

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, ফুলতলা উপজেলা, খুলনা।  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

১. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহঃ

| ক্র :<br>নং. | সেবার নাম                                  | সেবা প্রদানের পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>এবং প্রতিস্থাপন  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি   | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা            | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবী, ফোন, ই-মেইল)  |
|--------------|--|---|--|---|--------------------------------------|--|
| ১            | পানির উৎস স্থাপনের মাধ্যমে পানি সরবারহ     | *ওয়াটসন কমিটি কর্তৃক সরকারী বরাদ্দ মোতাবেক তালিকা অনুমোদন।<br>*জাতীয় সংসদ সদস্য কর্তৃক নির্বাচিত ৫০% তালিকা অনুযায়ী পানির উৎস স্থাপন।  | *সেবা গ্রহনকারীর<br>আবেদন পত্র।<br>*প্রাপ্তিস্থান:<br>ওয়েবসাইট/ আধিদপ্তরীয়<br>সংশ্লিষ্ট উপজেলা<br>কার্যালয়। | *অগভীর নলকূপ<br>(৬নং পাম্পযুক্ত)<br>১৫০০/-<br>গভীর নলকূপ (৬নং পাম্পযুক্ত )<br>৭০০০/-<br>*তারা অগভীর নলকূপ-২৫০০/-<br>*তারা গভীর নলকূপ-৭০০০/-<br>*রিং ওয়েল ১৫০০/-<br>*পল্ড স্যান্ড ফিল্টার-৪৫০০/-<br>*এস<br>এসটি/জিএসটি-২৫০০/-<br>*পরিশোধ পদ্ধতি-ব্যাংক<br>ড্রাফট/পে-অর্ডার/ চালানের<br>মাধ্যমে। | অর্থবছর বা<br>কার্যাদেশ<br>অনুযায়ী। | সহকারী প্রকৌশলী<br>জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী<br><a href="http://www.dphe.gov.bd">www.dphe.gov.bd</a><br>*সংশ্লিষ্ট উপ-জেলার সহকারী প্রকৌশলী/<br>উপ-সহকারী প্রকৌশলী |
| ২            | পাইপ লাইনের মাধ্যমে পানি সরবারহ স্যানিটেশন | পাইপ লাইন স্থাপনের পর সেবা গ্রহণ করতে ইচ্ছুক নাগরিক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/ উপজেলা পরিষদ/ ইউনিয়ন পরিষদ/ পরিচালনা কমিটির নিকট গৃহ-সংযোগের জন আবেদন দাখিল।  | *সেবা গ্রহনকারীর<br>আবেদনপত্র।   | *গৃহ সংযোগের জন সংশ্লিষ্ট<br>পৌরসভা/ উপজেলা পরিষদ/<br>ইউনিয়ন পরিষদ/ পরিচালনা<br>কমিটি কর্তৃক নির্ধারিত ফী<br>প্রদান।   | অর্থবছর                              | *সংশ্লিষ্ট পৌরসভা মেয়র<br>* উপজেলা/ ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান<br>* পরিচালনা কমিটির সভাপতি   |
| ৩            | স্যানিটেশন সেবা                            | সুনির্দিষ্ট প্রকল্পে সংস্থাপন থাকা সাপেক্ষে হতদারিদ্র জনগোষ্ঠী কর্তৃক ল্যাট্রিন স্থাপনের আবেদন।<br>ইউনিয়ন / উপজেলা ওয়াটসন কমিটির নিকট দাখিল। ওয়াটসন কমিটি কর্তৃক সরকারি বরাদ্দ মোতাবেক তালিকা অনুমোদন। | *সেবা গ্রহনকারীর<br>আবেদনপত্র।<br>*প্রাপ্তিস্থান:<br>উপজেলা /ইউনিয়ন<br>সংশ্লিষ্ট উপজেলা পরিষদ।                | সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে   | অর্থবছর                              | *সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী<br><a href="http://www.dphe.gov.bd">www.dphe.gov.bd</a><br>*সংশ্লিষ্ট উপ-জেলার সহকারী প্রকৌশলী/<br>উপ-সহকারী প্রকৌশলী         |

|   |   |   |   |                               |                 |  |
|---|---|---|---|-------------------------------|-----------------|--|
| ৪ | পানির গুনাগতমান পরীক্ষা                       | *সেবা গ্রহণে ইচ্ছুক নাগরিক সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ফী সহ সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক পানি পরীক্ষাগারে আবেদন।<br>*নির্ধারিত ফী সহ আবেদন প্রাপ্তির পর আঞ্চলিক পরীক্ষাগারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা পানি পরীক্ষাকরণে ব্যবস্থা গ্রহণ।<br>*নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সেবা গ্রহনকারীর নিকট পানি পরীক্ষার প্রতিবেদন প্রদান।           | *প্রাপ্তিস্থান: স্থানীয় জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর এর পরীক্ষাগার | সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে | ১০(দশ) কর্মদিবস | সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক পরীক্ষাগারের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br><a href="http://www.dphe.gov.bd">www.dphe.gov.bd</a> |
| ৫ | পানি সরবারহ ও স্যানিটেশন সংক্রান্ত তথ্য সেবা  |   | *সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়।<br>*ওয়েবসাইট              | সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে | ৭(সাত) কর্মদিবস | সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br><a href="http://www.dphe.gov.bd">www.dphe.gov.bd</a>          |
| ৬ | প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও দুর্যোগ পরবর্তীকালীন সেবা | প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও দুর্যোগ পরবর্তী সময়ে সংশ্লিষ্ট বিভাগীয়/ জেলা/ উপজেলা পর্যায়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক তাৎক্ষণিকভাবে ক্ষয় ক্ষতির বিবরণ ও করণীয় বিষয়ে কার্যালয়ের ভান্ডার সার্কেলকে অবহতি করণ।*প্রধান কার্যালয় কর্তৃক সম্পদে: প্রাপ্যতা অনুযায়ী অবস্থা গ্রহণ ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের অবহতিকরণ। | *সংশ্লিষ্ট বিভাগীয়/জেলা/ উপজেলা কার্যালয়।                         | বিনামূল্যে                    | তাৎক্ষণিক       | *তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (ভান্ডার সার্কেল)<br>*সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী                                  |

## ২. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

|        |   |
|--------|---|
| ক্রমিক | প্রতিশ্রুতি/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়  |
| (১)    | স্বয়ংসম্পর্ক আবেদন জমা প্রদান                        |
| (২)    | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফী পরিশোধ করা          |
| (৩)    | স্বাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বে উপস্থিত থাকা |

## ৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রা কৰ্মকৰ্তাৰ সংজ্ঞা যোগাযোগ কৰুন। তাৰ কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ কৰে  
আপনার সমস্যা অবহতি কৰুন।

| ক্রমিক | কখন যোগাযোগ কৰবেন   | কাৰ সংজ্ঞা যোগাযোগ কৰবেনকৰবেন                         | যোগাযোগের ঠিকানা   | নিষ্পত্তিৰ সময়সীমা |
|--------|---|---|--|---------------------|
| (১)    | দায়িত্বপ্রা কৰ্মকৰ্তা সমাধান দিতে<br>না পারলে                                      | প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক<br>মনোনীত কৰ্মকৰ্তা | প্রধান প্রকৌশলীর<br>কার্যালয়,১৪ শহীদ<br>ক্যাপ্টেন মনসুর আলী<br>সরণি, কাকরাইল,<br>ঢাকা-১০০০। | তিন মাস             |
| (২)    | অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ দায়িত্বপ্রা<br>কৰ্মকৰ্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান<br>দিতে না পারলে | প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক<br>মনোনীত কৰ্মকৰ্তা | প্রধান প্রকৌশলীর<br>কার্যালয়,১৪ শহীদ<br>ক্যাপ্টেন মনসুর আলী<br>সরণি, কাকরাই, ঢাকা           | এক মাস              |
| (৩)    | আপিল কৰ্মকৰ্তা নির্দিষ্ট সময়ে<br>সমাধান দিতে না পারলে                              | প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক<br>মনোনীত কৰ্মকৰ্তা | প্রধান প্রকৌশলীর<br>কার্যালয়,১৪ শহীদ<br>ক্যাপ্টেন মনসুর আলী<br>সরণি, কাকরাই, ঢাকা           | তিন মাস             |