

**নাগরিক সেবার তথ্য সারণি (Citizen Charter):**

ক্রমিক নং	সেবাসমূহ/সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীর নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় ফি	নির্দিষ্ট সেবা প্রদানে ব্যর্থ হলে প্রতিকারের বিধান
১	নিরাপদ পানির উৎস স্থাপন ও অবকাঠামো নির্মাণ (গল্লী এলাকায়)	সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী (জনস্বাস্থ্য)	উপজেলা ওয়াটসান (WATSAN) কমিটি কর্তৃক অনুমোদিত তালিকা অনুযায়ী সহায়ক চাঁদা প্রাপ্তি সাপেক্ষে সরকারি বরাদ্দ মোতাবেক চূড়ান্ত তালিকা কার্যাদেশ প্রাপ্ত ঠিকাদারের নিকট সরবরাহ। সরবরাহকৃত তালিকা অনুযায়ী মালামাল সরবরাহসহ নলকূপ স্থাপন ও অবকাঠামো নির্মাণ।	ওয়াটসান কমিটি কর্তৃক অনুমোদনের পর ৪৫ কর্ম দিবস	উপকারভোগী কর্তৃক প্রদত্ত সহায়ক চাঁদা রেইন ওয়াটার হার্ডেস্টিং সিস্টেম=১৫০০.০০ পিএস এফ=৪৫০০.০০ এসএসটি/ভিএসএসটি=২৫০০.০০ ৬ নং অগভীর নলকূপ=১৫০০.০০ অগভীর মেডিফাইড নলকূপ=২৫০০.০০ ৬ নং গভীর নলকূপ=৭০০০.০০ রিংওয়েল/ডাগ ওয়েল=৩৫০০.০০ গভীর তারা নলকূপ=৭০০০.০০ সাবমার্সিবল পাম্পযুক্ত গভীর নলকূপ=১০,০০০.০০ সাবমার্সিবল পাম্পযুক্ত অগভীর নলকূপ=৭,০০০.০০	জেলা পর্যায়ে নির্বাহী প্রকৌশলীর নিকট লিখিত অভিযোগ।
২	নিরাপদ পানির উৎস স্থাপন ও অবকাঠামো নির্মাণ (শহরে এলাকায়)	সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী (জনস্বাস্থ্য)	পৌর মেয়র কর্তৃক অনুমোদিত তালিকাসহ সহায়ক চাঁদা প্রাপ্তি সাপেক্ষে সরকারি বরাদ্দ মোতাবেক চূড়ান্ত তালিকা কার্যাদেশ প্রাপ্ত ঠিকাদারের নিকট সরবরাহ। সরবরাহকৃত তালিকা অনুযায়ী মালামাল সরবরাহসহ নলকূপ স্থাপন ও অবকাঠামো নির্মাণ।	ওয়াটসান কমিটি কর্তৃক অনুমোদনের পর ৪৫ কর্ম দিবস		জেলা পর্যায়ে নির্বাহী প্রকৌশলীর নিকট লিখিত অভিযোগ।
৩	পানির গুণগতমান পরীক্ষা (ফিল্ড টেস্ট কিটের মাধ্যমে) উপজেলা কার্যালয় হতে প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী (জনস্বাস্থ্য)	আবেদন পত্র প্রাপ্তির পর ফিল্ড টেস্ট কীট থাকা সাপেক্ষে উপ-সহকারী প্রকৌশলী/নলকূপ মেকানিক কর্তৃক সরেজমিন পরিদর্শনপূর্বক নলকূপ পরীক্ষাকরণ ও প্রতিবেদন প্রদান।	১০ কর্ম দিবসের মধ্যে	বিনামূল্যে (মূল্য ধার্যকরণ প্রক্রিয়াধীন)	জেলা পর্যায়ে নির্বাহী প্রকৌশলীর নিকট লিখিত অভিযোগ।
৪	পানির গুণগতমান পরীক্ষা (আঞ্চলিক পানি পরীক্ষাগারে)	সিনিয়র কেমিস্ট	দেশব্যাপী ১৩টি জেলায় অবস্থিত আঞ্চলিক ল্যাবরেটরিতে নির্ধারিত ফি সহ আবেদন পত্র প্রাপ্তির পর নলকূপের পানি পরীক্ষাকরণ ও সরাসরি প্রতিবেদন প্রদান	১০ কর্ম দিবসের মধ্যে	আর্সেনিক-৪৫০/- আয়রণ-৪৫০/- ক্রোমাইড-২৫০/- (অন্যান্য পরীক্ষার ফি সংযুক্ত)।	পরিচালক, কেন্দ্রীয় পানি পরীক্ষাগার, মহাখালী, ঢাকা এর নিকট লিখিত অভিযোগ।

ক্রমিক নং	সেবাসমূহ/সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারীর নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয় ফি	নির্দিষ্ট সেবা প্রদানে ব্যর্থ হলে প্রতিকারের বিধান
৫	রিং-স্ল্যাব বিনামূল্যে বিতরণ/কমিউনিটি ল্যাট্রিন স্থাপন	সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী (জনস্বাস্থ্য)	বরাদ্দ সাপেক্ষে পৌরসভা/ ইউনিয়ন পরিষদের মাধ্যমে প্রাপ্ত তালিকা মোতাবেক হত দরিদ্রদের মাঝে স্যানিটেশন সামগ্রী বিনামূল্যে বিতরণ/ অনুমোদিত তালিকা মোতাবেক কমিউনিটি ল্যাট্রিন স্থাপন।	প্রাপ্ত বরাদ্দ মোতাবেক	দরিদ্রদের মধ্যে বিনামূল্যে বিতরণ/স্থাপন	জেলা পর্যায়ে নির্বাহী প্রকৌশলীর নিকট লিখিত অভিযোগ।
৬	নলকূপের খুচরা যন্ত্রাংশ/ল্যাট্রিনের রিং-স্ল্যাব সরবরাহ	অফিস সহকারী (সিসিটি)	উপজেলা জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অফিসে সরকার নির্ধারিত মূল্যে নলকূপের খুচরা যন্ত্রাংশ/ রিং-স্ল্যাব সরবরাহ করা হয়।	প্রয়োজনীয় মজুদ সাপেক্ষে সার্বক্ষণিক	রিং-স্ল্যাব ও নলকূপের খুচরা যন্ত্রাংশের অনুমোদিত মূল্য তালিকা প্রতিটি অফিসে সংরক্ষিত আছে।	উপজেলা সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী (জনস্বাস্থ্য) এর নিকট লিখিত অভিযোগ করতে হবে।
৭	উদ্বুদ্ধকরণ	সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী/ নলকূপ মেকানিক	সংশ্লিষ্ট জনসাধারণকে নিরাপদ পানি, স্বাস্থ্যসম্মত পায়খানার ব্যবহার ও এনভায়রনমেন্টাল স্যানিটেশন সংক্রান্ত স্বাস্থ্য বিধি পালন সম্পর্কে জনগণকে উদ্বুদ্ধকরণ।	বাংসরিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	জেলা পর্যায়ে নির্বাহী প্রকৌশলীর নিকট লিখিত অভিযোগ।
৮	সরকারি নলকূপ সমূহের তত্ত্বাবধায়কগণকে প্রশিক্ষণ প্রদান ও রেঞ্জ সরবরাহ	সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী (জনস্বাস্থ্য)	নলকূপ স্থাপন কাজ সমাপ্তির পর সরকারি নলকূপ সমূহের তত্ত্বাবধায়কগণকে নলকূপ মেরামত সম্পর্কে প্রশিক্ষণ প্রদান ও বরাদ্দ সাপেক্ষে রেঞ্জ সরবরাহ।	নলকূপ স্থাপন কাজ সমাপ্তির ২৮ কর্ম দিবসের মধ্যে প্রশিক্ষণ প্রদান ও বরাদ্দ সাপেক্ষে প্রশিক্ষণের সাথে সাথে রেঞ্জ সরবরাহ	প্রকল্পে সংস্থান থাকা সাপেক্ষে	জেলা পর্যায়ে নির্বাহী প্রকৌশলীর নিকট লিখিত অভিযোগ
৯	কারিগরি সহায়তা	সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী/ উপজেলা সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী (জনস্বাস্থ্য)	বাংলাদেশের পল্লী এলাকায় ইউনিয়ন পরিষদ ও পৌর এলাকায় পৌরসভাসমূহকে চাহিদার প্রেক্ষিতে নিরাপদ পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন অবকাঠামো নির্মাণে কারিগরি সহায়তা প্রদান করা হয়ে থাকে। এছাড়াও সকল সরকারি-বেসরকারি প্রতিষ্ঠান এবং জনসাধারণের আবেদনের প্রেক্ষিতে নিরাপদ পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন অবকাঠামো নির্মাণে কারিগরি সহায়তা প্রদান করা হয়।	৭ কর্ম দিবস	বিনামূল্যে	নির্বাহী প্রকৌশলীর ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সার্কেলের তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ও সহকারী প্রকৌশলী/ উপ- সহকারী প্রকৌশলীর ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলী