

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর
যশোর বিভাগ, যশোর।
ee.jessore@dphe.gov.bd
সেবা দানের প্রতিশ্রুতি (Citizens Charter)

শেখ হাসিনার মূলনীতি
গ্রাম শহরের উন্নতি

১. ভিশনওমিশন

রূপকল্প (Vision): জনগনের জন্য সুপেয় পানিসরবরাহ ও স্বাস্থ্য সম্মত স্যানিটেশনের ব্যবস্থা করা।

অভিলক্ষ্য (Mission): সকলের জন্য পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন সুবিধা বাস্তবায়নের জন্য প্রতিষ্ঠান সমূহের এবং কমিউনিটি দক্ষতা বৃদ্ধি করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বচ্চসময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্ত স্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
1	নিরাপদ পানির উৎস স্থাপন ও অবকাঠামো নির্মাণ (পল্লী এলাকায়)	ওয়াটসান কমিটি কর্তৃক অনুমোদন সাপেক্ষে	১. নির্ধারিত ফরম পূরণ করে। ২. জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি। www.dphe.gov.bd	সহায়ক চাঁদার পরিমাণ ১। সাব-মার্সিবল পাম্প যুক্ত গভীর নলকূপ = ১০,০০০/- ২। সাব-মার্সিবল পাম্প যুক্ত অগভীর নলকূপ = ৭০০০/- ৩। অগভীর নলকূপ = ১৫০০/- ৪। অগভীর তারা = ২৫০০/- ৫। গভীর নলকূপ = ৭০০০/- ৬। গভীর তারা = ৭০০০/- ৭। রিং ওয়েল = ৩৫০০/-	সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী (জনস্বাস্থ্য)	নির্বাহী প্রকৌশলী
2	পানির গুণগত মান পরীক্ষা (ফিল্ড টেস্ট কিটের মাধ্যমে)	১০ কর্মদিবস এর মধ্যে	নাই	বিনামূল্যে (মূল্যার্থ্য করণ প্রক্রিয়াধীন)	সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী (জনস্বাস্থ্য)	নির্বাহী প্রকৌশলী
3	স্যানিটেশন সামগ্রী বিনামূল্যে বিতরণ	প্রাপ্ত বরাদ্দ মোতাবেক	নাই	নাই	সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী (জনস্বাস্থ্য)	নির্বাহী প্রকৌশলী
4	আপদকালীন সেবা	আপদকালীন সময়ে		বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী	নির্বাহী প্রকৌশলী

		জরুরি ভিত্তিতে তাৎক্ষণিক।	নাই		প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী (জনস্বাস্থ্য)	
5	প্রশিক্ষণ	আনুমানিক ১০-২০ কর্মদিবসের মধ্যে।	নাই	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী (জনস্বাস্থ্য)	নির্বাহী প্রকৌশলী
6	নলকূপ মেরামতকরণ	০৭ কর্মদিবসের মধ্যে	নাই	প্রয়োজনীয় যন্ত্রাংশ ক্রয় করে দেওয়া/ যন্ত্রাংশের মূল্য পরিশোধ করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী (জনস্বাস্থ্য)	নির্বাহী প্রকৌশলী
7	উদ্বুদ্ধকরণ	নাই	নাই	নাই	সহকারী প্রকৌশলী, উপ-সহকারী প্রকৌশলী ও মেকানিক	নির্বাহী প্রকৌশলী

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	বিদেশ ভ্রমণ অনুমতি প্রদান সংক্রান্ত	নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের জন্য অগ্রগামী করণ।	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২। বিদেশে কোন কর্মশালা, সেমিনার বা প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ করার ক্ষেত্রে Invitation (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ৩। চিকিৎসার সনদ। ৪। পাসপোর্ট এর ফটোকপি। প্রাপ্তি স্থানঃ দপ্তরের ওয়েবসাইট www.dphe.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস।	নির্বাহী প্রকৌশলী
২	প্রকল্পের বাজেট বরাদ্দ/ বিভাজন, অর্থ বরাদ্দ ও ছাড়করণ।	ক) প্রকল্প বাস্তবায়ন ইউনিট হতে প্রাপ্ত প্রস্তাব। খ) সংলগ্নী ৪ ও ৫ পূরণ পূর্বক এবং প্রকল্প পরিচালক এর অনুমতি ক্রমে ছাড়করণ।	১) সংলগ্নী- ৪,৫,৩০ এবং ৪৫ পূরণ পূর্বক যথাযথ কর্তৃপক্ষের স্বাক্ষর; ২) উন্নয়ন প্রকল্প সমূহের অর্থ অবমুক্তি ও ব্যবহার নির্দেশিকা, ২০১২। প্রাপ্তি স্থানঃ অর্থ বিভাগের ওয়েব সাইট https://mof.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস।	সংশ্লিষ্ট প্রকল্পের প্রকল্প পরিচালক

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৩	চুক্তি ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি Contract Management System (CMS) সফটওয়্যার।	অধিদপ্তরীয় ওয়েবসাইট www.dphe.gov.bd ব্যবহার করে স্বল্প সময়ে ঠিকাদারের তথ্যাদি যাচাই এবং অটো-জেনারেটেড অভিজ্ঞতা সনদ যাচাই। এই তথ্যগুলো শুধুমাত্র DPHE-তে কর্মরত বিভিন্ন পর্যায়ের প্রকৌশলীগন ব্যবহার করতে পারেন।	সেবা গ্রহনকারির নিকট হতে আবেদন পত্র।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস।	১। নির্বাহী প্রকৌশলী। ২। সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট প্রকল্প।
৪	পানির উৎস ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি	অধিদপ্তরীয় ওয়েবসাইট ব্যবহার করে। https://wpms.dphe.online মুজিব শতবর্ষ উপলক্ষ্যে ভূমিহীন ও গৃহহীন পরিবারের জন্য নির্মিত ঘরে পানির উৎস/নলকূপ স্থাপন কাজের তথ্য সংরক্ষণ ও হস্তান্তর সার্টিফিকেট প্রদান। এই তথ্যগুলো শুধুমাত্র DPHE-তে কর্মরত বিভিন্ন পর্যায়ের প্রকৌশলীগন ব্যবহার করতে পারেন।	অধিদপ্তরীয় ওয়েবসাইট https://wpms.dphe.online তথ্য বাতায়নের ই-সেবা সমূহ সেবা বক্সে।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	১। নির্বাহী প্রকৌশলী। ২। সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট প্রকল্প।
৫	সমগ্র দেশে নিরাপদ পানি সরবরাহ প্রকল্পের কাজের তথ্য ব্যবস্থাপনা।	অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট ব্যবহার করে। https://grameenpani.dphe. Online/accounts.login এর মাধ্যমে সমগ্র দেশে নিরাপদ পানি সরবরাহ প্রকল্পের আওতায় মাঠ পর্যায়ের বিভিন্ন কাজের অগ্রগতি যেমন- ১। তত্ত্বাবধায়কদের নিকট নলকূপ হস্তান্তর পত্র প্রস্তুত। ২। নলকূপের গভীরতা। ৩। পানির গুনাগুন। ৪। কাজের বাস্তব অগ্রগতির চিত্র ইত্যাদি মনিটর করা হয়। এই তথ্যগুলো শুধুমাত্র DPHE-তে কর্মরত বিভিন্ন পর্যায়ের প্রকৌশলীগনের (প্রধান প্রকৌশলী থেকে উপ- সহকারী প্রকৌশলী) ব্যবহার ও দেখার অবকাশ আছে।	অধিদপ্তরীয় ওয়েবসাইট https://grameenpani.d phe.Online/accounts.lo gin তথ্য বাতায়নের ই-সেবা সমূহ সেবা বক্সে।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	১। নির্বাহী প্রকৌশলী। ২। সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট প্রকল্প।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তরের কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ছুটি।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের জন্য অগ্রগামী করণ।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২. ছুটি গ্রহণের কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। ৩. ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন প্রাপ্তি স্থান: জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট। www.dphe.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস।	নির্বাহী প্রকৌশলী
২	জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তরের কর্মচারীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের জন্য অগ্রগামী করণ।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২. ছুটি গ্রহণের কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। ৩. ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন প্রাপ্তি স্থান: জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট। www.dphe.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস।	নির্বাহী প্রকৌশলী
৩	জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তরের কর্মচারীদের অসাধারণ ছুটি।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের জন্য অগ্রগামী করণ।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২. ছুটি গ্রহণের কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। ৩. ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন প্রাপ্তি স্থান: জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট। www.dphe.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস।	নির্বাহী প্রকৌশলী
৪	জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তরের কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের জন্য অগ্রগামী করণ।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২. ছুটি গ্রহণের কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। ৩. ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন প্রাপ্তি স্থান: জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট। www.dphe.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস।	নির্বাহী প্রকৌশলী
৫	জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তরের কর্মচারীদের চিকিৎসা ছুটি।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের জন্য অগ্রগামী করণ।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২. ছুটি গ্রহণের কারণ সংশ্লিষ্ট ডাক্তারি কাগজপত্র। ৩. ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন প্রাপ্তি স্থান: জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট। www.dphe.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস।	নির্বাহী প্রকৌশলী

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৬	জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তরের কর্মচারীদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মুঞ্জুরি।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের জন্য অগ্রগামী করণ।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২. বিদেশে কোন কর্মশালা বা সেমিনার বা প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণের ক্ষেত্রে Invitation (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ৩। অর্জিত (বহিঃ বাংলাদেশ) ছুটির ক্ষেত্রে ছুটি প্রাপ্যতার সনদ। ৪। বিগত ১ (এক) বছরে বিদেশ ভ্রমণ বিবরণী। ৫। চিকিৎসার সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ৬। পাসপোর্ট এর ফটোকপি। প্রাপ্তি স্থানঃ দপ্তরের ওয়েবসাইট www.dphe.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস।	নির্বাহী প্রকৌশলী
৭	দাপ্তরিক পাসপোর্ট করার লক্ষ্যে (NOC) অনাপত্তি পত্র সনদ প্রদান (গ্রেড-৩-৭ পর্যন্ত)	ওয়েব সাইটে আপলোড করনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	নির্ধারিত ফরম পূরণ করে। জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস।	নির্বাহী প্রকৌশলী
৮	দাপ্তরিক পাসপোর্ট করার লক্ষ্যে (NOC) অনাপত্তি পত্র সনদ প্রদান (গ্রেড-৯-২০ পর্যন্ত)	ওয়েব সাইটে আপলোড করনের মাধ্যমে।	নির্ধারিত ফরম পূরণ করে। জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস।	নির্বাহী প্রকৌশলী
৯	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি।	নির্ধারিত ফরমে সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণসহ আবেদনের ভিত্তিতে অগ্রিম মঞ্জুরি।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২. ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীর মূল কপি। প্রাপ্তি স্থানঃ দপ্তরের ওয়েবসাইট www.dphe.gov.bd	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস।	নির্বাহী প্রকৌশলী

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১০	লাম্প গ্রান্ট, অবসর ও পিআরএল	আবেদন পর্যালোচনা পূর্বক লাম্প গ্রান্ট, অবসর ও পিআরএল মঞ্জুরের নিমিত্তে অগ্রগামী করণ।	১. আবেদন। ২. ছুটির প্রাপ্যতা। প্রাপ্তি স্থানঃ দপ্তরের ওয়েবসাইট www.dphe.gov.bd	বিনামূল্যে	১৫ (পনেরো) কর্মদিবস।	নির্বাহী প্রকৌশলী
১১	আনুতোষিক ও পেনশন মঞ্জুর	নির্ধারিত ফরমে প্রাপ্ত আবেদন পর্যালোচনা পূর্বক আনুতোষিক ও পেনশন মঞ্জুরের নিমিত্তে অগ্রগামী করণ।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২. পিআরএল অনুমোদনের আদেশ। ৩. এলপিসি। ৪. বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র। ৫. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ। ৬. নাদাবী পত্র। প্রাপ্তি স্থানঃ দপ্তরের ওয়েবসাইট www.dphe.gov.bd	বিনামূল্যে	১৫ (পনেরো) কর্মদিবস।	নির্বাহী প্রকৌশলী
১২	ক) বহিঃবাংলাদেশ (অর্জিত /শিক্ষা) ছুটি মঞ্জুর। খ) লিয়েন মঞ্জুর/লিয়েন বর্ধিতকরণ মঞ্জুর।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের জন্য অগ্রগামী করণ।	১. সাদা কাগজে আবেদন। ২. নির্ধারিত ফরম (বাংলাদেশ ফরম নম্বর ২৩৯৫)। ৩. প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন। ৪. ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন। ৫. অফার লেটার। ৬. লিয়েন শেষে দেশে ফিরে আসার অজ্ঞিকারনামা।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস।	নির্বাহী প্রকৌশলী
১৩	উচ্চতর ডিগ্রি অর্জনের জন্য প্রেষণ অনুমোদন।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের জন্য অগ্রগামী করণ।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ ১. সাদা কাগজে পূর্ণাঙ্গ তথ্য সম্বলিত আবেদন।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস।	নির্বাহী প্রকৌশলী

৩) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবাঃ

আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা সমূহের সিটিজেন চার্টার লিংক আকারে যুক্ত থাকবে। (প্রতিষ্ঠান সমূহের নাম)

দপ্তর / সংস্থার নাম	ওয়েব সাইটের ঠিকানা
জেলা পর্যায়ে জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তরের নির্বাহী প্রকৌশলীগণের কার্যালয়	dphe.jessore.gov.bd

৪) আপনার (সেবা গ্রহিতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশাঃ

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করনীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান করা।
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা।
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখের নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৫	অনাবশ্যিক ফোন/তদবির না করা।
৬	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।

৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

কোন নাগরিক কাঙ্ক্ষিত সেবা না পেলে বা সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে পর্যায়ক্রমে তিনি কর্মকর্তার নিকট এবং কিভাবে যোগাযোগ করবেন তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)-এ নিম্নরূপ ভাবে উল্লেখ করতে হবে:-

ক্রঃনং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে বাধ্য হলে।	নির্বাহী প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, যশোর জেলা, যশোর। (অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা)	নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, গুরুদাস বাবু লেন, যশোর - ৭৪০০	৩০ (ত্রিশ) কার্য দিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, খুলনা সার্কেল, খুলনা। (আপিল কর্মকর্তা)	খান জাহান আলী রোড, রূপসা, খুলনা।	২০ (বিশ) কার্য দিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	মন্ত্রি পরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	সংশ্লিষ্ট ওয়েব সাইট	৬০ (ষাট) কার্য দিবস