

নাগরিক সনদপত্র (Citizen Charter)

লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য :

১। সকল নাগরিকের জন্য নিরাপদ পানি ও স্যানিটেশন সংক্রান্ত মৌলিক সুবিধা পান্ডির ব্যবস্থাকরণ।

২। নিরাপদ পানি ব্যবহার ও স্যানিটেশন বিষয়ে মানুষের অভ্যাসগত আচরণে পরিবর্তন আনায়ন।

জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর সুন্দরগঞ্জ উপজেলা, গাইবান্ধা এর আওতায় পল্লী ও পৌরসভা এলাকায় দপ্তরীয় সেবা সমূহ :

সিটিজেন চার্টার

ক্রমং	সেবারনাম	সেবা প্রদানের বর্ষসময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্যএবংপরিশোধপদ্ধতি (যদিথাকে)	শাখারনামসহদায়িত্বপ্রাপ্তকর্ম কর্তারপদবী, বুমনম্বর, জেলা/উপজেলারকোডঅফি সিয়ালটেলিফোনওই-মেইল)	উর্ধ্বতনকর্মকর্তারপদবী, বুমনম্বর, জেলা/উপজেলারকোডঅফিসিয়ালটেলিফোন ওই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	পানিরউৎসস্থাপ নেরমাধ্যমেপানি সরবরাহ	অর্থবছর	সেবাগ্রহণকারীরআবে দনপত্র	ওয়েবসাইট/অধিদপ্তরীয় সংশ্লিষ্টউপজেলাকার্যাল য়	প্রাপ্তিস্থান: অগভীরনলকুপ (৬নং পাম্পযুক্ত)= ১৫০০.০০ গভীরনলকুপ (৬নং পাম্পযুক্ত) = ৭০০০.০০ অগভীরতারানলকুপ= ২৫০০.০০ অগভীর মোডিফাইড নলকুপ= ২৫০০.০০ রিংওয়েল/ডাগওয়েল = ৩৫০০.০০ গভীর তারা নলকুপ= ৭.০০০.০০ রেইনওয়াটারহার্ভেস্টিংসিস্টেম = ১৫০০.০০ পিএসএফ= ৪৫০০.০ এসএসটি/ভিএসএসটি= ২৫০০.০০ পরিশোধপদ্ধতিব্যাংকড্রাফট/পে- অর্ডার/চালানেরমাধ্যমে	সংশ্লিষ্টউপজেলারসহকারী/উ প-সহকারীপ্রকৌশলী	সংশ্লিষ্টজেলারনির্বাহীপ্রকৌশলী 02-587710036 ee.gaibandha@dphe.gov. bd

2	পাইপলাইনের মাধ্যমে পানিসরবরাহ	03 (তিন) মাস	পাইপলাইন স্থাপনের পর সেবা গ্রহণ করতে ইচ্ছুক নাগরিক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/উপজেলা পরিষদ/ইউনিয়ন পরিষদ/পরিচালনাকমিটির নিম্নলিখিত গৃহসংযোগের জন্য আবেদন দাখিল।	প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/উপজেলা/ইউনিয়ন পরিষদ/পরিচালনাকমিটি	গৃহসংযোগের জন্য সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/উপজেলা পরিষদ/ইউনিয়ন পরিষদ/পরিচালনাকমিটি কর্তৃক নির্ধারিত ফি প্রদান।	<ul style="list-style-type: none"> সংশ্লিষ্ট পৌরসভা মেয়র উপজেলা/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান পরিচালনাকমিটি রসভাপতি 	সংশ্লিষ্ট প্রকল্প পরিচালক
3	স্যানিটেশন সেবা	অর্থবৎসর	সুনির্দিষ্ট প্রকল্পে স্থাপন থাকা সাপেক্ষে তদরিদ্র জনগোষ্ঠী কর্তৃক ল্যাট্রিন স্থাপনের আবেদন ইউনিয়ন/উপজেলা ওয়াটসান কমিটির নিকট দাখিল। ওয়াটসান কমিটি কর্তৃক সরকারি বরাদ্দ মোতাবেক তালিকা অনুমোদন। সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী কর্তৃক অনুমোদিত তালিকা অনুযায়ী স্যানিটারী ল্যাট্রিন স্থাপন।	সেবা গ্রহণকারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট উপজেলা/ইউনিয়ন পরিষদ	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য	<p>সংশ্লিষ্ট জেলায় নির্বাহী প্রকৌশলী সংশ্লিষ্ট জেলায় নির্বাহী প্রকৌশলী 02-587710036 ee.gaibandha@dphe.gov.bd সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী/উপ-সহকারী প্রকৌশলী</p>	সংশ্লিষ্ট প্রকল্প পরিচালক
4	পানির গুণগত মান পরীক্ষা	10 (দশ) কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> সেবা গ্রহণে ইচ্ছুক নাগরিক সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ফি সহ সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক পানিপরিষ্কারাগারে 	জঃস্বাঃপ্রঃ অঃ এর আঞ্চলিক পরীক্ষাগার	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য	<p>সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক পরীক্ষাগার রেদায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা</p>	<p>তঃপ্রঃ, পানির গুণগত মান পরিবীক্ষণ ও পর্যবেক্ষণ সার্কেল, মহাখালী, ঢাকা। se.fsd@dphe.gov.bd</p>

			আবেদন।				
5	পানিসরবরাহ ও স্যানিটেশন সংক্রান্ত তথ্যসেবা	07 (সাত) কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> পানিসরবরাহ ও স্যানিটেশন বিষয়ক তথ্যের জন্য প্রধান কার্যালয়/বিভাগীয়/জেলা রদায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট তথ্য প্রদানের আবেদন। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার কতথ্য প্রদান। 	প্রাপ্তিস্থান: প্রধান/বিভাগীয়/জেলা কার্যালয় ওয়েবসাইট	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য	সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা www.dphe.gov.bd	সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার উদ্ভর্তন কর্মকর্তা www.dphe.gov.bd
6	ক্রয় সংক্রান্ত তথ্যসেবা	07 (সাত) কর্মদিবস	ক্রয় সংক্রান্ত তথ্য চাইলে সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী কর্তৃক তা প্রদান।	সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়	তঃপ্রঃ, রংপুর সার্কেল 0521-162603 se.rangpur@dphe.gov.bd

7	প্রাকৃতিকদুর্যোগওদুর্যোগপরবর্তীকালীনসেবা	তাৎক্ষণিক	<ul style="list-style-type: none"> প্রাকৃতিকদুর্যোগওদুর্যোগ <p>পরবর্তীকালীনসময়ে সংশ্লিষ্টবিভাগীয়/জেলা/উপজেলাপর্যায়ে রদায়িত্বপ্রাপ্তকর্মকর্তাকর্তৃকতাৎক্ষণিকভাবেক্ষয়ক্ষতিরবিবরণওকরণীয়বিষয়ে প্রধানকার্যালয়েরভাণ্ডারসার্কেলকেঅবহিতকরণ।</p>	সংশ্লিষ্টবিভাগীয়/জেলা/উপজেলাকার্যালয়	বিনামূল্যে	তত্ত্বাবধায়কপ্রকৌশলী, (ভাণ্ডারসার্কেল) সংশ্লিষ্টনির্বাহীপ্রকৌশলী	অতিরিক্তপ্রধানপ্রকৌশলী (পরিকল্পনাসার্কেল) জঃস্বাঃপ্রঃঅঃ, ঢাকা। addlce.planning@dphe.gov.bd
---	--	-----------	--	--	------------	---	--

সিটিজেনচার্টার

নাগরিকসেবাঃ

দাপ্তরিকসেবাঃ

ক্র.নং	সেবারনাম	সেবাপ্রদানেরসর্বোচ্চসময়	প্রয়োজনীয়কাগজপত্র	প্রয়োজনীয়কাগজপত্র/আবেদনফরমপ্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্যএবংপরিশোধপদ্ধতি (যদিথাকে)	শাখারনামসহদায়িত্বপ্রাপ্তকর্মকর্তারপদবী, রুমনম্বর, জেলা/উপজেলারকোডঅফিসিয়ালটেলিফোনওই-মেইল)	উর্ধ্বতনকর্মকর্তারপদবী, রুমনম্বর, জেলা/উপজেলারকোডঅফিসিয়ালটেলিফোনওই-মেইল)
1	কারিগরীসহায়তা	15 (পনের) কর্মদিবস	দাপ্তরিকঅনুরোধপত্র	দাপ্তরিকঅনুরোধপত্র	বিনামূল্যে	<ul style="list-style-type: none"> সংশ্লিষ্টজেলারনির্বাহীপ্রকৌশলী সংশ্লিষ্টউপজেলাসহকারী/উপ- 	তঃপ্রঃ, রংপুরসার্কেল 0521-162603 se.rangpur@dphe.gov.bd

						সহকারীপ্রকৌশলী www.dphe.gov.bd	
2	Deposit Work বিষয়েসহায়তা	প্রতিষ্ঠানকর্তৃকনির্ধারিতসময়সীমা	<ul style="list-style-type: none"> প্রধানপ্রকৌশলীরকার্যালয়েঅনুরোধ। 	অনুরোধপত্র	সরকারনির্ধারিতহারে অধিদপ্তরকেফিপ্রদান	<ul style="list-style-type: none"> প্রধানপ্রকৌশলী 	প্রধানপ্রকৌশলী ce@dphe.gov.bd
3	প্রশিক্ষক/বহিঃশিক্ষক	07 (সাত) কর্মদিবস	<ul style="list-style-type: none"> প্রধানপ্রকৌশলীরকার্যালয়েঅনুরোধজ্ঞাপন। 	অনুরোধজ্ঞাপনপত্র	সরকারনির্ধারিতহারে অধিদপ্তরকেফিপ্রদান	<ul style="list-style-type: none"> প্রধানপ্রকৌশলী স্বস্বকর্মকর্তারউদ্ধর্তনকর্তৃপক্ষ 	<ul style="list-style-type: none"> প্রধানপ্রকৌশলী স্বস্বকর্মকর্তারউদ্ধর্তনকর্তৃপক্ষ
4	ওয়েবসাইটসংক্রান্ত সেবা	চলমানপ্রক্রিয়া	ওয়েবসাইট www.dphe.gov.bd	ওয়েবসাইট www.dphe.gov.bd	বিনামূল্যে	<ul style="list-style-type: none"> প্রোগ্রামার, MIS unit, DPHE 	তঃপ্রঃ, পরিকল্পনাসার্কেল, জঃস্বাঃপ্রঃঅঃ, ঢাকা। se.pc@dphe.gov.bd
5	লাগসইপ্রযুক্তিঅনুসন্ধান, গবেষণাওউন্নয়ন	চলমানপ্রক্রিয়া	স্বল্পব্যয়েলাগসইপ্রযুক্তিঅনুসন্ধান, গবেষণাদওউন্নয়নকার্যক্রমসম্পাদনেরজন্যনির্বাচীপ্রকৌশলী (R&D Division) কর্তৃককার্যক্রমগ্রহন।	নির্বাচীপ্রকৌশলী R&D Division- এরকার্যালয়	বিনামূল্যে	নির্বাচীপ্রকৌশলী (R&D Division)	তঃপ্রঃ, গ্রাউন্ডওয়াটারসার্কেল, জঃস্বাঃপ্রঃঅঃ, ঢাকা। se.gwc@dphe.gov.bd

অভ্যন্তরীণসেবাঃ

ক্র নং	সেবারনাম	সেবাপ্রদানের সর্বোচ্চসময়	প্রয়োজনীয়কাগজপত্র	প্রয়োজনীয়কাগজপত্র/আবেদন নফরমপ্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্যএবং পরিশোধপদ্ধতি (যদিথাকে)	শাখারনামসহদায়িত্বপ্রাপ্তকর্ম কর্তারপদবী, রুমনম্বর, জেলা/উপজেলারকোডঅফি সিয়ালটেলিফোনওই- মেইল)	উর্ধ্বতনকর্মকর্তারপদবী, রুমনম্বর, জেলা/উপজেলারকোডঅ ফিসিয়ালটেলিফোনওই- মেইল)
01	অর্জিতছুটি/অর্জিতছুটি(বহিঃবাংলা দেশ)/ছুটিমঞ্জুরিসংক্রান্তযাবতীয়কার্য বলী	<ul style="list-style-type: none"> নন- গেজেটেডকর্ম চারীদেরক্ষে ত্র 5 কর্মদিবস গেজেটেডকর্ম কর্তাদেরক্ষে ত্র 7 কর্মদিবস 	<ul style="list-style-type: none"> সাদাকাগজেআবেদনপত্র নির্ধারিতফরমে (বাংলাদেশফরমনং- ২৩৯৫) প্রধানহিসাবরক্ষণকর্মকর্তা কর্তৃকপ্রদত্তছুটিপ্রাপ্যতারপ্র তিবেদন (গেজেটেডকর্মকর্তাদের ক্ষেত্র), প্রাপ্তিস্থান: হিসাবরক্ষণকর্মকর্তারকা র্যালয়। হিসাবরক্ষণকর্মকর্তা, স্থানীয়সরকারবিভাগকর্তৃ কপ্রদত্তছুটিপ্রাপ্যতারপ্রত্যয় নপত্র (ননগেজেটেডকর্মচারীদের ক্ষেত্র), প্রাপ্তিস্থান: হিসাবরক্ষণকর্মকর্তারকা র্যালয়। 	<ul style="list-style-type: none"> সাদাকাগজেআবেদন নপত্র নির্ধারিতফরমে (বাংলাদেশফরমনং-২৩৯৫) প্রধানহিসাবরক্ষণকর্মকর্তা কর্তৃকপ্রদত্তছুটিপ্রাপ্যতারপ্রতি বেদন (গেজেটেডকর্মকর্তাদেরক্ষে ত্র), প্রাপ্তিস্থান: হিসাবরক্ষণকর্মকর্তারকার্যাল য়। হিসাবরক্ষণকর্মকর্তা, স্থানীয়সরকারবিভাগকর্তৃকপ্র দত্তছুটিপ্রাপ্যতারপ্রত্যয়নপত্র (ননগেজেটেডকর্মচারীদের ক্ষেত্র), প্রাপ্তিস্থান: হিসাবরক্ষণকর্মকর্তারকার্যাল য়। 	বিনামূল্যে	<ul style="list-style-type: none"> প্রধানপ্রকৌশলীর কার্যালয়কর্তৃকম নোনীতব্যক্তি সহকারীপ্রধানপ্র কৌশলী কর্মকর্তাওকর্মচারী দেরনিজনিজউর্দ্ধত নকর্মকর্তা। 	<ul style="list-style-type: none"> প্রধানপ্রকৌশলীরকার্যালয় কর্তৃকমনোনীতব্যক্তি সহকারীপ্রধানপ্রকৌশলী কর্মকর্তাওকর্মচারীদেরনিজ নিজউর্দ্ধতনকর্মকর্তা।
02	শ্রান্তিবিনোদনছুটি	<ul style="list-style-type: none"> নন- গেজেটেডকর্ম চারীদেরক্ষে ত্র 5 কর্মদিবস গেজেটেডকর্ম কর্তাদেরক্ষে 	<ul style="list-style-type: none"> সাদাকাগজেআবেদনপত্র নির্ধারিতফরমে (বাংলাদেশফরমনং- ২৩৯৫) প্রধানহিসাবরক্ষণকর্মকর্তা কর্তৃকপ্রদত্তছুটিপ্রাপ্যতারপ্র তিবেদন (গেজেটেডকর্মকর্তাদের 	<ul style="list-style-type: none"> সাদাকাগজেআবেদন নপত্র নির্ধারিতফরমে (বাংলাদেশফরমনং-২৩৯৫) প্রধানহিসাবরক্ষণকর্মকর্তাক র্তৃকপ্রদত্তছুটিপ্রাপ্যতারপ্রতিবে দন (গেজেটেডকর্মকর্তাদেরক্ষে 	বিনামূল্যে	<ul style="list-style-type: none"> প্রধানপ্রকৌশলীর কার্যালয়কর্তৃকম নোনীতকর্মকর্তা 	<ul style="list-style-type: none"> প্রধানপ্রকৌশলীরকার্যালয় কর্তৃকমনোনীতকর্মকর্তা

		৩৭ কর্মদিবস	ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাবরক্ষণকর্মকর্তারকা র্যালয়। • হিসাবরক্ষণকর্মকর্তা, স্থানীয়সরকারবিভাগকর্তৃ কপ্রদত্তছুটিপ্রাপ্যতারপ্রত্যয় নপত্র (ননগেজেটেডকর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাবরক্ষণকর্মকর্তারকা র্যালয়।	৩৭), প্রাপ্তিস্থান: হিসাবরক্ষণকর্মকর্তারকার্যাল য়। • হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, স্থানীয়সরকারবিভাগকর্তৃকপ্র দত্তছুটিপ্রাপ্যতারপ্রত্যয়নপত্র (ননগেজেটেডকর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাবরক্ষণকর্মকর্তারকার্যাল য়।			
০ ৩	সাধারণভবিষ্যতহবিলহতেঅগ্রিমম ঞ্জুরি	• নন- গেজেটেডকর্ম চারীদেরক্ষে ৩৭ কর্মদিবস • গেজেটেডকর্ম কর্তাদেরক্ষে ৩৭ কর্মদিবস	• নির্ধারিতফরমেআবেদন (বাংলাদেশফরমনং- ২৬৩৯, গেজেটেড/নন- গেজেটেড) • সাধারণভবিষ্যতহবিলেসর্ব শেষজমাকৃতঅর্ধেরহিসাব বিবরণী (প্রধানহিসাবরক্ষণকর্মকর্তা কর্তৃকপ্রদত্ত) (মূলকপি, মঞ্জুরিআদেশজারিরপরফে রতযোগ্য)	• প্রাপ্তিস্থান: হিসাবরক্ষণকর্ম কর্তারকার্যালয়, স্থানীয়সরকারবিভা গ	বিনামূল্যে	প্রধানপ্রকৌশলীরকার্যালয়ক র্তৃকমনোনীতকর্মকর্তা	প্রধানপ্রকৌশলীরকার্যালয় কর্তৃকমনোনীতকর্মকর্তা
০ ৪	চাকরিস্থায়ীকরণ	• নন- গেজেটেডকর্ম চারীদেরক্ষে ৩৭ কর্মদিবস গেজেটেডকর্ম কর্তাদেরক্ষে ৩৭ কর্মদিবস	• সাদাকাগেজেআবেদনপত্র • হালনাগাদবার্ষিকগোপনীয় প্রতিবেদন	-	বিনামূল্যে	স্থানীয়সরকারমন্ত্রণালয়	স্থানীয়সরকারমন্ত্রণালয়
০ ৫	কর্মচারীদেরপোশাক/জুতা/ছাতাই ত্যাডিপ্রদানকরা	১৫ (পনের) কর্মদিবস	দরপত্র আহবানের মাধ্যমে	• প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়	বিনামূল্যে	প্রধানপ্রকৌশলীরকার্যালয়ক র্তৃকমনোনীতকর্মকর্তা	প্রধানপ্রকৌশলীরকার্যালয় কর্তৃকমনোনীতকর্মকর্তা

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যকরণীয়
১	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাৎের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছে থেকে সমাধান পাওয়ানা গেলেনি ম্লোক্তপদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন

।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার সমাধান দিতে না পারলে	<ul style="list-style-type: none"> প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তা। 	<ul style="list-style-type: none"> প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় 	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তির দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময় সমাধান দিতে না পারলে	<ul style="list-style-type: none"> প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তা। 	<ul style="list-style-type: none"> প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় 	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময় সমাধান দিতে না পারলে	<ul style="list-style-type: none"> প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তা। 	<ul style="list-style-type: none"> প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় 	তিন মাস

