গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ-এর কার্যালয়
সড়ক বিভাগ, নড়াইল।
ফোনঃ ০৪৮১-৬২৫০৮/ফ্যাক্সঃ ০৪৮১-৬৩৩০৭
e-mail: eenara@rhd.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: একটি দক্ষ মহাসড়ক নেটওয়ার্ক গড়ে তোলা।

মিশন: মহাসড়ক মেরামত, সংস্কার ও রক্ষণাবেক্ষণ এবং উন্নয়ন ও সম্প্রসারনের মাধ্যমে জনগনের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নের লক্ষ্যে টেকসই, নিরাপদ ও মানসম্মত সড়ক অবকাঠামো গড়ে তোলা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
ক্রমিক 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.	মহাসড়ক উন্নয়ন ও সম্প্রসারণ এবং সেতু নির্মাণ ও উন্নয়নের জন্য মাননীয় মন্ত্রী/ প্রতিমন্ত্রী/জাতীয় সংসদ সদস্য, সরকারী কর্মকর্তা, বিশিষ্ট নাগরিকগণ কর্তৃক অনুরোধ/ আবেদনের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ।	ক) সংশ্লিষ্ট জোনের অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী, সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর বরাবর আবেদন/ অনুরোধপত্র প্রেরণ; খ) জোন হতে প্রাপ্ত প্রস্তাব প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সড়ক ও মহাসড়ক বিভাগে প্রেরণ; গ) আবেদনকারী/অনুরোধকারীকে পত্র মারফত অবহিত করা;	ক) সংশ্লিষ্ট মহাসড়ক/ সেতুর অবস্থানগত তথ্যাদি সম্বলিত অনুরোধপত্র;	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	আসমা আখতার জাহান তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, পরিকল্পণা ও কার্যক্রম সার্কেল, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা। ফোন:+৮৮-০১৭৩০৭৮২৫২৫ ইমেইল: seppc@rhd.gov.bd
২.	সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তরের আওতাধীন বিভিন্ন মহাসড়ক, সেতু ও কালভার্ট, মেরামত, সংস্কার ও রক্ষণাবেক্ষণের জন্য বিশিষ্ট নাগরিকগণ কর্তৃক অনুরোধ/ আবেদনের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ।	ক) সংশ্লিষ্ট জোনের অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী, সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর বরাবর আবেদন/ অনুরোধপত্র প্রেরণ; খ) জোন হতে প্রাপ্ত প্রস্তাব অনুমোদনের জন্য মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ। পিএমপি (মাইনর) এর আওতায় কাজের জন্য সংশ্লিষ্ট জোন ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। গ) সংশ্লিষ্ট আবেদন/ অনুরোধকারীকে পত্র মারফত অবহিত করা;	ক) সংশ্লিষ্ট মহাসড়ক, সেতু ও কালভার্ট এর অবস্থান ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সম্বলিত অনুরোধপত্র;	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	মোহাম্মদ আবুল কালাম আজাদ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, সওজ, রক্ষণাবেক্ষণ সার্কেল, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা। ফোন:+৮৮-০১৭৩০৭৮২৫৩২ ইমেইল: semc@rhd.gov.bd
৩.	ফেরী স্থাপনের জন্য মাননীয় মন্ত্রী/প্রতিমন্ত্রী/ জাতীয় সংসদ সদস্য, সরকারী কর্মকর্তা, বিশিষ্ট নাগরিকগণ কর্তৃক অনুরোধ/ আবেদনের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ।	ক) সংশ্লিষ্ট জোনের অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী, সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর বরাবর আবেদন/ অনুরোধপত্র প্রেরণ; খ) জোন হতে প্রাপ্ত প্রস্তাব প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সড়ক ও মহাসড়ক বিভাগে প্রেরণ; গ) সংশ্লিষ্ট আবেদনকারী/ অনুরোধকারীকে পত্র মারফত অবহিত করা;	ক) সংশ্লিষ্ট স্থানের অবস্থান ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সম্বলিত অনুরোধপত্র;	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	মোঃ জামাল উদ্দিন তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, ফেরী পরিকল্পণা সার্কেল, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা। ফোন:+৮৮-০১৭৩০৭৮২৮৩৫ ইমেইল: sefpcdha@rhd.gov.bd

চলমান পাতা-২

৪.	সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তরের মালিকানাধীন সাময়িক অব্যবহৃত ভূমি অস্থায়ী ভিত্তিতে ইজারার অনুমতি প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ।	ক) সংশ্লিষ্ট জোনের প্রস্তাবের প্রেক্ষিতে; খ) সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তরের ভূমি ব্যবস্থাপনা নীতিমালা ২০১৫ অনুসরণপূর্বক মন্ত্রণালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ। গ) পত্রের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট জোনকে অবহিত করা;	ক) ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের ইজারা প্রাপ্তির আবেদনপত্র; খ) সওজ অধিদপ্তরের সুপারিশসহ প্রস্তাব; গ) ভূমির তফসিল; ঘ) স্কেচ ম্যাপ ও নক্সা;	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	আইন কর্মকর্তা, আইন ও সম্পত্তি বিভাগ, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা। ফোন: ইমেইল:
৫.	সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তরের মলিকানাধীন ভূমি ও স্থাপনায় অস্থায়ী ভিত্তিতে বিজ্ঞাপন, বিলবোর্ড, ভাস্কর্য, স্মৃতিস্মারক ইত্যাদি স্থাপনের অনুমোদনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	ক) সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলীর প্রস্তাবের প্রেক্ষিতে; খ) সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তরের ভূমি ব্যবস্থাপনা নীতিমালা ২০১৫ মোতাবেক নিষ্পত্তির জন্য মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ। গ) পত্রের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট জোনকে অবহিত করা;	ক) আবেদনসহ প্রস্তাব; খ) বিলবোর্ডের অবস্থান, আকার, স্থাপনের উচ্চতা, দূরত্ব এবং সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর কর্তৃক অনুমোদিত কাঠামোর ডিজাইন;	বিনামূল্যে	৭ কার্যদিবস	নির্বাহী প্রকৌশলী, আইন ও সম্পত্তি বিভাগ, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা। ফোন: ইমেইল:
৬.	সরঞ্জাম/যন্ত্রপাতি ভাড়ায় প্রদান	সড়ক নির্মাণ ও রক্ষণাবেক্ষণ সরঞ্জাম/যন্ত্রপাতি ভাড়ায় ব্যবহারের জন্য সাধারণ জনগণ আবেদন করলে সরঞ্জাম/যন্ত্রপাতির প্রাপ্যতা ও প্রত্যাশী ব্যক্তি/সংস্থার উপযুক্ততা যাচাই করা হয়। যাচাই-এ সঠিক তথ্য পাওয়া গেলে আবেদনকারীকে সরকারী নির্ধারিত হারে ফি জমা দিতে বলা হয়। অতঃপর উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলীর মাধ্যমে সরঞ্জাম/যন্ত্রপাতি আবেদনকারীকে বুঝিয়ে দেওয়া হয়।	সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ, সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্ধারিত সওজ এর নীতিমালা/সার্কুলার মোতাবেক	সরঞ্জাম/যন্ত্রপাতির ধরণ অনুযায়ী ৩,০০০ টাকা থেকে ১০,০০০ টাকা পর্যন্ত	৩-৫ কার্যদিবস	১) নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ ২) উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী, সওজ (যান্ত্রিক)
৭.	উৎসে কর কর্তন প্রত্যয়নপত্র প্রদান	নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ এর কার্যালয়ের অন্তর্গত উন্নয়নমূলক কাজ সমাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট উৎসে কর কর্তন প্রত্যয়নপত্র প্রাপ্তির জন্য সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ এর কার্যালয়ে আবেদন করতে হয়। প্রয়োজনীয় যাচাই-বাছাই করে উৎসে কর কর্তন প্রত্যয়নপত্র প্রদান করা হয়।;	প্রধান প্রকৌশলী, সওজ কর্তৃক সময়ে সময়ে জারি করা অফিস আদেশ	বিনামূল্যে	৬-৭ কার্যদিবস	১) নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ ২) বিভাগীয় হিসাবরক্ষক
৮.	সড়ক নির্মাণের বিভিন্ন উপকরণ ও নির্মাণ সামগ্রী সড়ক গবেষণাগারে পরীক্ষাকরণ	সড়ক নির্মাণের বিভিন্ন উপকরণ ও নির্মাণ সামগ্রী সড়ক গবেষণাগারে পরীক্ষা করার আবেদনের প্রেক্ষিতে উপকরণ ও নির্মাণ সামগ্রী সরকারী ফি জমা প্রদানসাপেক্ষে পরীক্ষা করে ফলাফল প্রদান করা হয়;	সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ, সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্ধারিত সওজ এর নিজস্ব নীতিমালা	২৫০ টাকা থেকে ১০,০০০ টাকা	৬-৩৬ কার্যদিবস	সহকারী প্রকৌশলী, সড়ক গবেষণাগার
৯.	সিএনজি ফিলিং স্টেশন ও পেট্রোল পাম্প স্থাপন এবং আবাসিক/ বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে প্রবেশপথের অনুমতি প্রদান	সংশ্লিষ্ট প্রত্যাশী ব্যক্তি বা সংস্থা কর্তৃক প্রয়োজনীয় দলিলপত্রসহ আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রবেশপথের জায়গা পরিদর্শন করে বিস্তারিত নকশা প্রণয়ন করা হয়। সড়ক নিরাপত্তাসহ সম্ভাব্য সামাজিক সমস্যার বিষয়াদি বিবেচনা করে বিস্তারিত প্রস্তাব মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়। মন্ত্রণালয়ের অনুমোদনপ্রাপ্তির পর নির্ধারিত ফি জমা প্রদান সাপেক্ষে প্রবেশ পথের অস্থায়ী অনুমতি প্রদান করা হয়।;	সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ, সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্ধারিত সওজ এর নীতিমালা -	কাজের প্রকৃতি এবং পরিমানের উপর ভিত্তি করে নির্ধারিত পরিমান	৩০-৪০ কার্যদিবস	১) প্রধান প্রকৌশলী, সওজ ২) অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী, সওজ ৩) তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, সওজ ৪) নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ ৫) উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী, সওজ

চলমান পাতা-৩

১০.	সামাজিক বনায়ন ও মৎস্য চাষের জন্য জমি লিজ প্রদান	সামাজিক বনায়ন ও মৎস্য চাষের জন্য সড়ক ও মহাসড়কের পার্শ্বের সওজ মালিকাধীন সরকারী অব্যবহৃত জমি স্বল্প ও দীর্ঘমেয়াদে ব্যক্তি বা সামাজিক প্রতিষ্ঠানের আবেদনের প্রেক্ষিতে লিজ প্রদান করা হয়। সড়ক নিরাপত্তাসহ সম্ভাব্য সামাজিক সমস্যার বিষয়াদি বিবেচনা করে বিস্তারিত প্রস্তাব মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়। মন্ত্রণালয়ে অনুমোদনপ্রাপ্তির পর নির্ধারিত ফি জমা প্রদানসাপেক্ষে অস্থায়ী লিজ প্রদান করা হয়।	সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ, সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্ধারিত সওজ এর নীতিমালা	জমির পরিমান ও ব্যবহারের ধরণের ওপর নির্ভর করে সরকার নির্ধারিত হার	৩০-৪০ কার্যদিবস	১) প্রধান প্রকৌশলী, সওজ ২) অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী, সওজ ৩) তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, সওজ ৪) নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ ৫) উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী, সওজ
১১.	সম্পাদিত কাজের অভিজ্ঞতার সনদ প্রদান	নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ এর কার্যালয়ের অন্তর্গত উন্নয়নমূলক কাজ সমাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট ঠিকাদার কৃত কাজের অভিজ্ঞতার সনদপ্রাপ্তির জন্য সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ এর কার্যালয়ে আবেদন করতে হয়। প্রয়োজনীয় যাচাই-বাছাই করে সম্পাদিত কাজের অভিজ্ঞতার সনদপত্র প্রদান করা হয়।	সওজ এর নীতিমালা	বিনামূল্যে	৫-৬ কার্যদিবস	নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ এর কার্যালয়
১২.	সওজ এর কার্যক্রম সম্পর্কেকে তথ্য প্রদান	কোন উপযুক্ত ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের আবেদনের প্রেক্ষিতে তথ্য অধিকার আইনের অলোকে প্রকাশযোগ্য তথ্য প্রদান করা হয়ে থাকে;	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯	তথ্য অধিকার আইন ২০০৯-এর বিধান মতে	১০-১২ কার্যদিবস	নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ এর কার্যালয়
১৩.	সওজ এর সড়ক কাটার অনুমতি প্রদান	সংশ্লিষ্ট প্রত্যাশী ব্যক্তি বা সংস্থা কর্তৃক আবেদনের প্রেক্ষিতে বিস্তারিত নকশা প্রণয়ন ও যাচাই বাছাই শেষে সওজ এর রেট শিডিউল মেতাবেক কর্তনকৃত সড়ক পূর্বাবস্থায় ফিরিয়ে আনার ব্যয়ের ওপর ভিত্তি করে ফি নির্ধারণ করা হয়। ফি পরিশোধ সাপেক্ষে অনুমতি প্রদান করা হয়ে থাকে।;	সওজ এর রেট শিডিউল	কাজের প্রকৃতি এবং পরিমাণের ওপর ভিত্তি করে নির্ধারিত পরিমাণ	১৫ কার্যদিবস	১) নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ ২) উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী, সওজ
১৪.	ঠিকাদার/সরবরাহকারী নিবন্ধন	প্রতিবছরে নির্ধারিত হারে আবেদন করবেন। প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং তথ্য যাছাই বাছাই করে নিবন্ধন প্রদান বা নবায়ন করা হয়ে থাকে	সওজ এর নীতিমালা	ঠিকাদার ক্যাটাগরির ওপর ভিত্তি করে নির্ধারিত পরিমাণ	৭-৮ কার্যদিবস	১) নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ ২) বিভাগীয় হিসাবরক্ষক

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্র. নং	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;
৪.	বেনামি বা ভিত্তিহীন অভিযোগ দাখিল করে হয়রানি না করা;

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

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

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মোঃ গোলাম মোস্তফা নির্বাহী প্রকৌশলী, তদন্ত বিভাগ, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা। ফোনঃ +৮৮-০১৭৩০৭৮২৫০৭ ইমেইল: eeed@rhd.gov.bd	তিন মাস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মোঃ মনিরুজ্জামান তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, সওজ প্রশাসন ও সংস্থাপন সার্কেল, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা। ফোন:+৮৮-০১৭৩০৭৮২৫০৪ ইমেইল: seae@rhd.gov.bd	এক মাস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী, সওজ, ম্যানেজমেন্ট সার্ভিসেস উইং, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা।	অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী, সওজ, ম্যানেজমেন্ট সার্ভিসেস উইং, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা। ফোন:+৮৮-০১৭৩০৭৮২৫০৩ ইমেইল: acemsw@rhd.gov.bd	এক মাস

১৩/০৬/২০২০

(শাহরিয়ার শরীফ খান)
পরিচিতি নং- ৬০২২৪৭
নির্বাহী প্রকৌশলী চ.দা.), সওজ
সড়ক বিভাগ, নড়াইল।

১৩/৬/২০