ত বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর চিত্ত বিনোদন ভাতা বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১) সাদা কাগজে আবেদন ২) <u>নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫)</u> প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয় ৩) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য নয়	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৭ কার্যদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কর্মদিবস	মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ইমেইল: ikmahmood@yahoo.com
৬	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	আবেদন পাওয়ার পর সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা ১৯৭৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১) <u>নির্ধারিত ফরমে আবেদন (বাংলাদেশ ফরম নং-২৬৩৯,</u> গেজেটেড/নন-গেজেটেড) ২) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণী (প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত) (মূল কপি, মঞ্জুরি আদেশ জারির	প্রযোজ্য নয়	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৭ কার্যদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৫ কর্মদিবস	মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ইমেইল: ikmahmood@yahoo.com

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			পর ফেরতযোগ্য)			
৭	সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল মঞ্জুরি	আবেদন পাওয়ার পর সরকার নির্ধারিত কমিটির সভায় উপস্থাপন করা হয়। কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) সাদা কাগজে আবেদন ২) ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ৪ বছরের হালনাগাদ এসিআর; ৩। ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের ক্ষেত্রে সর্বশেষ ৫ বছরের এসিআর/ হালনাগাদ সার্ভিস বহি	প্রযোজ্য নয়	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ১০ কার্যদিবস খ) দ্বিতীয় শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ১০ কার্যদিবস	জনাব মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ই-মেইল: ikmahmood@yahoo.com
৮	চাকরি স্থায়ীকরণ	আবেদন পাওয়ার পর সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	১) সাদা কাগজে আবেদন ২) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য নয়	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৭ কার্যদিবস খ) দ্বিতীয় শ্রেণীর গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কার্যদিবস	জনাব মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ই-মেইল: ikmahmood@yahoo.com
৯	আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন সংযোগ প্রদান	<u>সমন্বিত সরকারি টেলিফোন নীতিমালা- ২০০৪</u> অনুযায়ী যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে ব্যবস্থা গ্রহণ	<u>সমন্বিত সরকারি টেলিফোন নীতিমালা- ২০০৪</u> এর নির্ধারিত ছকে আবেদন	প্রযোজ্য নয়	১৫ (পনের) দিন	জনাব মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ই-মেইল: ikmahmood@yahoo.com
১০	গৃহনির্মাণ ঋণ প্রদান	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে মঞ্জুরি আদেশ জারি	১) সাদা কাগজে আবেদন ২) যে জমিতে গৃহ নির্মাণ/মেরামত করা হবে সে জমির দলিল/বায়নাপত্র	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ইমেইল: ikmahmood@yahoo.com

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			৩) ১৫০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে অঞ্জীকারনামা ৪) যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ			
১১	মোটরযান ক্রয় অগ্রিম প্রদান	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে মঞ্জুরি আদেশ জারি	১) সাদা কাগজে আবেদন ২) আবেদনকারীর ১৫০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে অঞ্জীকারনামা। ৩) মোটর সাইকেল বিক্রয়কারীর অঞ্জীরনামা।	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ইমেইল: ikmahmood@yahoo.com
১২	কম্পিউটার ক্রয়ের নিমিত্ত অগ্রিম প্রদান	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে মঞ্জুরি আদেশ জারি	১) সাদা কাগজে আবেদন ২) আবেদনকারীর ১৫০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে অঞ্জীকারনামা।	প্রযোজ্য নয়	৩০ কার্যদিবস	জনাব মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ই-মেইল: ikmahmood@yahoo.com
১৩	কোটাভুক্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অনুকূলে সরকারি বাসা বরাদ্দ	সরকারি বাসা বরাদ্দ নীতিমালা ১৯৮২ অনুযায়ী আবেদনের প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে বরাদ্দপত্র ইস্যু	১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২) মূল বেতনের প্রত্যয়ন পত্র (প্রাপ্তি স্থানঃ স্ব স্ব দপ্তরের হিসাব শাখা)	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	জনাব মাহমুদ ইবনে কাসেম সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: ৫৫০৪০৩২০ ই-মেইল: ikmahmood@yahoo.com

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

সেতু বিভাগাধীন বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ এর সিটিজেন চার্টার <http://www.bba.gov.bd/citizen-charter/>

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	আবেদনের সাথে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল করা
৩	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিজ পরিশোধ করা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
৪	সিটিজেন চার্টারে উল্লেখিত সময়সীমা অতিক্রম না করা পর্যন্ত অপেক্ষা করা

৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে 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 নাম ও পদবি: হাবিবুর রহমান, উপসচিব (প্রশাসন) (GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	সেতু বিভাগ, সেতু ভবন, বনানী, ঢাকা ১২১২ ফোন: +৮৮০১৭১৫৭০১৫২৬ ইমেইল: hrahmands@yahoo.com ওয়েব পোর্টাল: http://www.bridgesdivision.gov.bd/ GRS লিঙ্ক: http://www.bba.gov.bd/grs/	০১ মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা নাম ও পদবি: মোঃ ছবির আহম্মদ, যুগ্মসচিব (প্রশাসন)	সেতু বিভাগ, সেতু ভবন, বনানী, ঢাকা ১২১২ ফোন: +৮৮০২৫৫০৪০৩১০ ইমেইল: dir-admn@bba.gov.bd	০১ মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা www.grs.gov.bd	০১ মাস