

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়
সেতু বিভাগ
বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ
www.bba.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	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল: dd-admin@bba.gov.bd

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 অনুকুলে বাজেট বরাদ্দ এবং বাজেট বিভাজন প্রস্তাব	উন্নয়ন প্রকল্পের বাজেট প্রস্তাব এবং বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষের অনুকুলে বরাদ্দকৃত বাজেটের প্রস্তাব সেতু বিভাগের অনুমোদনের জন্য প্রেরণ	বাজেট বই, বিস্তারিত বাজেট বিভাজন	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	হাবিবুর রহমান অতিরিক্ত পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৫ ইমেইল: hrahmands@yahoo.com
২	উন্নয়ন প্রকল্পসমূহের অনুকুলে অর্থ অবমুক্তির প্রস্তাব	নির্ধারিত ছকে প্রকল্প পরিচালক কর্তৃক স্বাক্ষরিত অর্থ অবমুক্তির প্রস্তাব সেতু বিভাগে প্রেরণ	প্রকল্প পরিচালক কর্তৃক স্বাক্ষরিত অর্থ অবমুক্তির চাহিদাপত্র, প্রকল্পের অনুকুলে ডিএসএল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল: dd-admin@bba.gov.bd
৩	আইন ও বিধি প্রণয়ন এবং অনুমোদনের প্রস্তাব	প্রকল্পের মতামত গ্রহণ এবং যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ করে সেতু বিভাগে প্রেরণ	খসড়া আইন ও বিধি	প্রযোজ্য নয়	৬ মাস	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল: dd-admin@bba.gov.bd
৪	উন্নয়ন প্রকল্পসমূহে কর্মরত বিদেশী নাগরিকদের ভিসার ক্যাটগরি পরিবর্তন, ভিসার মেয়াদ বৃদ্ধি, মাল্টিপল সিকিউরিটি ক্লিয়ারেন্স ইস্যুর জন্য সেতু বিভাগের মাধ্যমে স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ	উন্নয়ন প্রকল্পের প্রকল্প পরিচালক এর অনুরোধের প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেতু বিভাগে প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট প্রকল্প পরিচালকের সুপারিশসহ আবেদন, পাসপোর্টের ব্যক্তিগত তথ্য ও ছবি সম্বলিত পাতার ফটোকপি এবং সর্বশেষ প্রাপ্ত ভিসা ও আগমনী সিলের পাতার ফটোকপি, সংশ্লিষ্ট সরকারি দপ্তর/সংস্থার অনুমতি/চুক্তিপত্র ইত্যাদি	প্রযোজ্য নয়	০৭ কার্যদিবস	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল: dd-admin@bba.gov.bd
৫	পদ সৃজন	বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে নির্ধারিত ফরম পূরণ করে সংশ্লিষ্ট কাগজাদিসহ সেতু বিভাগে প্রস্তাব প্রেরণ	১) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ফরমে দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব ২) অনুমোদিত সাংগঠনিক কাঠামোর কপি ৩) আর্থিক সংশ্লেষ	প্রযোজ্য নয়	ছয় মাস	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল: dd-admin@bba.gov.bd

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)
৬	পদ সংরক্ষণ (সৃজনের ৪র্থ বছর হতে)	বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে তথ্যাদিসহ সেতু বিভাগে প্রস্তাব প্রেরণ	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	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd
৭	পদ স্থায়ীকরণ	বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে নির্ধারিত ফরম পূরণপূর্বক সেতু বিভাগে প্রস্তাব প্রেরণ	১) পদ স্থায়ীকরণের জন্য জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ফরমে দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব ২) পদ সৃজনের সরকারি আদেশ ৩) পদ সৃজন পরবর্তী সকল বছরের পদ সংরক্ষণের মঞ্জুরি আদেশ	প্রযোজ্য নয়	৬০ কার্যদিবস	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd
৮	জনবল/সরঞ্জামাদি টিওএ্যান্ডইভুক্তকরণ	বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে সংশ্লিষ্ট কাগজাদিসহ সেতু বিভাগে প্রস্তাব প্রেরণ	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	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd
৯	বার্ষিক ক্রয় প্রস্তাব অনুমোদন	প্রকল্পের ক্রয় প্রস্তাব পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে সেতু বিভাগে প্রেরণ	১) পিপিআর-২০০৮ অনুসরণে ক্রয়কারী দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব ২) সংশ্লিষ্ট দপ্তর/অধিদপ্তরের টিওএ্যান্ডই ৩) বাজেটে বরাদ্দের পরিমাণ	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd
১০	ব্যয় মঞ্জুরি অনুমোদন	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সেতু বিভাগে প্রস্তাব প্রেরণ	১) সংশ্লিষ্ট সরঞ্জামাদি ক্রয়ের প্রশাসনিক অনুমোদন ২) অনুমোদিত টিওএ্যান্ডই-এর কপি ৩) বাজেটে বরাদ্দের পরিমাণ ৪) দরপত্র মূল্যায়ন কমিটির সুপারিশ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৫) ** (তারকা) চিহ্নিত খাতের জন্য অর্থ বিভাগের সম্মতি	প্রযোজ্য নয়	৩০ কার্যদিবস	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd

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)
১১	কর্তৃপক্ষের যানবাহন, যন্ত্রপাতি, নৌযান কনডেমনেশন ঘোষণা	কর্তৃপক্ষের মোটরযান, নৌযান, কম্পিউটার ও অফিসে ব্যবহৃত অন্যান্য যন্ত্রপাতি অকেজো ঘোষণাকরণ নীতিমালা অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	১) যথাযথ কর্তৃপক্ষের প্রস্তাব ২) যানবাহন যন্ত্রপাতি অকেজো ঘোষণাকরণ নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত ছকে তথ্যাদি ৩) বিআরটিএর প্রতিবেদন/সুপারিশ	প্রযোজ্য নয়	দুই মাস	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd
১২	বিজ্ঞাপন বা দরপত্র বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ	পিপিআর-২০০৮ এর বিধি অনুযায়ী দরপত্র বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ হয়ে থাকে।	১) দরপত্র প্রস্তুত করে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ২) দরপত্র বিজ্ঞপ্তি পত্রিকায় প্রকাশ	প্রযোজ্য নয়	৩০ দিন	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd
১৩	প্রাক-দরপত্র সভা আহ্বান	দরদাতাগণের দরপত্র দলিল বা দরপত্র সংশ্লিষ্ট কোন প্রশ্ন বা ব্যাখ্যা প্রদানের লক্ষ্যে প্রাক-দরপত্র সভা আহ্বান করা হয়ে থাকে। উক্ত সভার কার্যবিবরণী দরপত্র ক্রয়কারী সকল দরপত্র দাতাদের নিকট প্রদান করা হয়ে থাকে।	১) দরপত্র দাখিলের শেষ তারিখ ২) সকল দরপত্র দরপত্র মূল্যায়ন কমিটির সদস্য কর্তৃক স্বাক্ষর গ্রহণ	প্রযোজ্য নয়	৭ কর্মদিবস	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd
১৪	যোগ্যতা সম্পন্ন সরবরাহকারী বা ঠিকাদারদের তালিকা সংরক্ষণ ও হালনাগাদকরণ	বিশেষ ক্ষেত্রে সীমিত দরপত্র পদ্ধতি প্রয়োগের মাধ্যমে কোন ক্রয়কার্য সম্পাদনের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট ক্রয়কারী যোগ্যতা সম্পন্ন সরবরাহকারী বা ঠিকাদারদের তালিকা সংরক্ষণ (Enlistment) করে থাকেন এবং দরদাতাদের যোগ্যতা বৎসর ভিত্তিক পুনর্বিবেচনার মাধ্যমে হালনাগাদ করা হয়ে থাকে।	১) কোটেশন দরপত্র আহ্বান করা ২) প্রাপ্ত কোটেশনের প্রেক্ষিতে মূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রস্তুত করা ৩) সংশ্লিষ্ট কমিটির সুপারিশ গ্রহণ	প্রযোজ্য নয়	কোটেশন দাখিলের শেষ তারিখ	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd
১৫	দরপত্র সংক্রান্ত অভিযোগ দাখিল ও নিষ্পত্তিকরণ	পিপিআর-২০০৮ এর বিধির আলোকে অভিযোগ গ্রহণ এবং নিষ্পত্তিকরণ করা হয়।	১) অভিযোগ পাওয়া গেলে সংশ্লিষ্ট কমিটির সভায় উপস্থাপন ২) প্রয়োজন অনুযায়ী সিপিটিইউ এর মতামত গ্রহণ	প্রযোজ্য নয়	০২ মাস	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd

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)
১৬	সেতুর টোল আদায়	সরকার কর্তৃক অনুমোদিত টোলের হার দৃশ্যমান স্থানসমূহে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ। যানবাহনের প্রকৃতি অনুযায়ী টোল আদায় নিশ্চিতকরণ।	বোর্ড সভার অনুমোদন গ্রহণ	প্রযোজ্য নয়	দ্রুততম সময়ের মধ্যে যানবাহনের সেতু পারাপার	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd
১৭	ই-গভার্ন্যান্স	ই-টেন্ডারিং এর মাধ্যমে সেবা গ্রহণকারী প্রতিষ্ঠান/জনগণ যে কোন ভৌগোলিক অবস্থান থেকে ইন্টারনেট ব্যবহার করে ই-টেন্ডার সিস্টেমে রেজিস্ট্রেশন করে দরপত্রে অংশগ্রহণ করতে পারবে। আগ্রহী দরদাতা/প্রতিষ্ঠান টেন্ডার সংক্রান্ত ডকুমেন্ট আপলোড করতে পারবে। সিস্টেমটি স্বয়ংক্রিয়ভাবে তুলনামূলক বিবরণী প্রস্তুত করতে পারে।	সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী নিষ্পত্তিকরণ	প্রযোজ্য নয়	সংশ্লিষ্ট টেন্ডার/দরপত্র বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত সময় মোতাবেক	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd
১৮	অব্যবহৃত ভূমি, পুকুর, স্থাপনা ইত্যাদি ইজারা প্রদান	বাসেক এর স্থাবর সম্পত্তি ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা অনুযায়ী প্রাপ্তন মালিকদের মধ্যে ভূমি ইজারা প্রদান এবং উন্মুক্ত বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে পুকুর, স্থাপনা ইত্যাদি ইজারা প্রদান।	১) স্থাবর সম্পত্তি ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা অনুযায়ী পত্রিকায় দরপত্র আহবান করা ২) প্রাপ্ত দরপত্র তুলনামূলক বিবরণী তৈরী করে সংশ্লিষ্ট কমিটিতে উপস্থাপন ৩) কমিটির সুপারিশ যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে কার্যাদেশ প্রদান	প্রযোজ্য নয়	নির্দেশিকা ও সরকারী নিয়ম অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd
১৯	খালি জায়গা/ স্থান ও স্থাপনা বিজ্ঞাপনের জন্য ইজারা/ভাড়া প্রদান	বাসেক এর বিজ্ঞাপনী নির্দেশিকা অনুযায়ী বিজ্ঞাপনী প্রতিষ্ঠান/ সংস্থার আবেদন ও উন্মুক্ত বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে ইজারা/ভাড়া প্রদান।	১) বিজ্ঞাপনী নির্দেশিকা অনুযায়ী দরপত্র আহবান ২) প্রাপ্ত দরপত্র তুলনামূলক বিবরণী তৈরী করে সংশ্লিষ্ট কমিটিতে উপস্থাপন ৩) কমিটির সুপারিশ যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে কার্যাদেশ প্রদান	প্রযোজ্য নয়	নির্দেশিকা ও সরকারী নিয়ম অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd

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 প্রকল্পে প্রেষণে নিয়োজিত কর্মকর্তাদের পদায়ন	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়/সেতু বিভাগের 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	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd
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 সেতু বিভাগে প্রস্তাব প্রেরণ	সংশ্লিষ্ট সংস্থার সুনির্দিষ্ট প্রস্তাব, কমিটির সুপারিশের কপি, বাজেট বরাদ্দের কপি/অর্থায়নের উৎস সংক্রান্ত দলিলাদি, চুক্তির কপি ইত্যাদি	প্রযোজ্য নয়	৭ দিন	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd
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) <u>নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং- ২৩৯৫) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে)</u> ৩) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়	প্রযোজ্য নয়	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৭ কর্মদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কর্মদিবস	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd

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)
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>মোঃ মনিরুল আলম</p> <p>উপপরিচালক (প্রশাসন)</p> <p>ফোন: ৫৫০৪০৩১৮</p> <p>ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd</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 সেতু বিভাগে প্রেরণ।	১) সাদা কাগজে আবেদন ২) <u>নির্ধারিত ফরমে</u> <u>(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	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd
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</u> <u>আবেদন (বাংলাদেশ ফরম নং-২৬৩৯,</u> <u>গেজেটেড/নন-গেজেটেড)</u> ২) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণী (প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত) (মূল কপি, মঞ্জুরি আদেশ জারির পর ফেরতযোগ্য)	প্রযোজ্য নয়	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৭ কার্যদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৫ কর্মদিবস	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd

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)
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	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd
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 কর্মদিবস	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd
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	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd
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 ৩) ১৫০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে অঙ্গীকারনামা ৪) যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd

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)
১১	মোটরযান ক্রয় অগ্রিম প্রদান	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে মঞ্জুরি আদেশ জারি	১) সাদা কাগজে আবেদন ২) আবেদনকারীর ১৫০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প অঙ্গীকারনামা। ৩) মোটর সাইকেল বিক্রয়কারীর অঙ্গীকারনামা।	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd
১২	কম্পিউটার ক্রয়ের নিমিত্ত অগ্রিম প্রদান	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে মঞ্জুরি আদেশ জারি	১) সাদা কাগজে আবেদন ২) আবেদনকারীর ১৫০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প অঙ্গীকারনামা।	প্রযোজ্য নয়	৩০ কার্যদিবস	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd
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	মোঃ মনিরুল আলম উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৮ ইমেইল:dd-admin@bba.gov.bd
১৪	কল্যাণ ট্রাস্ট হতে অনুদান/সাহায্য মঞ্জুর	কল্যাণ ট্রাস্ট বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনের প্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরি আদেশ জারি।	১) সাহায্য/ঋণের জন্য আবেদন (প্রমাণকসহ) ২) প্রাপ্ত আবেদন যাচাই বাছাইপূর্বক প্রক্রিয়াকরণ ৩) বাছাইকৃত আবেদনসমূহ বাছাই কমিটির সভায় উপস্থাপন ৪) বাছাই কমিটির সুপারিশসমূহ ট্রাস্টি বোর্ডের অনুমোদন সাপেক্ষে মঞ্জুরি আদেশ জারি	প্রযোজ্য নয়	১৫ কার্যদিবস	হাবিবুর রহমান অতিরিক্ত পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৫৫০৪০৩১৫ ইমেইল:hrhmands@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: মোঃ সামসুজ্জামান, যুগ্মসচিব	বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ, সেতু ভবন, বনানী, ঢাকা ১২১২ ফোন: +৮৮০১৭১৫৭০১৫২৬ ইমেইল: 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)	বাংলাদেশ সেতু কর্তৃপক্ষ, 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