

গনপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সহকারী প্রকৌশলীর কার্যালয়
জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর
গাইবান্ধা সদর উপজেলা, গাইবান্ধা
sae.gai.sad@dphe.gov.bd

নাগরিক সনদপত্র (Citizen Charter)

লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য :

- ১। সকল নাগরিকের জন্য নিরাপদ পানি ও স্যানিটেশন সংক্রান্ত মৌলিক সুবিধা প্রাপ্তির ব্যবস্থা করণ।
 - ২। নিরাপদ পানি ব্যবহার ও স্যানিটেশন বিষয়ে মানুষের অভ্যাস গত আচরণে পরিবর্তন আনা।
- জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, গাইবান্ধা সদর উপজেলা, গাইবান্ধা এর আওতায় দপ্তরীয় সেবা সমূহঃ

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	পানির উৎস স্থাপনের মাধ্যমে পানি সরবরাহ	অর্থবছর	সেবা গ্রহণকারীর আবেদন পত্র	প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট/অধিদ প্তরীয় সংশ্লিষ্ট উপজেলা কার্যালয়	অগভীর নলকুপ (৬নং পাম্পযুক্ত)= ১৫০০.০০ গভীর নলকুপ (৬নং পাম্পযুক্ত) = ৭০০০.০০ অগভীর তারা নলকুপ= ২৫০০.০০ অগভীর মোডিফাইড নলকুপ= ২৫০০.০০ রিংওয়েল/ডাগওয়েল = ৩৫০০.০০ গভীর তারা নলকুপ= ৭০০০.০০ রেইন ওয়াটার হার্ভেস্টিং সিস্টেম = ১৫০০.০০ পিএসএফ= ৪৫০০.০০ এসএসটি/ভিএসএসটি= ২৫০০.০০ পরিশোধ পদ্ধতি ব্যাংক ড্রাফট/পে-অর্ডার/ এ চালানের মাধ্যমে	সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী	সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী ০২-৫৮৭৭১০০৩৬ ee.gaibandha@dphe.gov.bd

২	পাইপ লাইনের মাধ্যমে পানি সরবরাহ	০৩ (তিন) মাস	পাইপ লাইন স্থাপনের পর সেবা গ্রহণ করতে ইচ্ছুক নাগরিক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/উপজেলা পরিষদ/ ইউনিয়ন পরিষদ/পরিচালনা কমিটির নিকট গৃহসংযোগের জন্য আবেদন দাখিল।	প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/উপজেলা/ইউনিয়ন পরিষদ/পরিচালনা কমিটি	গৃহ সংযোগের জন্য সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/উপজেলা পরিষদ/ইউনিয়ন পরিষদ/পরিচালনা কমিটি কর্তৃক নির্ধারিত ফি প্রদান।	১. সংশ্লিষ্ট পৌরসভা মেয়র ২. উপজেলা/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান ৩. পরিচালনা কমিটির সভাপতি	সংশ্লিষ্ট প্রকল্প পরিচালক
৩	স্যানিটেশন সেবা	অর্থবছর	সুনির্দিষ্ট প্রকল্পে সংস্থাপন থাকা সাপেক্ষে হতদরিদ্র 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 আবেদন পত্র প্রাপ্তি স্থানঃ সংশ্লিষ্ট উপজেলা/ইউনিয়ন পরিষদ	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য	সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী ০২-৫৮৭৭১০০৩৬ ee.gaibandha@dphe.gov.bd সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী/উপ-সহকারী প্রকৌশলী	সংশ্লিষ্ট প্রকল্প পরিচালক

৪	পানির গুণগত মান পরীক্ষা	১০ (দশ) কর্মদিবস	১.সেবা গ্রহনে ইচ্ছুক নাগরিক সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ফি সহ সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক পানি পরীক্ষাগারে আবেদন।	জঃ স্বাঃ প্রঃ অঃ এর আঞ্চলিক পরীক্ষাগার	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক পরীক্ষাগারে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা	তঃ প্রঃ, পানির গুণাগতমান পরিবীক্ষন ও পর্যবেক্ষণ সার্কেল, মহাখালী, ঢাকা। se.fsdc@dphe.gov.bd
৫	পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন সংক্রান্ত তথ্য সেবা	০৭ (সাত) কর্মদিবস	১.পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন বিষয়ক তথ্যের জন্য প্রধান কার্যালয়/বিভাগীয়/জেলার দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট তথ্য প্রদানের আবেদন। ১.সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্তৃক তথ্য প্রদান।	প্রাপ্তি স্থান: প্রধান/বিভাগীয়/জেলার কার্যালয় ওয়েবসাইট	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য	সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা www.dphe.gov.bd	সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার উদ্ধর্তন কর্মকর্তা www.dphe.gov.bd
৬	ক্রয় সংক্রান্ত তথ্য সেবা	০৭ (সাত) কর্ম দিবস	ক্রয় সংক্রান্ত তথ্য চাইলে সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী কর্তৃক তা প্রদান।	সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়	তঃপ্রঃ, রংপুর সার্কেল ০৫২১-১৬২৬০৩ se.rangpur@dphe.gov.bd

৭	প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও দুর্যোগ পরবর্তীকালীন সেবা	তাৎক্ষণিক	১.প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও দুর্যোগ পরবর্তীকালীন সময়ে সংশ্লিষ্ট বিভাগীয়/জেলা/উপজেলা পর্যায়ের দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক তাৎক্ষণিক ভাবে ক্ষয়ক্ষতির বিবরণ ও করণীয় বিষয়ে প্রধান কার্যালয়ের ভান্ডার সার্কেলকে অবহিত করণ।	সংশ্লিষ্ট বিভাগীয়/জেলা/ উপজেলা কার্যালয়	বিনামূল্যে	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, (ভান্ডার সার্কেল) সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলী	অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (পরিকল্পনা সার্কেল) জঃস্বাঃপ্রঃঅঃ, ঢাকা। adlce.planning@dphe.gov.bd
---	--------------------------------------------------------	-----------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------	------------	---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

দাপ্তরিক সেবাঃ

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নাম সহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল)
১	কারিগরী সহায়তা	১৫ (পনের) কর্মদিবস	দাপ্তরিক অনুরোধ পত্র	দাপ্তরিক অনুরোধপত্র	বিনামূল্যে	১. সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী ২. সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী/উপ-সহকারী প্রকৌশলী www.dphe.gov.bd	তঃপ্রঃ, রংপুর সার্কেল ০৫২১-১৬২৬০৩ se.rangpur@dphe.gov.bd
২	Deposit Work বিষয়ে সহায়তা	প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়ে অনুরোধ।	অনুরোধপত্র	সরকার নির্ধারিত হারে অধিদপ্তরকে ফি প্রদান	১.প্রধান প্রকৌশলী	প্রধান প্রকৌশলী ce@dphe.gov.bd
৩	প্রশিক্ষক/বহি শিক্ষক	০৭ (সাত) কর্মদিবস	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়ে অনুরোধ জ্ঞাপন।	অনুরোধ জ্ঞাপন পত্র	সরকার নির্ধারিত হারে অধিদপ্তরকে ফি প্রদান	১.প্রধান প্রকৌশলী ২. স্ব স্ব কর্মকর্তার উদ্ধর্তন কর্তৃপক্ষ	১.প্রধান প্রকৌশলী ২. স্ব স্ব কর্মকর্তার উদ্ধর্তন কর্তৃপক্ষ
৪	ওয়েবসাইট সংক্রান্ত সেবা	চলমান প্রক্রিয়া	ওয়েবসাইট www.dphe.gov.bd	ওয়েবসাইট www.dphe.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রোগ্রামার, MIS unit, DPHE	তঃপ্রঃ, পরিকল্পনা সার্কেল, জঃস্বঃপ্রঃঅঃ, ঢাকা। se.pc@dphe.gov.bd

৫	টেকসই প্রযুক্তি অনুসন্ধান, গবেষণা ও উন্নয়ন	চলমান প্রক্রিয়া	স্বল্প ব্যয়ে টেকসই প্রযুক্তি অনুসন্ধান, গবেষণা ও উন্নয়ন কার্যক্রম সম্পাদনের জন্য নির্বাহী প্রকৌশলী (R&D Division) কর্তৃক কার্যক্রম গ্রহন।	নির্বাহী প্রকৌশলী ,R&D Division- এর কার্যালয়	বিনামূল্যে	নির্বাহী প্রকৌশলী (R&D Division)	তঃপ্রঃ, গ্রাউন্ড ওয়াটার সার্কেল, জঃ স্বাঃ প্রঃ অঃ, ঢাকা। se.gwc@dphe.gov.bd
---	------------------------------------------------------	---------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	------------	-------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

অভ্যন্তরীণসেবাঃ

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নাম সহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুমনম্বর, জেলা/উপজেলার কোড অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই- মেইল)
১	অর্জিত ছুটি/ অর্জিত ছুটি(বহিঃবাংলাদেশ)/ ছুটি মঞ্জুরি সংক্রান্ত যাবতীয় কার্যবলী	১.নন- গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ৫ কর্মদিবস ২. গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ৭ কর্মদিবস	১.সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরমনং- ২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। ৩. হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, স্থানীয় সরকার বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন পত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।	১.সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২ নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং- ২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, স্থানীয় সরকার বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্য তার প্রত্যয়নপত্র (ননগেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।	বিনামূল্যে	১.প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত ব্যক্তি ২.সহকারী প্রধানপ্রকৌশলী ৩.কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের নিজ নিজ উর্ধ্বতন কর্মকর্তা।	১.প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত ব্যক্তি ২.সহকারী প্রধান প্রকৌশলী ৩.কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের নিজ নিজ উর্ধ্বতন কর্মকর্তা।
২	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	১.নন- গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ৫	১.সাদা কাগজে আবেদন পত্র ২. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরমনং- ২৩৯৫)	১.সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২. নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং- ২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ	বিনামূল্যে	১.প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তা	১.প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তা

		কর্মদিবস ২.গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ৭ কর্মদিবস	২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। • হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, স্থানীয় সরকার বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (ননগেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।	কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তি স্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। ৩.হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, স্থানীয় সরকার বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্য তার প্রত্যয়নপত্র (ননগেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।		
৩	সাধারণ ভবিষ্যত তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরী	*নন- গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ৫কর্মদিবস *গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে 7 কর্মদিব	*নির্ধারিত ফরমে আবেদন (বাংলাদেশফরমনং-২৬৩৯, গেজেটেড/নন-গেজেটেড) *সাধারণভবিষ্যত তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাববিবরণী (প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত) (মূলকপি, মঞ্জুরি আদেশ জারির পর ফেরতযোগ্য)	প্রাপ্তিস্থান: হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়, স্থানীয় সরকারবিভাগ	বিনামূল্যে	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তা প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তা

৪	চাকরি স্থায়ীকরণ	*নন- গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ৫ কর্মদিবস *গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ৭ কর্মদিবস	*সাদা কাগজে আবেদনপত্র *হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন	-	বিনামূল্যে	স্থানীয় সরকার মন্ত্রণালয়	স্থানীয় সরকার মন্ত্রণালয়
৫	কর্মচারীদের পোশাক/জুতা/ছাতা ইত্যাদি প্রদানকরা	১৫ (পনের) কর্মদিবস	দরপত্র আহবানের মাধ্যমে	প্রধানপ্রকৌশলীর কার্যালয়	বিনামূল্যে	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তা	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তা

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় সহায়ক চাঁদা পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	নির্বাহী প্রকৌশলী	জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, গাইবান্ধা জেলা, গাইবান্ধা। ০২-৫৮৭৭১০০৩৬ ee.gaibandha@dphe.gov.bd	তিনমাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তির দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	নির্বাহী প্রকৌশলী	জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, গাইবান্ধা জেলা, গাইবান্ধা। ০২-৫৮৭৭১০০৩৬ ee.gaibandha@dphe.gov.bd	একমাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, রংপুর সার্কেল	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর কার্যালয়, রংপুর সার্কেল, রংপুর। ০৫২১-১৬২৬০৩ se.rangpur@dphe.gov.bd	তিনমাস