



Engineering Office
Jatiya Kabi Kazi Nazrul Islam University
Trishal, Mymensingh

তারিখঃ ১৮/০৭/২০২২

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):

ভিশন (Vision): অত্র বিশ্ববিদ্যালয়ের আবাসিক ভবন ও অফিসসমূহের রক্ষণাবেক্ষণ সম্পর্কিত সমস্যাসমূহ স্বল্পতম সময়ে চিহ্নিতকরণপূর্বক প্রত্যাশিত মান অনুযায়ী দূরীকরণ এবং মানসম্মত অবকাঠামো উন্নয়ন।

মিশন (Mission): অত্র বিশ্ববিদ্যালয়ের অবকাঠামো নির্মাণ ও রক্ষণাবেক্ষণ কাজ নির্ধারিত সময়ে গুণগত মান অক্ষুন্ন রেখে স্বল্পতম ব্যয়ে অধিকতর স্বচ্ছতা এবং জবাবদিহিতার সাথে সম্পাদন নিশ্চিতকরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

২.১ নাগরিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	<p>ভবনসমূহের মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণের নিম্নবর্ণিত বৈদ্যুতিক কাজঃ</p> <ol style="list-style-type: none"> ১. বৈদ্যুতিক সুইচ, সার্কিট ব্রেকার ও ভবনের বৈদ্যুতিক সংযোগ চালু রাখা। ২. বৈদ্যুতিক ফ্যান ও লাইট পরিবর্তন/ মেরামত। ৩. বৈদ্যুতিক মিটার পরীক্ষা ও পরিবর্তন। ৪. স্বাভাবিক বৈদ্যুতিক ও মেরামত কাজ। ৫. বৈদ্যুতিক সাব স্টেশন, জেনারেটর স্থাপন/মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ। ৬. পিডিবি, আরইবি ইত্যাদি বিদ্যুৎ বিতরণ সংস্থা হতে বিদ্যুৎ সঞ্চালন লাইনের মাধ্যমে বিশ্ববিদ্যালয়ে সরবরাহ লাইন স্থাপন এবং আভ্যন্তরীণ বিভিন্ন ভবনে বিদ্যুৎ বিতরণ, মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ করা। ৭. টেলিফোন ও PABX ইন্সটলেশন, সংযোগ, মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ। 	<ul style="list-style-type: none"> নির্ধারিত চাহিদা পত্রে আবেদন প্রাপ্তি। জরুরী নাম্বারে সরাসরি যোগাযোগ 	<p>প্রকৌশল অফিস কর্তৃক সরবরাহকৃত বিভিন্ন মেরামত কাজের জন্য নমুনা আবেদন পত্র পূরণ করত স্বাক্ষর ও দপ্তর/বিভাগীয় প্রধানের সুপারিশ সহ অভিযোগ দাখিল।</p>	<p>বিনামূল্যে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে স্টক থাকা সাপেক্ষে)</p>	<p>আবেদন প্রাপ্তির ৩ দিনের মধ্যে আমলে নেওয়া হয় এবং পরবর্তীতে কি ব্যবস্থা নেওয়া হয়েছে তা ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে আবেদনকারীকে জানিয়ে দেওয়া হয়।</p>	<p>জরুরী সেবা নাম্বারঃ ০১৮৮৬৬৫০৬০১</p>
২	<p>লিফট, পানির পাম্প/মোটর, এসি স্থাপন, পরিচালনা, মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ।</p>	<ul style="list-style-type: none"> নির্ধারিত চাহিদাপত্রে আবেদন প্রাপ্তি। সরাসরি যোগাযোগ 		<p>বিনামূল্যে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে স্টক থাকা সাপেক্ষে)</p>		

৩	<p>১. দরজা/জানালার কাঁচ পরিবর্তন সহ সঠিকভাবে খোলা ও বন্ধের ব্যবস্থা করণ।</p> <p>২. দরজা/জানালায় বড় ধরনের মেরামত অথবা পরিবর্তন করণ।</p> <p>৩. পানিরকল, পুশ সাওয়ার, কমোড/প্যান এর ফ্ল্যাশ পদ্ধতি সচল করা সহ টয়লেট পানিরোধক (waterproof) করণ।</p> <p>৪. পানি সরবরাহ/পয়ঃব্যবস্থা/পানি নিরোধক জরুরী কাজ সম্পন্ন করণ।</p> <p>৫. ছাদের পানি যথাযথ নিষ্কাশন ও পানির ট্যাংক এর ছিদ্র বন্ধ সহ পানির অপচয় রোধ করণ।</p> <p>৬. স্যানিটারী ও প্লাস্টিং ব্যবস্থা চালু রাখা, প্যান, কমোড, বেসিন, পানিরপাইপ, নিষ্কাশন, পাইপ মেরামত/পরিবর্তন ইত্যাদি।</p>	<ul style="list-style-type: none"> • নির্ধারিত চাহিদাপত্রে আবেদন প্রাপ্তি। • সরাসরি যোগাযোগ 		<p>বিনামূল্যে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে স্টক থাকা সাপেক্ষে)</p>		
৪	<p>গ্যাস সরবরাহ ও Drainage system সচল রাখা।</p>	<ul style="list-style-type: none"> • নির্ধারিত চাহিদাপত্রে আবেদন প্রাপ্তি। • সরাসরি যোগাযোগ 				

২.২ দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	বিশ্ববিদ্যালয়ের বার্ষিক ক্রয়পরিকল্পনা (এপিপি) প্রস্তুতকরণ।					
২	টেন্ডার উন্মুক্তকরণ কমিটি (TOC) এবং টেন্ডার/প্রস্তাব মূল্যায়ন কমিটি (TEC/PEC) এর কার্যক্রম পরিচালনা।					
৩	বিশ্ববিদ্যালয়ের জন্য প্রয়োজনীয় সকল প্রকার জিনিস/মালামাল ক্রয়ের জন্য দরপত্র পদ্ধতি পরিচালনা ও ক্রয় প্রক্রিয়ায় ই-জিপি পদ্ধতি অনুসরণ করা।					
৪	বিশ্ববিদ্যালয়ে ব্যবহৃত কেন্দ্রীয় বিদ্যুৎ বিল এর কপি সংগ্রহ ও বিল প্রদান করা।	সংশ্লিষ্ট বিদ্যুৎ অফিস হতে বিদ্যুৎ বিল সংগ্রহ পূর্বক নথিতে উপস্থাপন ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে বিল পরিশোধ করা।	সংশ্লিষ্ট নথি এবং অর্থ ও হিসাব বিভাগে সংরক্ষিত থাকে।	অর্থ ও হিসাব বিভাগ কর্তৃক বিল পরিশোধ।	১-১৫ কর্ম দিবসের মধ্যে।	
৫	বিশ্ববিদ্যালয়ের আভ্যন্তরীণ ভবনসমূহের ব্যবহৃত বিদ্যুৎ বিল প্রস্তুত করা ও বিল প্রদান করা।		সংশ্লিষ্ট নথি এবং অর্থ ও হিসাব বিভাগে সংরক্ষিত থাকে।	অর্থ ও হিসাব বিভাগ কর্তৃক বিল পরিশোধ।		
৬	বিশ্ববিদ্যালয়ের অফিস ও আবাসিক ভবন সমূহে ব্যবহৃত গ্যাস বিলের কপি সংগ্রহ ও বিল পরিশোধ করা।	সংশ্লিষ্ট বিদ্যুৎ অফিস হতে বিদ্যুৎ বিল সংগ্রহ পূর্বক নথিতে উপস্থাপন ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে বিল পরিশোধ করা।	সংশ্লিষ্ট নথি এবং অর্থ ও হিসাব বিভাগে সংরক্ষিত থাকে।	অর্থ ও হিসাব বিভাগ কর্তৃক বিল পরিশোধ।		
৭	বিভিন্ন সময়ে ঠিকাদার প্রতিষ্ঠানের আবেদনের প্রেক্ষিতে মালামাল সরবরাহ কাজের অভিজ্ঞতা সনদ/প্রত্যয়ন পত্র প্রদান।	ঠিকাদার প্রতিষ্ঠানের আবেদন, কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট অফিস আদেশ জারী।	ঠিকাদার প্রতিষ্ঠানের আবেদনপত্র।		১-১৫ কর্ম দিবসের মধ্যে।	
৮	BTCL- এর টেলিফোন বিল, ডিমান্ডনোট, স্থানান্তর সংযোগ।	BTCL থেকে প্রাপ্ত বিল নথিতে উপস্থাপন করে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন অনুযায়ী পরিশোধের ব্যবস্থা করা।	BTCL প্রতিষ্ঠান/ সংশ্লিষ্ট দপ্তর।	বিশ্ববিদ্যালয়ের অর্থ ও হিসাব দপ্তর থেকে ক্রসচেক সংগ্রহ করে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকে পরিশোধ করা।	১-১৫ কর্ম দিবসের মধ্যে।	
৯	বিশ্ববিদ্যালয় থেকে বিভিন্ন সময় জারিকৃত টেলিফোন ও মোবাইল সংক্রান্ত প্রজ্ঞাপন/নিতীমালা অনুযায়ী মতামত/ সিদ্ধান্ত প্রদান।	ব্যক্তিগত আবেদন পত্রের ভিত্তিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন অনুযায়ী পত্র জারি/ব্যবস্থা করা।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদন।	-	১-১৫ কর্ম দিবসের মধ্যে।	

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	বিভিন্ন কমিটির মাধ্যমে টেকনিক্যাল/ইঞ্জিনিয়ারিং সমস্যার সমাধান।	বিশ্ববিদ্যালয় কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে বিভিন্ন কমিটিতে অংশগ্রহণ, সভাআহ্বান সহ অন্যান্য দায়িত্ব পালন।	সংশ্লিষ্ট নথি এবং অর্থ ও হিসাব শাখায় সংরক্ষিত থাকে।		১-১৫ কর্ম দিবসের মধ্যে।	
২	টেন্ডারের মাধ্যমে ও ক্রয় কমিটি কর্তৃক বিভিন্ন সময়ে ক্রয়কৃত মালামালের স্টক এন্ট্রি প্রদান, ক্রয়কৃত মালামাল সংশ্লিষ্ট ব্যবহারকারী/প্রাপক কে বুঝিয়ে দেওয়া ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পুরাতন/নষ্ট মালামাল স্টোরে জমা নেওয়া ও পুরাতন মালামালের তথ্য Dead Stock রেজিস্ট্রারে এন্ট্রি করা।	ক্রয়কৃত মালামালের বিস্তারিত তথ্য স্টক এন্ট্রি রেজিস্ট্রারে এন্ট্রি করণ ও বিল/ক্যাশমেমোতে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান।	ক্রয়কৃত মালামালের চালান/বিল/ভাউচার স্টক এন্ট্রি রেজিস্ট্রার ও Dead Stock রেজিস্ট্রার		১-১৫ কর্ম দিবসের মধ্যে।	
৩	বিশ্ববিদ্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ/অফিসের মালামাল, শিক্ষা ও গবেষণা সরঞ্জাম এবং ভৌত সেবা ক্রয়ের ক্ষেত্রে দরপত্র আহ্বান।	বিভিন্ন বিভাগ/দপ্তর এর চাহিদার প্রেক্ষিতে স্পেসিফিকেশনসহ শিডিউল যাচাইপূর্বক সভার দিন, তারিখ ও সময় নির্ধারণের মাধ্যমে Request for Quotation Method (RFQ)/Open Tender Method (OTM) পদ্ধতিতে দরপত্র আহ্বানে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ এবং OTM পদ্ধতিতে e-Gp Tender মেথড অনুসরণ করা।	সংশ্লিষ্ট নথি এবং অর্থ ও হিসাব বিভাগ।	<ul style="list-style-type: none"> বরাদ্দকৃত অর্থ সংস্থানের মধ্যে প্রাপ্ত চাহিদা/অভিযোগের অগ্রাধিকার ক্রমানুসারে বাজেট সমন্বয়ের মাধ্যমে যাবতীয় কাজ সম্পন্ন করা হয়ে থাকে। অর্থ ও হিসাব বিভাগের মাধ্যমে 	১-৫ কর্ম দিবসের মধ্যে	
৪	RFQ/OTM Method -এ বিশ্ববিদ্যালয়ের বিভিন্ন বিভাগ/অফিসের মালামাল ও ভৌত সেবা ক্রয়ের ক্ষেত্রে কমিটির সভা আহ্বান।	নথির মাধ্যমে দরপত্র উন্মুক্তকরণ কমিটি এবং মূল্যায়ন কমিটির সভা আহ্বানের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে কমিটির বৈঠকভাষা প্রদানের ব্যবস্থা করা।	সংশ্লিষ্ট নথি এবং অর্থ ও হিসাব বিভাগ।	<ul style="list-style-type: none"> অর্থ ও হিসাব বিভাগের মাধ্যমে 	১-১৫ কর্ম দিবসের মধ্যে	
৫	বিশ্ববিদ্যালয়ের জরুরী প্রয়োজনে সংশ্লিষ্ট মালামাল ক্রয়ের ক্ষেত্রে সরাসরি ক্রয় (২৫০০০ টাকা পর্যন্ত) প্রক্রিয়ার মাধ্যমে ক্রয়ের ব্যবস্থা।	ক্রয় কমিটির সদস্য-সচিব হিসেবে উপস্থিত থেকে বাজার দর যাচাই সাপেক্ষে মালামাল ক্রয় করা হয়। স্টক এন্ট্রির জন্য স্টোরে প্রেরণ করা হয় ও ক্যাশমেমোতে বিবরণ লিপিবদ্ধ করে সমন্বয়ের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	সংশ্লিষ্ট নথি এবং অর্থ ও হিসাব বিভাগ।	অর্থ ও হিসাব বিভাগের মাধ্যমে	১-১৫ কর্ম দিবসের মধ্যে	

৬	বিশ্ববিদ্যালয়ের আবাসিক ও অনাবাসিক ভবন সমূহের ইলেক্ট্রিক্যাল ও সিভিল ড্রয়িং সংরক্ষণ ও উন্নতিকরণ।	সংশ্লিষ্ট কনসাল্টেন্ট এর সাথে যোগাযোগ করে ড্রয়িং সম্পাদন ও সংরক্ষণ।				
৭	বিশ্ববিদ্যালয়ের অফিস ও আবাসিক ভবন সমূহে ব্যবহৃত গ্যাস বিলের কপি সংগ্রহ ও বিল পরিশোধ করা।	সংশ্লিষ্ট এলাকার তিতাস অফিস হতে গ্যাস বিল সংগ্রহ পূর্বক নথিতে উপস্থাপন, কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে বিল পরিশোধ করা।	সংশ্লিষ্ট নথি এবং অর্থ ও হিসাব বিভাগ।	অর্থ ও হিসাব বিভাগ কর্তৃক বিল পরিশোধ।	১-১৫ কর্ম দিবসের মধ্যে	প্রশাসনিক কর্মকর্তা
৮	শিক্ষক, কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের আবাসিক কোয়ার্টারের বরাদ্দ।	<ul style="list-style-type: none"> • নির্ধারিত ফরমে আবেদন • কমিটির সুপারিশ • কর্তৃপক্ষের অনুমোদন • অফিস আদেশ 				
৯	বিভিন্ন কমিটি তে থেকে সেবা প্রদান।	বিশ্ববিদ্যালয় কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে বিভিন্ন কমিটিতে সদস্য ও সদস্য-সচিব হিসেবে সভা আহ্বান, কার্যবিবরণী সহ অন্যান্য দায়িত্ব পালন।	সংশ্লিষ্ট নথি এবং অর্থ ও হিসাব বিভাগ।		১-৩০ কর্ম দিবসের মধ্যে	

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	উপ-প্রধান প্রকৌশলী, প্রকৌশল দপ্তর, জাককানইবি মোবাইলঃইমেইলঃ	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা		৩০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল		৬০ কার্যদিবস

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা (প্রতিশ্রুত/কাংখিতসেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়)

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাংখিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
২	সঠিক সময়ে আবেদন।
৩	প্রাধিকৃত সরঞ্জাম ও আসবাবপত্র যথাস্থানে রেখে যত্নসহকারে ব্যবহার করা।
৪	জরুরী সেবার সাথে সম্পর্কযুক্ত দ্রব্যাদি যেমন- পাইপ, ভাল্ব, ফিটিংস, বাতি, টিউব লাইট ইত্যাদিও উপর সার্বক্ষণিক নজর রাখা।
৫	ইমারতের সাথে সংযোজিত দ্রব্যাদির অপব্যবহার ও অপচয় রোধ করা, যেমন- অপ্রয়োজনে এসি, ফ্যান ও পানির কল ছেড়ে রাখা।
৬	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৭	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা।
৮	প্রতিটি সেবা সম্পর্কে যথাযথ ধারণা লাভের জন্য সচেতন থাকা।
৯	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান।
১০	প্রয়োজনে অন্যান্য তথ্যাদি প্রেরণ করা।
১১	আর্থিক ও প্রশাসনিক সীমাবদ্ধতার বিষয়টি স্মরণ রেখে সেবা কার্যক্রম অব্যাহত রাখতে সর্বদা সহযোগিতা করা।