

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
 তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর কার্যালয়, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর
 খুলনা সার্কেল, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল ভবন (২য় তলা)
 ১৩৬, খানজাহান আলী সড়ক, রূপসা, খুলনা।

সিটিজেন চার্টার

❖ **প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ**

নিরাপদ সুপেয় পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন সুবিধা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে জনসাধারণের জীবনযাত্রার মান উন্নয়ন।

মিশন: পল্লী ও শহরাঞ্চলের (ওয়াসার আওতাধীন এলাকাব্যতীত) সকল জনগণের জন্য নিরাপদ সুপেয় পানি সরবরাহ ও স্বাস্থ্য সম্মত স্যানিটেশন ব্যবস্থা নিশ্চিত করা।

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১	নাগরিক সেবা	পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন সম্পর্কিত উদ্ভূত সমস্যা সমাধান, পরামর্শ প্রদান ও সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলীদের নির্দেশনা প্রদান।	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৩(তিন) কর্মদিবস

❖ **দাপ্তরিক সেবা**

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১	বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচী বাস্তবায়ন	পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন অবকাঠামো নির্মানের ক্ষেত্রে বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচী বাস্তবায়নে সহযোগিতা করা অর্পিত ক্ষমতাবলে অনুমোদন ও সুষ্ঠুভাবে কাজ বাস্তবায়নে তদারকী করা।	দাপ্তরিক প্রধান কার্যালয়	বিনামূল্যে	অর্থ বছর
২	Deposit Work বিষয়ে সহায়তা	উন্নয়ন ও অনুন্নয়ন খাতের অর্থায়নে পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন ব্যবস্থার অবকাঠামো নির্মাণ এবং অর্পিত ক্ষমতাবলে অনুমোদন প্রদান। প্রধান প্রকৌশলী কর্তৃক উপযুক্ত কর্মকর্তাকে নির্দেশনা প্রদান।	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর কার্যালয়	সরকার নির্ধারিত হারে ফি প্রদান।	প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত
৩	কাজের প্রাক্কলন সমূহের কারিগরি ও প্রশাসনিক অনুমোদন	বিভিন্ন জেলা থেকে উন্নয়নমূলক কাজের প্রাপ্ত প্রাক্কলন অর্পিত ক্ষমতাবলে অনুমোদন প্রদান।	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৩(তিন) কর্মদিবস
৪	প্রশিক্ষক/বহিঃশিক্ষক	বিভিন্ন সংস্থা কর্তৃক আয়োজিত প্রশিক্ষণে প্রশিক্ষক নিয়োগের অথবা বিভিন্ন শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে উচ্চতর শিক্ষা ক্ষেত্রে বহিঃশিক্ষক হিসেবে অধিদপ্তরীয় কর্মকর্তা মনোনয়নের জন্য তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর কার্যালয়ে অনুরোধজ্ঞাপন। তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী কর্তৃক উপযুক্ত কর্মকর্তা মনোনয়ন।	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর কার্যালয়	নির্ধারিত হারে সম্মানী প্রদান	০৭ (সাত) কর্মদিবস
৫	ওয়েবসাইট সংক্রান্ত সেবা	পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন সম্পর্কিত তথ্যাদি ওয়েবসাইটের মাধ্যমে প্রদান।	ওয়েবসাইট (dphe.khulnadiv.gov.bd)	বিনামূল্যে	চলমান প্রক্রিয়া
৬	আঞ্চলিক ঠিকাদার অন্তর্ভুক্তি কমিটির চেয়ারম্যান	পূর্ত কাজ বিষয়ক ঠিকাদারদের ওজর আপত্তি, বিরোধ, মতদ্বৈততা ইত্যাদি ফয়সালা (Arbitration) করা	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কর্মদিবস
৭	অডিট সম্পাদন	জেলাসমূহের অফিস সমূহ বছরে ন্যূনতম একবার অডিট সম্পাদনকরণ	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর কার্যালয়	বিনামূল্যে	০১(এক) বছর

❖ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১	অর্জিত ছুটি/ অর্জিত ছুটি মঞ্জুরি সংক্রান্ত যাবতীয় কার্যাবলী	নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি	সাদা কাগজে আবেদনপত্র নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, স্থানীয় সরকার বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।	বিনামূল্যে	নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কর্মদিবস গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কর্মদিবস
২	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	শ্রান্তি বিনোদনভাতা বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি।	সাদা কাগজে আবেদনপত্র নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, স্থানীয় সরকার বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।	বিনামূল্যে	নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কর্মদিবস গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কর্মদিবস
৩	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি	নির্ধারিত ফরমে আবেদন (বাংলাদেশ ফরম নং-২৬৩৯, গেজেটেড/নন-গেজেটেড) প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়, স্থানীয় সরকার বিভাগ সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণী (প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত) (মূল কপি, মঞ্জুরি আদেশ জারির পর ফেরতযোগ্য)	বিনামূল্যে	নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কর্মদিবস গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কর্মদিবস
৪	চাকরি স্থায়ীকরণ	সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধিমালা অনুযায়ী	সাদা কাগজে আবেদনপত্র হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কর্মদিবস
৫	কর্মচারীদের পোশাক/জুতা/ছাতা ইত্যাদি প্রদান করা	দরপত্র আহবানের মাধ্যমে	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর কার্যালয়	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস
৬	উপ সহকারী প্রকৌশলীদের বদলী	আবেদন পত্র প্রাপ্তি/প্রশাসনিক কারণ	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর কার্যালয়	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস
৭	তৃতীয় চতুর্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের নিয়োগ	Public Health Engineering Recruitment Ruls ১৯৮৪	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর কার্যালয়	বিনামূল্যে	প্রাপ্তি সাপেক্ষে
৮	তৃতীয় চতুর্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের বদলী	আবেদন পত্র প্রাপ্তি/প্রশাসনিক কারণ	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস
৯	তৃতীয় চতুর্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের অবসরোত্তর ছুটি অনুমোদন	নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র প্রাপ্তি	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস
১০	তৃতীয় চতুর্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের অবসর ভাতা/পারিবারিক অবসর ভাতা	নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র প্রাপ্তি	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর কার্যালয়	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস