

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
পাবলিক প্রাইভেট পার্টনারশিপ কর্তৃপক্ষ
প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়
আগারগাঁও, শেরে বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭।
ওয়েবসাইট: www.pppo.gov.bd

তারিখ: ২০/০৯/২০২০ খ্রিঃ

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)**১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):****ভিশন (Vision):** টেকসই অবকাঠামো উন্নয়ন ও সোনার বাংলা বিনির্মাণ।

মিশন (Mission): সরকারি বেসরকারি অংশিদারিত্ব নীতির মাধ্যমে টেকসই গণসেবা প্রদানের লক্ষ্যে সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহের জন্য একটি উপযোগী পরিবেশ সৃষ্টি করা;
গণসেবা প্রদানের লক্ষ্যে অবকাঠামো উন্নয়ন বেসরকারি বিনিয়োগ উৎসাহীকরণ;
পিপিপি প্রকল্প বাস্তবায়নে বিনিয়োগকারীগণের অধিকতর আস্থা অর্জনের লক্ষ্যে আইনী কাঠামো তৈরী করা;
প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধি।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ**২.১) নাগরিক সেবা: প্রযোজ্য নয়।****২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা**

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	প্রকল্প প্রস্তাব যাচাই-বাছাই ও অনুমোদন	লাইন মিনিষ্ট্রি হতে নির্ধারিত পিপিপি প্রকল্প প্রস্তাব ফরম পূরনপূর্বক পিপিপি কর্তৃপক্ষে প্রেরণ করবো। অতঃপর উক্ত পিপিপি প্রকল্প প্রস্তাব পিপিপি কর্তৃপক্ষ স্ক্রিনিং কমিটির সভার মাধ্যমে প্রকল্প স্ক্রিনিং করা হয়।	নির্ধারিত প্রকল্প প্রস্তাব ফরম Screening Manual www.pppo.gov.bd পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	প্রকল্প প্রস্তাব প্রাপ্তির ২১ কর্মদিবসের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট পরিচালকবৃন্দ
২.	প্রকল্পের পিপিপিটিএএফ ফান্ড ব্যবস্থা অনুমোদন	লাইন মিনিষ্ট্রি হতে পিপিপি কর্তৃপক্ষে প্রস্তাব প্রেরণ করা হলে পিপিপিটিএএফ কমিটির সভার মাধ্যমে	পিপিপিটিএএফ ফরম www.pppo.gov.bd পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	প্রস্তাব প্রাপ্তির ২১ কর্মদিবসের মধ্যে	নাম: মোঃ আনোয়ার হোসেন পরিচালক (অর্থ) Email: anwar@pppo.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		পিপিপিটিএএফ ফান্ড এর ব্যয় অনুমোদন করা হয়।				
৩.	প্রকল্পের সম্ভাব্যতা যাচাইসহ স্ট্যান্ডার্ড ডকুমেন্টে তৈরীর লক্ষ্যে ট্রানজাকশন এ্যাডভাইজার নিয়োগ	বাস্তাবায়নকারি সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয় হতে ট্রানজাকশন এ্যাডভাইজার নিয়োগের ToR প্রাপ্তির ভিত্তিতে পিপিআর অনুযায়ী ট্রানজাকশন এ্যাডভাইজার নিয়োগ করা হয়।	CPTU Standard Document www.pppo.gov.bd	বিনামূল্যে	পিপিপিটিএএফ ফান্ড ব্যবহারের অনুমোদন প্রাপ্তির ৪৫ দিন/৬ সপ্তাহ কর্মদিবসের মধ্যে	নাম: মোঃ আনোয়ারুল হাবীব পরিচালক Email: habib@pppo.gov.bd
৪.	সম্ভাব্যতা যাচাই প্রতিবেদন Assessment	চুক্তিকারী কর্তৃপক্ষ হতে সম্ভাব্যতা প্রতিবেদন আসার পরে Project Assessment Committee (PAC) এর মাধ্যমে Assessment করা হয়।	পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	ট্রানজাকশন এডভাইজার নিয়োগের ২১ কর্মদিবসের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট পরিচালকবৃন্দ
৫.	রিকোয়েস্ট ফর কোয়ালিফিকেশন (RFQ) Assessment	চুক্তিকারী কর্তৃপক্ষ হতে RFQ প্রাপ্তির পরে Project Assessment Committee (PAC) এর মাধ্যমে Assessment করা হয়।	www.pppo.gov.bd পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	পিপিপি কর্তৃপক্ষে RFQ আসার ২১ কর্মদিবসের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট পরিচালকবৃন্দ
৬.	রিকোয়েস্ট ফর প্রপোজাল (RFP), আই এফ বি (IFB) ও Contract Document এসেসমেন্ট	চুক্তিকারী কর্তৃপক্ষ হতে RFP, IFB ও Contract Document প্রাপ্তির পরে Project Assessment Committee (PAC) এর মাধ্যমে Assessment করা হয়।	পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	পিপিপি কর্তৃপক্ষে RFP, IFB ও Contract Document আসার ২১ কর্মদিবসের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট পরিচালকবৃন্দ
৭.	রাজস্ব টেন্ডার ও ক্রয় সংক্রান্ত প্রস্তাব গ্রহণ	পিপিআর-২০০৮ অনুসরণ করে টেন্ডার সংক্রান্ত কার্য সম্পন্ন করা হয়।	পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	বার্ষিক Procurement Plan অনুসারে	নাম: মোহিনা আকতার বানু পরিচালক (প্রশাসন) Email: mohsina@pppo.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৮.	প্রাতিষ্ঠানিক যোগাযোগ ও মিশন ক্লিয়ারেন্স	দাপ্তরিক চিঠিসমূহের চাহিদানুযায়ী জবাব প্রদান করা হয়।	পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবসের মধ্যে	নাম: মোহিনা আকতার বানু পরিচালক (প্রশাসন) Email: mohsina@pppo.gov.bd
৯.	সেমিনার/ওয়ার্কশপ/রোড শো/স্টেকহোল্ডার কনসালটেশন ইত্যাদি আয়োজন	পিপিপি প্রকল্পের বিনিয়োগ উৎসাহিতকরণে জন্য বার্ষিক প্রোগ্রাম অনুযায়ী প্রোগ্রাম আয়োজন করা হয়।	পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	পিপিপি কর্তৃপক্ষের বার্ষিক পরিকল্পনা অনুযায়ী আয়োজন	নাম: নাজমুস সায়াদাত পরিচালক (আইপি) Email: najmus@pppo.gov.bd
১০.	পিপিপি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	পিপিপি বিষয়ক ধারণা দেয়ার জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়।	পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	বার্ষিক পরিকল্পনা অনুযায়ী সরকারী-বেসরকারী সংশ্লিষ্ট সংস্থার মনোনীত কর্মকর্তাকে পিপিপি বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান	নাম: নাজমুস সায়াদাত পরিচালক (আইপি) Email: najmus@pppo.gov.bd
১১.	বিল পরিশোধ করা	চুক্তি অনুযায়ী/কর্মসম্পাদনের বিপরীতে দাখিলকৃত বিল পরিশোধ করা হয়।	পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	প্রাপ্তির ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে	নাম: মোঃ আনোয়ার হোসেন পরিচালক (অর্থ) Email: anwar@pppo.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	অর্জিত ছুটি মঞ্জুরের আবেদনপত্র প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ে অগ্রায়ন	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি।	আবেদনপত্র, নির্ধারিত ফরম ও ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র www.mopa.gov.bd পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	০৩(তিন) কার্যদিবস	নাম: মোহিনা আকতার বানু পরিচালক (প্রশাসন) Email: mohsina@pppo.gov.bd
২.	শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুরের আবেদনপত্র প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ে অগ্রায়ন	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে সরকারি আদেশ জারি।	আবেদনপত্র, নির্ধারিত ফরম ও মূলবেতনের প্রত্যয়নপত্র www.mopa.gov.bd পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কার্যদিবস	নাম: মোহিনা আকতার বানু পরিচালক (প্রশাসন) Email: mohsina@pppo.gov.bd
৩.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরের আবেদনপত্র প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়ে অগ্রায়ন	আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে (আর্থিক ও প্রশাসনিক)।	নির্ধারিত ফরম www.mopa.gov.bd পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কার্যদিবস	নাম: মোহিনা আকতার বানু পরিচালক (প্রশাসন) Email: mohsina@pppo.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 ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি প্রদান	উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে	মঞ্জুরিপত্র পিপিপি কর্তৃপক্ষ	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কার্যদিবস	নাম: মোঃ আনোয়ার হোসেন পরিচালক (অর্থ) Email: anwar@pppo.gov.bd

৩) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে: প্রযোজ্য নয়।

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	ক্রটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান;
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফিস পরিশোধ করা;
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা;
৪.	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা;
৫.	প্রতিটি সেবা সম্পর্কে যথাযথ ধারণা লাভের জন্য সচেতন থাকা;
৬.	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা;
৭.	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।

৫) 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।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) পরিচালক (প্রশাসন)	নাম: মোহসিনা আকতার বানু পরিচালক (প্রশাসন) Email: mohsina@pppo.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মহাপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)	নাম: মোঃ ফারুক আহমেদ মহাপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) Email: faruque@pppo.gov.bd	২০ কার্যদিবস

৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা	নাম: সুলতানা আফরোজ পদবি: প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা ও সচিব ফোন: ৫৫০০৭৪১৩ ইমেইল: ceo@pppo.gov.bd	৬০ কার্যদিবস
----	---	---------------------------	---	--------------

Sultana Afroz
Secretary & CEO
PPP Authority
Prime Minister's Office