

মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

Vision : সকল নাগরিকের জন্য নিরাপদ পানি ও স্যানিটেশন সংক্রান্ত মৌলিক সুবিধা প্রাপ্তির ব্যবস্থা করা।

Mission : নিরাপদ পানি ব্যবহার ও স্যানিটেশন বিষয়ে অভ্যাসগত আচরণে পরিবর্তন আনয়ন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা :

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	পানির উৎস স্থাপনের মাধ্যমে পানি সরবরাহ	অর্থ বছর		* সেবা গ্রহণকারীর আবেদন পত্র। * প্রাপ্তি স্থান ; ওয়েবসাইড/অধিদপ্তরীয় সংশ্লিষ্ট উপজেলা কার্যালয়	* অগভীর নলকূপ (৬নং পাম্পযুক্ত)- ১৫০০/- * গভীর নলকূপ (৬নং পাম্পযুক্ত)- ৭০০০/- * তারা অগভীর নলকূপ (৬নং পাম্পযুক্ত)- ২৫০০/- * তারা গভীর নলকূপ (৬নং পাম্পযুক্ত)- ৭০০০/- * পল্ট স্যান্ড ফিল্টার-৪৫০০/- * এসএসটি/ভিএসএসটি-২৫০০/- * পরিশোধ পদ্ধতি-এ চালানোর মাধ্যমে। * প্রকৌশলী সেবা কোডঃ ১৪২২৩২৫ * জেলা কোডঃ ১২০৬২৬	নির্বাহী প্রকৌশলী জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর গাইবান্ধা জেলা, গাইবান্ধা। Phone: 02-587710036 E-mail: ee.gaibandha@dphe.gov.bd * সহকারী প্রকৌশলী/উপ-সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট উপজেলার * উপজেলা/ইউনিয়ন ওয়াটসান কমিটির সভাপতি	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, ক্রম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, রংপুর সার্কেল, রংপুর। ০২৫০৯৯৬৬২৬৪১ se.rangpurdphe@gmail.com
২	পাইপ লাইনের মাধ্যমে পানি সরবরাহ	বরাদ্দ সাপেক্ষে অর্থ বছর		* সেবা গ্রহণকারীর আবেদন পত্র। * প্রাপ্তি স্থান ; ওয়েবসাইড/অধিদপ্তরীয় সংশ্লিষ্ট উপজেলা কার্যালয়	* গৃহ সংযোগের জন্য সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/উপজেলা পরিষদ/ইউনিয়ন পরিষদ/পরিচালনা কমিটি কর্তৃক নির্ধারিত ফি প্রদান।	* সংশ্লিষ্ট পৌরসভা মেয়র * সংশ্লিষ্ট উপজেলা/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান * সংশ্লিষ্ট পরিচালনা কমিটির সভাপতি * উপজেলা/ইউনিয়ন ওয়াটসান কমিটির সভাপতি	
৩	স্যানিটেশন সেবা	অর্থ বছর		* সেবা গ্রহণকারীর আবেদন পত্র। * প্রাপ্তি স্থান ; সংশ্লিষ্ট উপজেলা/ইউনিয়ন পরিষদ	* সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে	নির্বাহী প্রকৌশলী জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর গাইবান্ধা জেলা, গাইবান্ধা। Phone: 02-587710036 E-mail: ee.gaibandha@dphe.gov.bd * সহকারী প্রকৌশলী/উপ-সহকারী প্রকৌশলী, সংশ্লিষ্ট উপজেলার * উপজেলা/ইউনিয়ন ওয়াটসান কমিটির সভাপতি	
৪	পানির গুণগতমান পরীক্ষা	১০ (দশ) কর্মদিবস		* প্রাপ্তি স্থান ; স্থানীয় জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর এর আঞ্চলিক পরীক্ষাগার।	* সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে	* সিনিয়র রসায়নবিদ আঞ্চলিক পরীক্ষাগার জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, বগুড়া/রংপুর। wqmsc-bograzonallab@yahoo.com	
৫	পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন সংক্রান্ত তথ্য সেবা	০৭ (সাত) কর্মদিবস		* প্রধান/বিভাগীয়/জেলার কার্যালয়। * ওয়েবসাইড।	* সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে	নির্বাহী প্রকৌশলী জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর গাইবান্ধা জেলা, গাইবান্ধা। Phone: 02-587710036 E-mail: ee.gaibandha@dphe.gov.bd	
৬	ক্রয় সংক্রান্ত তথ্য সেবা	০৭ (সাত) কর্মদিবস		* সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়। * ওয়েবসাইড।	* তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্ধারিত ফি	নির্বাহী প্রকৌশলী জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর গাইবান্ধা জেলা, গাইবান্ধা। Phone: 02-587710036 E-mail: ee.gaibandha@dphe.gov.bd	

৭	প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও দুর্যোগ পরবর্তী কালীন সেবা	তৎক্ষণিক	* সংশ্লিষ্ট বিভাগীয়/জেলা/ উপজেলার কার্যালয়। * জেলা/উপজেলা/ইউনিয়ন দুর্যোগব্যবস্থাপনা কমিটির সভাপতি	* বিনা মূল্যে	* তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী , জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, (ভান্ডার সার্কেল), ঢাকা * নির্বাহী প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, গাইবান্ধা জেলা, গাইবান্ধা। Phone: 02-587710036 E-mail: ee.gaibandha@dphe.gov.bd	
---	--	----------	--	---------------	--	--

২.২) প্রতিষ্ঠানিক সেবা :

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল

বিঃদ্রঃ প্রযোজ্য নহে।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা :

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	১৫ দিন		আবেদনপত্র ও ছুটির ফরম	* বিনা মূল্যে	নির্বাহী প্রকৌশলী জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর গাইবান্ধা জেলা, গাইবান্ধা। Phone: 02-587710036 E-mail: ee.gaibandha@dphe.gov.bd	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, রংপুর সার্কেল, রংপুর। ০২৫০৯৯৬২৬৪১ se.rangpurdphe@gmail.com
২	জিপিএফ অগ্রীম	১৫ দিন		আবেদনপত্র ও জিপিএফ এর কাগজ	* বিনা মূল্যে	নির্বাহী প্রকৌশলী জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর গাইবান্ধা জেলা, গাইবান্ধা। Phone: 02-587710036 E-mail: ee.gaibandha@dphe.gov.bd	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, রংপুর সার্কেল, রংপুর। ০২৫০৯৯৬২৬৪১ se.rangpurdphe@gmail.com

৩) আওতাধীন অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা : আওতাধীন অন্যান্য অফিস সমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত আছে।

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাম্ফিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

ক্রম নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	নির্বাহী প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর গাইবান্ধা জেলা, গাইবান্ধা।	নির্বাহী প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর গাইবান্ধা জেলা, গাইবান্ধা।	৩০ কর্মদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, রংপুর সার্কেল।	তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, রংপুর সার্কেল।	৩০ কর্মদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তা	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় ১৪, শহীদ ক্যাপ্টেন মনসুর আলী সরগী, কাকরাইল, ঢাকা-১০০০।	৬০ কর্মদিবস