



জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর

সদর উপজেলা, লালমনিরহাট।

সিটিজেন চার্টার



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 অভ্যাসগত আচরণে পরিবর্তন আনয়ন।

ক্রমিক নং	সেবাসমূহ/ সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তি স্থান	সেবা মূল্য ও পরিশোধিত পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১.	নিরাপদ পানির উৎস স্থাপন ও অবকাঠামো নির্মাণ (পল্লী ও পৌর এলাকায়)	সংশ্লিষ্ট এলাকার মাননীয় সংসদ সদস্য কর্তৃক প্রদানকৃত ৫০% তালিকা এবং উপজেলা (WATSAN) কমিটি কর্তৃক অনুমোদিত ৫০% তালিকা অনুযায়ী সরকার নির্ধারিত সহায়ক চাঁদা জমা প্রদান সাপেক্ষে ই-জিপি প্রক্রিয়াতে ঠিকাদার নির্বাচন পূর্বক চূড়ান্ত তালিকা ও কার্যাদেশ ঠিকাদারের নিকট সরবরাহ। সরবরাহকৃত তালিকা অনুযায়ী ঠিকাদার কর্তৃক সরবরাহকৃত মালামালের গুণগতমান পরীক্ষা সাপেক্ষে নলকূপ স্থাপন ও অবকাঠামো নির্মাণ করা।	সেবা গ্রহণকারীর আবেদনপত্র প্রাপ্তি স্থান: দপ্তরীয়: ওয়েবসাইট/ অধিদপ্তরীয় সংশ্লিষ্ট উপজেলা কার্যালয়	অগভীর নলকূপ ১৫০০.০০ (ডনং পাম্পযুক্ত), গভীর নলকূপ ৭০০০.০০ (ডনং পাম্পযুক্ত), তারা অগভীর নলকূপ ৭০০০.০০, পন্ড স্যান্ড ফিল্ডার (পিএসএফ) ৪,৫০০.০০, এসএসসি/ভিএসএসসি ২৫০০.০০, পরিশোধ পদ্ধতি: এ-চালান অথবা ব্যাংক ড্রাফট/ পে-অর্ডার মাধ্যমে	অর্থ বছর	নির্বাহী প্রকৌশলী এবং সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী।
২.	পাইপ লাইনের মাধ্যমে পানি সরবরাহ	পৌর এলাকাতে বা গ্রাম এলাকাতে উৎপাদক নলকূপ স্থাপন ও পাইপ লাইন স্থাপনের পর সেবা গ্রহণ করতে ইচ্ছুক নাগরিক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট সিটি কর্পোরেশন/ পৌরসভা/ উপজেলা পরিষদ/ ইউনিয়ন পরিষদ/ পানি সরবরাহ পরিচালনা কমিটির নিকট গৃহ সংযোগের জন্য আবেদন দাখিল।	সেবা গ্রহণকারীর আবেদনপত্র।	গৃহ সংযোগের জন্য সংশ্লিষ্ট সিটি কর্পোরেশন/ পৌরসভা/ উপজেলা পরিষদ/ ইউনিয়ন পরিষদ/ পানি সরবরাহ পরিচালনা কমিটির পরামর্শক্রমে সরকার নির্ধারিত ফি প্রদান	০৩ (তিন) মাস	গৃহ সংযোগের জন্য সংশ্লিষ্ট সিটি কর্পোরেশন/ পৌরসভা/ উপজেলা পরিষদ/ ইউনিয়ন পরিষদ এর পানি সরবরাহ পরিচালনা কমিটির সভাপতি।
৩.	স্যানিটেশন সেবা	সুনির্দিষ্ট প্রকল্পে সংস্থাপন থাকা সাপেক্ষে বাজার/ কমিউনিটি স্থান/ বাস-স্ট্যান্ড/ অন্যান্য জনবহুল স্থানে পাবলিক টয়লেট বা কমিউনিটি ল্যাট্রিন নির্মাণ এবং হতদরিদ্র জনগোষ্ঠীর জন্য স্বাস্থ্যসম্মত ল্যাট্রিন স্থাপনের আবেদন সংশ্লিষ্ট উপজেলা/ ইউনিয়ন কমিটির নিকট দাখিল এবং কমিটি কর্তৃক সরকারী বরাদ্দ সাপেক্ষে স্যানিটেশন সেবা নিশ্চিত করা।	সেবা গ্রহণকারীর আবেদনপত্র। প্রাপ্তি স্থান: সংশ্লিষ্ট মাননীয় সংসদ সদস্য অথবা উপজেলা/ ইউনিয়ন পরিষদ	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত সেবামূল্যে।	অর্থ বছর	নির্বাহী প্রকৌশলী এবং সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী।
৪.	বিনামূল্যে রিং-স্লাব বিতরণ/ কমিউনিটি ল্যাট্রিন স্থাপন	সরকারি বরাদ্দ সাপেক্ষে পৌরসভা/ উপজেলা পরিষদ/ ইউনিয়ন পরিষদের মাধ্যমে প্রাপ্ত তালিকা মোতাবেক হতদরিদ্রের মাঝে স্যানিটেশন সামগ্রী বিনামূল্যে বিতরণ/ অনুমোদিত তালিকা মোতাবেক কমিউনিটি ল্যাট্রিন স্থাপন করা।	পৌরসভা/ উপজেলা পরিষদ/ ইউনিয়ন পরিষদের মাধ্যমে প্রাপ্ত তালিকা মোতাবেক	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত সেবামূল্যে (যদি থাকে)	অর্থ বছর	সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী।
৫.	পানির পরীক্ষা	সেবা গ্রহণে ইচ্ছুক নাগরিক কর্তৃক অধিদপ্তরীয় পানি পরীক্ষাগারে নমুনা স্যাম্পল প্রেরণ ও পানি পরীক্ষার জন্য আবেদন। সরকার নির্ধারিত ফি জমা প্রদান সাপেক্ষে অধিদপ্তরীয় আঞ্চলিক পানি পরীক্ষাগারের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক পানি পরীক্ষাকরণে ব্যবস্থা গ্রহণ। নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সেবা গ্রহণ কারীর নিকট পানি পরীক্ষার প্রতিবেদন প্রদান নিশ্চিত করা।	সেবা গ্রহণকারীর আবেদনপত্র। প্রাপ্তি স্থান: স্থানীয় জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর এর আঞ্চলিক পানি পরীক্ষাগার।	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত পানি পরীক্ষার ফি মূল্যে	১০(দশ) কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক পানি পরীক্ষাগারের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
৬.	পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন সংক্রান্ত তথ্য সেবা গ্রহণ	পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন বিষয়ক তথ্যের জন্য জেলা/ উপজেলার দায়িত্বপ্রাপ্ত তথ্যপ্রদানকারী কর্মকর্তার নিকট তথ্য প্রদানের আবেদন। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্তৃক তথ্য প্রদান নিশ্চিত	সেবা গ্রহণকারীর আবেদনপত্র। প্রাপ্তি স্থান: সংশ্লিষ্ট	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত সেবা মূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত তথ্যপ্রদানকারী কর্মকর্তা

		করা।	বিভাগীয়/ জেলা/ উপজেলা কার্যালয়			
৭.	পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন সংক্রান্ত উদ্বুদ্ধকরণ ও সচেতনতা	সংশ্লিষ্ট জনসাধারণকে নিরাপদ পানি, স্বাস্থ্য সম্মত পায়খানার ব্যবহার ও এনভায়রনমেন্টাল স্যানিটেশন সংক্রান্ত স্বাস্থ্যবিধি পালন সম্পর্কে জনগণকে উদ্বুদ্ধকরণ এবং সচেতনতামূলক কার্যক্রম পরিচালনা করা।	সংশ্লিষ্ট বিভাগীয়/ জেলা/ উপজেলা কার্যালয়	বাৎসরিক কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	নির্বাহী প্রকৌশলী এবং সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী/ নলকূপ মেকানিক
৮.	সরকারি নলকূপ সমূহের তত্ত্বাবধায়কগণকে প্রশিক্ষণ প্রদান ও নলকূপ মেরামত টুলস (স্লাই-রেঞ্জ ও অন্যান্য) সরবরাহ।	নলকূপ স্থাপন কাজ সমাপ্তির পর সংস্থাপন সাপেক্ষে সরকারি নলকূপ সমূহের তত্ত্বাবধায়কগণকে নলকূপ মেরামত সম্পর্কে প্রশিক্ষণ প্রদান ও বরাদ্দ সাপেক্ষে মেরামত টুলস (স্লাই-রেঞ্জ ও অন্যান্য) সরবরাহ করা।	সংশ্লিষ্ট উপজেলা কার্যালয়	নলকূপ স্থাপন কাজ সমাপ্তির ২৮ কর্ম দিবসের মধ্যে প্রশিক্ষণ প্রদান ও বরাদ্দ সাপেক্ষে মেরামত টুলস (স্লাই-রেঞ্জ ও অন্যান্য) সরবরাহ করা।	প্রকল্পের সংস্থাপন থাকা সাপেক্ষে	সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী/ নলকূপ মেকানিক
৯.	কারিগরি সহায়তা	বাংলাদেশের পল্লী এলাকায় ইউনিয়ন পরিষদ ও পৌর এলাকায় পৌরসভা সমূহকে চাহিদার প্রেক্ষিতে নিরাপদ পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন অবকাঠামো নির্মাণে কারিগরি সহায়তা প্রদান করা হয়ে থাকে। এছাড়াও সকল সরকারী-বেসরকারী প্রতিষ্ঠান এবং জনসাধারণের আবেদনের প্রেক্ষিতে নিরাপদ পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন অবকাঠামো নির্মাণে কারিগরি সহায়তা প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট বিভাগীয়/ জেলা/ উপজেলা কার্যালয়	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কর্মদিবস	নির্বাহী প্রকৌশলী এবং সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী/ নলকূপ মেকানিক
১০.	প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও দুর্যোগ পরবর্তীকালীন সেবা	প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও দুর্যোগ পরবর্তীকালীন সেবা সংশ্লিষ্ট জেলা ও উপজেলা পর্যায়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক তাৎক্ষণিকভাবে ক্ষয়ক্ষতির বিবরণ ও করণীয় বিষয়ে প্রধান কার্যালয়ের ভান্ডার সার্কেলকে অবহিত করণ। এছাড়া বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে জেলা প্রশাসন/ উপজেলা প্রশাসনের সাথে সমন্বয় করে বিভিন্ন উপকরণ যেমন জেরিকেনসহ নিরাপদ পানি, পানি বিশুদ্ধকরণ ট্যাবলেট, নলকূপ উঁচুরণের জন্য নিপল পাইপ, নলকূপের খুচরা যন্ত্রাংশ, রিং-স্লাব প্রভৃতি বন্যা আক্রান্ত এলাকাতে বিনামূল্যে বিতরণ করা হয়।	সংশ্লিষ্ট বিভাগীয়/ জেলা/ উপজেলা কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	নির্বাহী প্রকৌশলী এবং সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী/ নলকূপ মেকানিক

কর্তৃপক্ষ