



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

স্থানীয় সরকার বিভাগ

জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর

<http://dphe.godagari.rajshahi.gov.bd>

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)



১. ভিশন ও মিশন :

রূপকল্প (VISION)	জনগণের জন্য নিরাপদ পানি সরবরাহ, টেকসই উন্নত স্যানিটেশন নিশ্চিত করা।
অভিলাষ (MISSION)	সকলের জন্য নিরাপদ পানি সরবরাহ, টেকসই উন্নত স্যানিটেশন এবং এ সংক্রান্ত প্রতিষ্ঠান ও কর্মীদের দক্ষতা বৃদ্ধির মাধ্যমে জনগণের সুস্থতা এবং জীবন মানের উন্নতি সাধন করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ :

ক্রম নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি		সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)	
				ক্রম নং	সহায়ক মানদণ্ড			
০১	পানির উৎস স্থাপনের মাধ্যমে পানি সরবরাহ করা	* পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন (WATSAN) কমিটি কর্তৃক সরকারি বরাদ্দ মোতাবেক তালিকা অনুমোদন। * সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী কর্তৃক অনুমোদিত তালিকা অনুযায়ী পানির উৎস স্থাপন।	* সেবা গ্রহণকারীর আবেদনপত্র * প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট/ অধিদপ্তরীয় সংশ্লিষ্ট উপজেলা কার্যালয়। ইউনিয়ন পরিষদ কার্যালয়।	০১	৬নং পাম্পমুক্ত অগভীর নলকূপ (২৫০ ফুট পর্যন্ত)	১৫০০/-	অর্থ বছর	* সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী (www.dphe.gov.bd) * সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী/উপ-সহকারী প্রকৌশলী http://dphe.godagari.rajshahi.gov.bd
				০২	৬নং পাম্পমুক্ত অগভীর নলকূপ (২৫০ ফুট এর অধিক)	৭০০০/-		
				০৩	৬নং পাম্পমুক্ত তারা অগভীর নলকূপ (২৫০ ফুট পর্যন্ত)	২৫০০/-		
				০৪	৬নং পাম্পমুক্ত তারা গভীর নলকূপ (২৫০ ফুট এর অধিক)	৭০০০/-		
				০৫	সকল প্রকার টিউ ওয়েল	৩৫০০/-		
				০৬	রেইন ওয়াটার হারভেস্টিং ইউনিট	১৫০০/-		
				০৭	সোলার পিএসএফ	৭০০০/-		
				০৮	পিএসএফ (পম্প স্যান্ড ফিল্টার)	৪৫০০/-		
				০৯	সাবমারসিবল পাম্প ও জলাধারণসহ অগভীর নলকূপ (২৫০ ফুট পর্যন্ত)	৭০০০/-		
				১০	সাবমারসিবল পাম্প ও জলাধারণসহ গভীর নলকূপ (২৫০ ফুট এর অধিক)	১০০০০/-		
০২	পাইপ লাইনের মাধ্যমে পানি সরবরাহ	* পাইপ লাইন স্থাপনের পর সেবা গ্রহণ করতে ইচ্ছুক নাগরিক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/ উপজেলা পরিষদ/ইউনিয়ন পরিষদ/ পরিচালনা কমিটির নিকট গৃহ-সংযোগের জন্য আবেদন দাখিল।	* সেবা গ্রহণকারীর আবেদন পত্র	* গৃহ সংযোগের জন্য সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/উপজেলা পরিষদ/ ইউনিয়ন পরিষদ/পরিচালনা কমিটি কর্তৃক কর্তৃক নির্ধারিত ফি প্রদান		০৩ (তিন) মাস	* সংশ্লিষ্ট পৌরসভা মেয়র উপজেলা পরিষদ। ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান * পরিচালনা কমিটির সভাপতি।	
০৩	স্যানিটেশন সেবা	* 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 * প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট উপজেলা/ ইউনিয়ন পরিষদ।	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য		অর্থ বছর	* সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী * সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী/উপ সহকারী প্রকৌশলী	
০৪	পানির গুণগত মান	* সেবা গ্রহণে ইচ্ছুক নাগরিক সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ফি সহ সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক পানি পরীক্ষাগারে আবেদন। * নির্ধারিত ফি সহ আবেদন প্রাপ্তির পর আঞ্চলিক পরীক্ষাগারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা পানি পরীক্ষা করার ব্যবস্থা গ্রহণ। * নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সেবা গ্রহণকারীর নিকট পানি পরীক্ষার প্রতিবেদন প্রদান।	* প্রাপ্তিস্থান: স্থানীয় জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর এর আঞ্চলিক পরীক্ষাগার	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য		১০ (দশ) কর্ম দিবস	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক পরীক্ষাগারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা। (www.dphe.gov.bd)	
০৫	পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন সংক্রান্ত তথ্য সেবা	* পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন বিষয়ক তথ্যের জন্য প্রধান কার্যালয়/বিভাগীয়/ জেলার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট তথ্য প্রদানের আবেদন। * সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্তৃক তথ্য প্রদান।	* প্রধান/ বিভাগীয়/ জেলার কার্যালয় * ওয়েব সাইট	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য		০৭ (সাত) কর্ম দিবস	সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (www.dphe.gov.bd)	
০৬	তথ্য অধিকার আইনে তথ্য সেবা	* বাংলাদেশের যেকোন নাগরিক কর্তৃক তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুযায়ী আবেদনের ভিত্তিতে তথ্য প্রদান।	* জেলার নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়ে তথ্য প্রাপ্তির আবেদন। * সরকারি নির্ধারিত ফি জমা মানের রশিদ। * প্রাপ্তি স্থান: www.infocom.gov.bd অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট: www.dphe.gov.bd	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য রশিদের মাধ্যমে জমা প্রদান		১০ (দশ) কর্ম দিবস	* সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী (www.dphe.gov.bd)	
০৭	প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও দুর্যোগ পরবর্তী কালীন সেবা	* প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও দুর্যোগ পরবর্তী সময়ে সংশ্লিষ্ট বিভাগীয়/জেলা/উপজেলা পর্যায়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক তাৎক্ষণিক ভাবে ক্ষয়ক্ষতির বিবরণ ও করণীয় বিষয়ে প্রধান কার্যালয়ের ভাভার সার্কেলকে অবহিত করণ। * প্রধান কার্যালয় কর্তৃক সম্পদের প্রাপ্যতা অনুযায়ী দ্রুত ব্যবস্থা গ্রহণ ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের অবহিতকরণ।	* সংশ্লিষ্ট বিভাগীয়/জেলা/ উপজেলা কার্যালয়	বিনামূল্যে		তাৎক্ষণিক	* ৩৫ বথক প্রকৌশলী (ভাভার সার্কেল) * সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী	

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

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

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তাঃ	আপীল কর্মকর্তা
সহকারী/উপ-সহকারী প্রকৌশলী জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর গোদাগাড়ী উপজেলা	নির্বাহী প্রকৌশলী জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর রাজশাহী জেলা

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

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নির্ধারিত সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়, ১৪, শহীদ ক্যাম্পেন মনসুর আলী সরগি, কাকরাইল, ঢাকা-১০০০।	৩০ (ত্রিশ) কার্য দিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নির্ধারিত সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত আপীল কর্মকর্তা	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়, ১৪, শহীদ ক্যাম্পেন মনসুর আলী সরগি, কাকরাইল, ঢাকা-১০০০।	২০ (বিশ) কার্য দিবস
৩	আপীল কর্মকর্তা নির্ধারিত সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তা	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়, ১৪, শহীদ ক্যাম্পেন মনসুর আলী সরগি, কাকরাইল, ঢাকা-১০০০।	৬০ (ষাট) কার্য দিবস