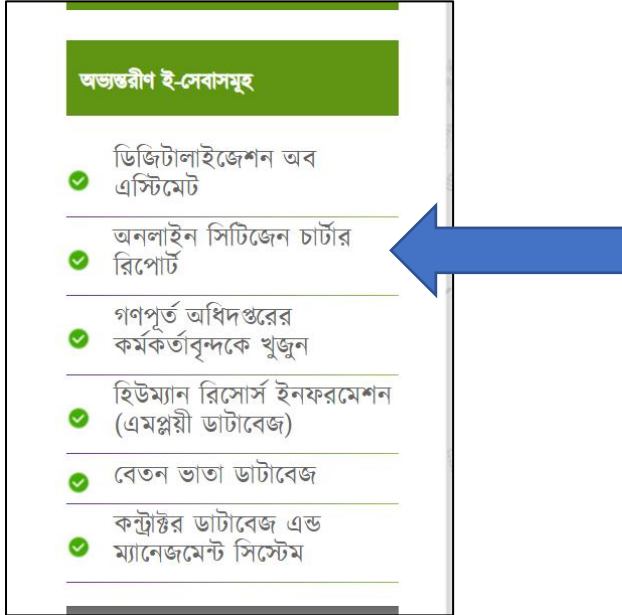


Citizen Charter Reporting System (CCR) – User Guide (সংক্ষিপ্ত নির্দেশিকা)

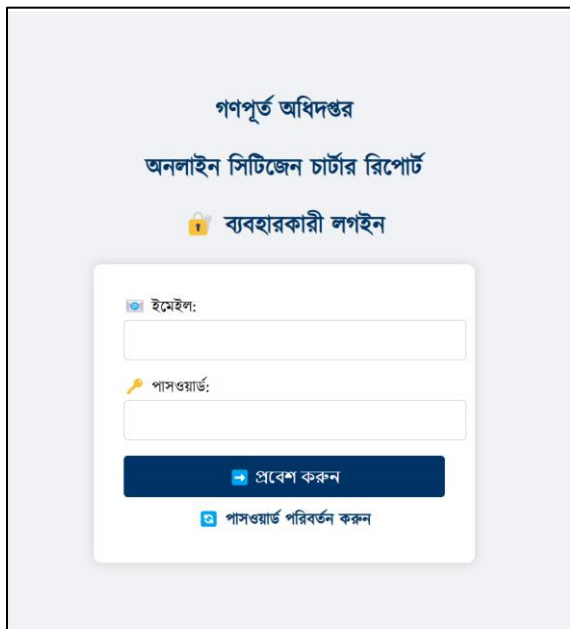
যেহেতু SAE দের প্রদত্ত রিপোর্টের ভিত্তিতে সিটিজেন চার্টার রিপোর্ট প্রণীত হবে, প্রথমেই নির্বাহী প্রকৌশলী অধীনস্থ উপ সহকারী প্রকৌশলীদের দায়িত্ব assign করবেন।

1) Executive Engineer কর্তৃক assign:

- গণপূর্ত অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট pwd.gov.bd তে ঢুকুন।



- অভ্যন্তরীণ ই-সেবাসমূহ মেনুতে অনলাইন সিটিজেন চার্টার রিপোর্ট লিঙ্কে চাপ দিন।
- নিম্নের মেনুটি আসবে। Web address- <https://apps.pwd.gov.bd/ccr/>



- অফিসিয়াল ইমেইল (যেমন: ee_mdrpr@pwd.gov.bd) ও পাসওয়ার্ড দিন
- লগইন করলে নিম্নের windowটি আসবে।

নির্বাহী প্রকৌশলী ড্যাশবোর্ড
ee_mdrpr@pwd.gov.bd
লগআউট

সিটিজেন চার্টার রিপোর্ট

পুরানো রিপোর্ট দেখুন
একীভূত আর্কাইভ থেকে মাস/বছর দিয়ে রিপোর্ট দেখুন/ডাউনলোড করুন।
বুটম

নতুন রিপোর্ট জেনারেট করুন
অটো সিলেক্ট: আগের মাস (আগস্ট, ২০২৩)।
ডক করুন

SAE দায়িত্ব বন্টন
XEN এখানে SAE-দের নির্দিষ্ট অফিস/ক্লায়েন্ট বরাদ্দ করতে পারবেন।
Allocate Duties

- Allocate Duties বাটনে ক্লিক করুন।
- নিম্নের windowটি আসবে।

মাদারীপুর গণপূর্ত বিভাগ
SAE দায়িত্ব বন্টন (Allocate Clients)
উপ-বিভাগ সংখ্যা: ১
মাদারীপুর গণপূর্ত বিভাগ
+ প্রিন্ট ডাশবোর্ড

কর্মকর্তার নাম	ইমেইল	শাখা	উপ-বিভাগ	আওতাধীন প্রতিষ্ঠান (tick)
Akib Hossain	sae1_mdrpr@pwd.gov.bd	শাখা ১	মাদারীপুর গণপূর্ত উপ-বিভাগ	☒ জেলা প্রশাসক ☒ পুলিশ সুপার ☒ জেলা জজ ☒ সিজিএম ☐ সিভিল সার্জন ☐ হাসপাতাল তত্ত্বাবধায়ক ☐ অধ্যক্ষ মেডিকেল কলেজ ☐ জেল সুপার ☐ টিটিসি প্রধান ☐ ফায়ার সার্ভিস ☐ টেক্সটাইল ☐ পাসপোর্ট অফিস ☐ অন্যান্য
Shamim Ahmed	sae2_mdrpr@pwd.gov.bd	শাখা ২	মাদারীপুর গণপূর্ত উপ-বিভাগ	☐ জেলা প্রশাসক ☐ পুলিশ সুপার ☐ জেলা জজ ☐ সিজিএম ☒ সিভিল সার্জন ☒ হাসপাতাল তত্ত্বাবধায়ক ☒ অধ্যক্ষ মেডিকেল কলেজ ☒ জেল সুপার ☐ টিটিসি প্রধান ☐ ফায়ার সার্ভিস ☐ টেক্সটাইল ☐ পাসপোর্ট অফিস ☐ অন্যান্য

- আবশ্যিকভাবে SAE এর নাম লিখুন এবং তালিকা থেকে শাখা অনুযায়ী উপ-বিভাগের অধীনে ক্লায়েন্ট নির্বাচন করুন।
- ক্লায়েন্ট নির্বাচন করা শেষ হলে Preview বাটনে চাপ দিয়ে নিম্নের মত Preview দেখা যাবে, প্রয়োজনে ব্যাক করে যা edit করা যাবে।

XEN ড্যাশবোর্ড
ee_mdrpr@pwd.gov.bd
লগআউট

মাদারীপুর গণপূর্ত বিভাগ
প্রিন্ট — SAE দায়িত্ব বন্টন
সেখ সংখ্যা: 2025-10-07 16:10:44
Back অনুমোদনকারীর নাম Save & Approve

কর্মকর্তার নাম	ইমেইল	শাখা	উপ-বিভাগ	আওতাধীন প্রতিষ্ঠান
Akib Hossain	sae1_mdrpr@pwd.gov.bd	শাখা ১	মাদারীপুর গণপূর্ত উপ-বিভাগ sae_mdrpr@pwd.gov.bd	জেলা প্রশাসক, টিটিসি প্রধান, ফায়ার সার্ভিস, গণপূর্ত, অন্যান্য
Shamim Ahmed	sae2_mdrpr@pwd.gov.bd	শাখা ২	মাদারীপুর গণপূর্ত উপ-বিভাগ sae_mdrpr@pwd.gov.bd	জেলা জজ, সিজিএম, সিভিল সার্জন, হাসপাতাল তত্ত্বাবধায়ক, জেল সুপার, পাসপোর্ট অফিস, অন্যান্য
Matiur Rahman	sae3_mdrpr@pwd.gov.bd	শাখা ৩	মাদারীপুর গণপূর্ত উপ-বিভাগ sae_mdrpr@pwd.gov.bd	পুলিশ সুপার, টেক্সটাইল, অন্যান্য
	sae4_mdrpr@pwd.gov.bd	শাখা ৪	মাদারীপুর গণপূর্ত উপ-বিভাগ sae_mdrpr@pwd.gov.bd	কিছু নির্বাচন নেই
	sae5_mdrpr@pwd.gov.bd	শাখা ৫	মাদারীপুর গণপূর্ত উপ-বিভাগ sae_mdrpr@pwd.gov.bd	কিছু নির্বাচন নেই
Abdus Sattar Khan	sae_em1_mdrpr@pwd.gov.bd	ই-এম শাখা ১	মাদারীপুর গণপূর্ত ই/এম উপ-বিভাগ sae_em_mdrpr@pwd.gov.bd	পুলিশ সুপার, সিভিল সার্জন, হাসপাতাল তত্ত্বাবধায়ক, টিটিসি প্রধান, ফায়ার সার্ভিস, পাসপোর্ট অফিস, অন্যান্য
Md. Tajul Islam	sae_em2_mdrpr@pwd.gov.bd	ই-এম শাখা ২	মাদারীপুর গণপূর্ত ই/এম উপ-বিভাগ sae_em_mdrpr@pwd.gov.bd	জেলা প্রশাসক, জেলা জজ, সিজিএম, জেল সুপার, টেক্সটাইল, গণপূর্ত

Edit here before Save

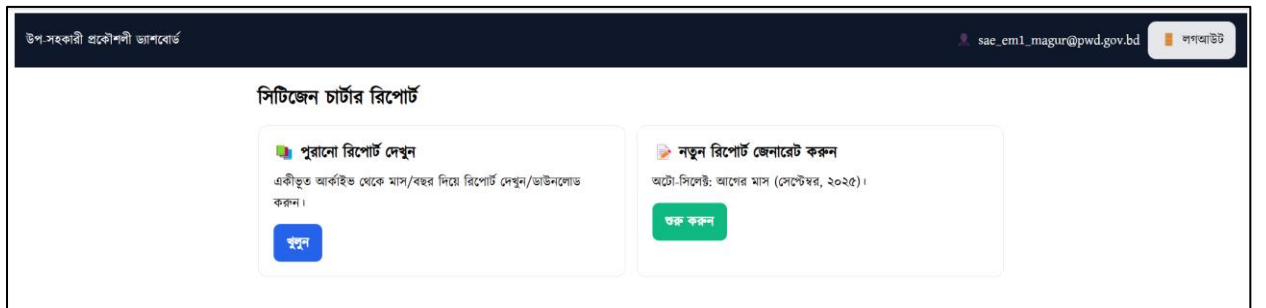
- **Save & Approve** করলে PDF download করা যাবে। PDF ফাইলে SAE এবং SDE গণের email address উল্লেখ থাকবে।
- PDF ফাইলটি Whatsapp এর মাধ্যমে অথবা ছবি তুলে অধস্তন SAE এবং SDE গণকে অবহিত করুন।
- নির্বাহী প্রকৌশলী Logout করুন।
- নির্বাহী প্রকৌশলী কর্তৃক একবার SAE দের দায়িত্ব assign করা হলে তা সেভ করা থাকবে। বার বার প্রত্যেক মাসে assign করার প্রয়োজন হবেনা। তবে কোন SAE বদলি হলে নতুন SAE কে assign করা লাগবে।
- এরপর কোন SAE তার জন্য নির্ধারিত email এর মাধ্যমে লগইন করে ঢুকলে ড্যাশবোর্ডে তার আওতাধীন প্রতিষ্ঠান/ক্লায়েন্ট এর একটি তালিকা দেখতে পাবে।

2) লগইন (Login) (সকল কর্মকর্তার জন্য প্রযোজ্য)

- পূর্বের ন্যায় PWD ওয়েবসাইট থেকে লিঙ্কে চাপ দিন অথবা সরাসরি খুলুন: <https://apps.pwd.gov.bd/ccr/>
- অফিসিয়াল ইমেইল ও পাসওয়ার্ড দিন (যেমন: sae1_mdrpr@pwd.gov.bd).
- সঠিক হলে ভূমিকা অনুযায়ী ড্যাশবোর্ডে যাবেন:
 - SAE → **SAE Dashboard**
 - SDE → **SDE Dashboard**
 - XEN/EE → **XEN Dashboard**
 - SE → **SE Dashboard**
 - ACE → **ACE Dashboard**
 - CE → **CE Dashboard**
- প্রতিটি ড্যাশবোর্ডের উপরে আপনার পদবি/ইমেইল ও  **Logout** বাটন আছে।

◆ SAE (Sub-Assistant Engineer)

- কোন SAE তার জন্য নির্ধারিত email এর মাধ্যমে লগইন করলে নিম্নের windowটি আসবে।



- পুরানো রিপোর্ট দেখা যাবে অথবা নতুন রিপোর্ট জেনারেট করা যাবে।
- নতুন রিপোর্ট জেনারেট অপশনে গেলে নিম্নের window টি আসবে। এতে SAE তার জন্য নির্ধারিত ক্লায়েন্ট লিস্ট দেখতে পাবেন।
- শুধুমাত্র গতমাসের রিপোর্ট জেনারেট করা যাবে।

মাসের নাম: সেপ্টেম্বর বৎসর: ২০২৫

জেলা অফিসের নাম: মাগুরা গণপূর্ত বিভাগ

উপ-বিভাগের নাম: মাগুরা ই/এম উপ-বিভাগ

শাখা অফিসের নাম: ইএম শাখা ১

Client এর নাম, অভিযোগ সংখ্যা ও প্রাপ্তির মাধ্যম:

জেলা প্রশাসক —		টি	☐ টেলিফোন/মোবাইল	☐ পত্র মারফত	☐ মৌখিক
পুলিশ সুপার —		টি	☐ টেলিফোন/মোবাইল	☐ পত্র মারফত	☐ মৌখিক
জেলা জজ —		টি	☐ টেলিফোন/মোবাইল	☐ পত্র মারফত	☐ মৌখিক
সিজিএম —		টি	☐ টেলিফোন/মোবাইল	☐ পত্র মারফত	☐ মৌখিক
সিভিল সার্জন —		টি	☐ টেলিফোন/মোবাইল	☐ পত্র মারফত	☐ মৌখিক
হাসপাতাল তত্ত্বাবধায়ক —		টি	☐ টেলিফোন/মোবাইল	☐ পত্র মারফত	☐ মৌখিক
অধ্যক্ষ মেডিকেল কলেজ —		টি	☐ টেলিফোন/মোবাইল	☐ পত্র মারফত	☐ মৌখিক
জেলা সুপার —		টি	☐ টেলিফোন/মোবাইল	☐ পত্র মারফত	☐ মৌখিক
মোট অভিযোগের সংখ্যা:	0	টি			
মেরামতের নাম	অভিযোগ সংখ্যা	নিষ্পত্তি সংখ্যা			
অভ্যন্তরীণ বৈদ্যুতিক মেরামত					
বহিঃ বৈদ্যুতিক মেরামত					
এ/সি মেরামত					
লিফট মেরামত					
অন্যান্য বৈদ্যুতিক মেরামত					
মোট					

- প্রথমে ক্লায়েন্টগণ হতে প্রাপ্ত অভিযোগ সংখ্যার ইনপুট প্রদান করতে হবে।
- অভিযোগ প্রাপ্তির মাধ্যমে টিক (✓) প্রদান করবেন।
- স্বয়ংক্রিয়ভাবে মোট অভিযোগ সংখ্যা পাওয়া যাবে।
- এরপর তালিকায় বর্ণিত মেরামত সংক্রান্ত অভিযোগ এবং এর বিপরীতে নিষ্পত্তির সংখ্যা প্রদান করবেন।
- প্রয়োজনে বাস্তবায়নের সমস্যা যুক্ত করতে পারবেন।
- এরপর ক্লায়েন্ট হতে প্রাপ্ত অভিযোগ পত্র সংযুক্ত (attach) করবেন। (optional)
- সাবমিটের সাথে সাথে QR সহ PDF তৈরি হবে, যা ডাউনলোড করা যাবে।

◆ SDE (Sub-Divisional Engineer)

- 1 নং ধাপে বর্ণিত Executive Engineer এর assignment রিপোর্ট হতে SDE গণের email address জানা যাবে।
- উক্ত email এর মাধ্যমে লগইন করলে একটি window আসবে, যেখানে পুরানো রিপোর্ট দেখা যাবে অথবা নতুন রিপোর্ট জেনারেট করা যাবে (শুধুমাত্র গতমাসের)।
- নতুন রিপোর্ট জেনারেট এর ক্ষেত্রে, অধীনস্থ SAE দাখিলকৃত ডেটা থেকে অটো-অ্যাগ্রিগেটেড SDE রিপোর্ট তৈরি হয়।
- SDE কর্তৃক কোন SAE এর রিপোর্ট Return করা হলে সংশ্লিষ্ট SAE এডিট করে পুনরায় তা সাবমিট করতে পারবেন।
- সবকিছু ঠিক থাকলে SDE নিজের নাম লিখে রিপোর্ট Approve করলে তা সাথে সাথে নির্বাহী প্রকৌশলীর নিকট প্রেরিত হবে; এরপর থেকে SAE সংশ্লিষ্ট মাসের জন্য আর নতুন রিপোর্ট জেনারেট করতে পারবেন না।
- SDE রিপোর্ট Approve করার পর বিশেষ প্রয়োজনে SAE এর রিপোর্ট সংশোধনের প্রয়োজন হলে নির্বাহী প্রকৌশলীর সাথে পরামর্শক্রমে SDE রিপোর্ট Return করতে পারবে এবং সংশ্লিষ্ট SAE এডিট করে পুনরায় সাবমিট করতে পারবেন।

◆ EE/ SE / ACE / CE

- EE/SE রিপোর্টগুলো একত্রে **অটো-অ্যাগ্রিগেটেড** রিপোর্ট; গৃহীত রিপোর্টটি সঠিকতা সম্পর্কে নিশ্চিত হয়ে নিজের নাম লিখে Approve করলে পরবর্তী কর্মকর্তা বরাবর প্রেরিত হবে এবং PDF (QR সহ) সংরক্ষণ করা যাবে।
- **ACE:** SE হতে প্রাপ্ত রিপোর্টগুলো একত্রে জোন-লেভেল রিপোর্ট; এতে সার্টিফিকেশন টেবিল যুক্ত হয়।
- **CE:** সব জোন একত্রে চূড়ান্ত রিপোর্ট; **PDF + QR সহ Public View** তৈরি হয়।

3) রিপোর্ট প্রস্তুতকরণ (Report Generation)

- প্রতিটি স্তরে  নাম লিখে রিপোর্ট অনুমোদন করুন চাপলে:
 - রিপোর্ট টেবিল/সারাংশ তৈরি হয় এবং **PDF** ডাউনলোড বাটন তৈরি হয়
 - **PDF** ফাইলে **QR Code** তৈরি হয় (Public View যাচাইয়ের জন্য)

4) লগআউট (Logout)

- প্রতিটি Dashboard-এর উপরে  **Logout** বাটন।
- Logout করলে সেশন ক্রিয়ার হয়ে Login পেজে ফিরবেন।
- নিরাপত্তার স্বার্থে কাজ শেষে অবশ্যই Logout করুন।

5) Important Notes

- **XEN-assign** ছাড়া **SAE কর্তৃক নতুন রিপোর্ট প্রস্তুত করা যাবে না**—আগে XEN অ্যাসাইন সম্পন্ন করুন।
- SAE ফর্ম **শুধু assigned ক্লায়েন্ট** সক্রিয়; অন্য ক্লায়েন্ট দেখা যাবেনা।
- সকল User এর ক্ষেত্রেই শুধুমাত্র **পূর্ববর্তী মাস** ব্যতিত অন্য কোন মাসের রিপোর্ট প্রস্তুত করা যাবেনা। তবে পুরানো রিপোর্ট দেখা যাবে।
- ড্যাশবোর্ডে SAE নাম অটো আসবে। অন্যান্য সকল কর্মকর্তার ক্ষেত্রে অনুমোদনের পূর্বে অবশ্যই নিজের নাম লিখতে হবে।
- **SDE** কর্তৃক রিপোর্ট অনুমোদন করা হলে **Forward to XEN** এবং লক হবে; ফলে সংশ্লিষ্ট মাসে SAE আর কোন রিপোর্ট submit করতে পারবেনা; **SDE Return** করলে পুনরায় রিসাবমিট করা যাবে।
- একবার **Approve** হলে সেই ভার্সন **PDF** সহ সংরক্ষিত হয়—সাবমিটের আগে ভালোভাবে যাচাই করুন।
- SAE কর্তৃক রিসাবমিট ব্যতিত **ম্যানুয়ালি** কোনো **ফাইল পরিবর্তন** করা যায়না।
- রিপোর্টে সংযুক্ত **QR Code** মোবাইল ফোনে স্কান করা হলে হবুহ রিপোর্টটি দেখতে পাবেন, যা সেভ করে প্রিন্ট করা যাবে।