

# সিটিজেন চার্টার

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
উপ-সহকারী প্রকৌশলীর কার্যালয়, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর  
শরণখোলা উপজেলা, বাগেরহাট।  
[www.dphe.sarankhola.bagerhat.gov.bd](http://www.dphe.sarankhola.bagerhat.gov.bd)

## নাগরিক সনদ

### ১.১ রূপকল্প (Vision):

দক্ষ, গতিশীল, উন্নয়ন সহায়ক এবং জনবান্ধব প্রশাসন।

### ১.২ অভিলক্ষ্য (Mission):

প্রশাসনিক দক্ষতা বৃদ্ধি, তথ্য প্রযুক্তির যথাযথ ব্যবহার ও সেবাদাতাদের দৃষ্টিভঙ্গির পরিবর্তন এবং উদ্ভাবন চর্চার মাধ্যমে সময়াবদ্ধ ও মানসম্মত সেবা নিশ্চিত করা।

### ২। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

#### ২.১ নাগরিক সেবা

| ক্র নং | সেবার নাম  | প্রয়োজনীয় সময় (ঘণ্টা/দিন/মাস) | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র   | প্রয়োজনীয় কাগজ প্রাপ্তির স্থান | ফি/চার্জ   | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা  | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে অভিযোগ/আপীল করা যাবে         |
|--------|--|----------------------------------|--|----------------------------------|--|--|---|
| ১      | ২  | ৩                                | ৪  | ৫                                | ৬  | ৭  | ৮   |
| ১      | পানির উৎস স্থাপন   | ২ মাস                            | উপজেলা ওয়াটসন কর্তৃক অনুমোদিত স্থান তালিকা অনুযায়ী লিখিত আবেদন | নিজ আবেদন করতে হবে               | গভীর নলকূপ-৭০০০/-<br>রেইন ওয়াটার হারভেস্টিং-<br>১৫০০/-<br>পিএসএফ-৪৫০০/-<br>অগভীর নলকূপ-১৫০০/-<br>এসএসটি/ভিএসএসটি-২৫০০/-<br>এ চালানের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে। | সংশ্লিষ্ট উপজেলার উপ-সহকারী প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, বাগেরহাট | নির্বাহী প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, বাগেরহাট |
| ২      | নলকূপের পানির আর্সেনিক পরীক্ষাকরণ  | ০১ দিন                           | সাদা কাগজে লিখিত আবেদন   | নিজ আবেদন করতে হবে               | -  | সংশ্লিষ্ট উপজেলার উপ-সহকারী প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, বাগেরহাট | নির্বাহী প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, বাগেরহাট |
| ৩      | ১) পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন অবকাঠামো নির্মাণের পর তা সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/উপজেলা পরিষদ/ইউনিয়ন পরিষদের নিকট হস্তান্তর।<br>২) পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন অবকাঠামো রক্ষনাবেক্ষণ ও পরিচালনা কার্যে স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান (ব্যক্তি পর্যায়/উপজেলা পরিষদ/ইউনিয়ন পরিষদ/পৌরসভা) সমূহকে কারিগরী সহায়তা প্রদান<br>৩) স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান সমূহ কর্তৃক সংশ্লিষ্ট জেলার জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর এর নিকট অনুরোধের ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ। | ০৫ দিন                           | লিখিত আবেদন  | নিজ/প্রতিষ্ঠান আবেদন করতে হবে    | -  | সংশ্লিষ্ট উপজেলার উপ-সহকারী প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, বাগেরহাট | নির্বাহী প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, বাগেরহাট |
| ৪।     | স্যানিটেশন সুবিধা : সুনির্দিষ্ট প্রকল্পে সংস্থাপন থাকা সাপেক্ষে হতদরিদ্র জনগোষ্ঠী কর্তৃক ল্যাট্রিন স্থাপনের আবেদন ইউনিয়ন/উপজেলা ওয়াটসন কমিটির নিকট মাখিল। ওয়াটসন কমিটি কর্তৃক সরকারি বরাদ্দ মোতাবেক তালিকা অনুমোদন। সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী কর্তৃক অনুমোদিত তালিকা অনুযায়ী স্যানিটারী ল্যাট্রিন স্থাপন।  | ০৫ দিন                           | লিখিত আবেদন  | নিজ/প্রতিষ্ঠান আবেদন করতে হবে    | সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য   | সংশ্লিষ্ট উপজেলার উপ-সহকারী প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, বাগেরহাট | নির্বাহী প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, বাগেরহাট |

২.২। প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

১। সাধারণ শাখা:

| ক্রম | সেবার নাম   | প্রয়োজনীয় সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র  | প্রয়োজনীয় কাগজ প্রাপ্তির স্থান   | ফি/চার্জ       | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা                              | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে অভিযোগ/আপীল করা যাবে         |
|------|---|------------------|---|--|----------------|--|---|
| ১    | ২   | ৩                | ৪   | ৫  | ৬              | ৭  | ৮   |
| ১.   | পেনশন (চাকুরের নিজের অবসরের জন্য)                               | ০৭ কার্য দিবস    | ১. পেনশন আবেদন ফরম (বাংলাদেশ ফরম নং-২.১ সংলগ্নী-১)<br>২. পিআরএল-এ গমনের মঞ্জুরিপত্র<br>৩. প্রত্যাশিত শেষ বেতন পত্র<br>৪. পাসপোর্ট সাইজের এক কপি ও স্ট্যাম্প সাইজের সত্যায়িত রঙিন ছবি এক কপি<br>৫. প্রাপ্তব্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র<br>৬. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙুলের ছাপ<br>৭. না-দাবি প্রত্যয়ন পত্র<br>৮. পেনশন মঞ্জুরি আদেশ<br>৯. সরকারি পাওনাদি পরিশোধের অঙ্গীকারপত্র   | আবেদনকারী প্রস্তুত করে দাখিল করবেন।<br>আবেদনকারী প্রস্তুত করে দাখিল করবেন।<br>আবেদনকারী প্রস্তুত করে দাখিল করবেন।<br>আবেদনকারী দাখিল করবেন।<br>আবেদনকারী প্রস্তুত করে দাখিল করবেন।<br>আবেদনকারী প্রস্তুত করে দাখিল করবেন।<br>আবেদনকারী প্রস্তুত করে দাখিল করবেন।<br>ত:প্র., খুলনা সার্কেল, সংস্থাপন শাখা হতে সংগ্রহ করা যাবে<br>স্ব স্ব কার্যালয়ের সংস্থাপন শাখা হতে সংগ্রহ করা যাবে  | ফি/চার্জ মুক্ত | উচ্চমান সহকারী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, বাগেরহাট | নির্বাহী প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, বাগেরহাট |
| ২.   | পারিবারিক পেনশন (পেনশন মঞ্জুরির পূর্বেই চাকরীজীবীর মৃত্যু হলে)  | ০৭ কার্য দিবস    | ১. পারিবারিক পেনশন আবেদন ফরম- (বাংলাদেশ ফরম নং-২.১ সংলগ্নী-২)<br>২. পিআরএল-এ গমনের মঞ্জুরিপত্র<br>৩. প্রত্যাশিত শেষ-বেতন পত্র<br>৪. এক কপি স্ট্যাম্প সাইজ ও ৫ কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত রঙিন ছবি<br>৫. উত্তরাধিকার সনদ পত্র ও স্ত্রী/ স্বামীর নন ম্যারিজ সার্টিফিকেট<br>৬. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙুলের ছাপ<br>৭. অভিভাবক মনোনয়ন এবং অবসর ভাতা ও আনুতোষিক উত্তোলন করার জন্য ক্ষমতাপত্র<br>৮. চিকিৎসক/পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যুর সনদ পত্র<br>৯. না-দাবি প্রত্যয়ন পত্র<br>১০. পেনশন মঞ্জুরি আদেশ<br>১১. সরকারি পাওনাদি পরিশোধের অঙ্গীকারপত্র | আবেদনকারী নিজ সংগ্রহ করবেন<br>ত:প্র., খুলনা সার্কেল, সংস্থাপন শাখা হতে সংগ্রহ করা যাবে<br>জেলা/উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস হতে সংগ্রহ করা যাবে<br>আবেদনকারী প্রস্তুত করে দাখিল করবেন।<br>আবেদনকারী প্রস্তুত করে দাখিল করবেন।<br>আবেদনকারী প্রস্তুত করে দাখিল করবেন।<br>আবেদনকারী প্রস্তুত করে দাখিল করবেন।<br>হাসপাতাল/পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ হতে সংগ্রহ করে আবেদনকারী দাখিল করবেন।<br>আবেদনকারী প্রস্তুত করে দাখিল করবেন।<br>ত:প্র., খুলনা সার্কেল, সংস্থাপন শাখা হতে সংগ্রহ করা যাবে<br>প্রযোজ্য নহে। | ফি/চার্জ মুক্ত | ঐ  | ঐ   |
| ৩.   | পারিবারিক পেনশন (অবসরভাতা ভোগরত অবস্থায় পেনশনভোগীর মৃত্যু হলে) | ০২ কার্য দিবস    | ১. পারিবারিক পেনশন আবেদনের নির্ধারিত ফরম (বাংলাদেশ ফরম নং-২.২ সংলগ্নী-৩)<br>২. সদ্যতোলা পাসপোর্ট সাইজের ০১ (এক) কপি ও স্ট্যাম্প সাইজের সত্যায়িত রঙিন ছবি ০১ ৫ কপি<br>৩. উত্তরাধিকার সনদ পত্র ও নন-ম্যারেজ সার্টিফিকেট<br>৪. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙুলের ছাপ<br>৫. অভিভাবক মনোনয়ন এবং অবসর ভাতা ও আনুতোষিক উত্তোলন করার জন্য ক্ষমতা অর্পণ সনদ   | আবেদনকারী নিজ সংগ্রহ করা যাবে<br>আবেদনকারী দাখিল করবেন।<br>আবেদনকারী দাখিল করবেন।<br>আবেদনকারী দাখিল করবেন।<br>আবেদনকারী দাখিল করবেন।  | ফি/চার্জ মুক্ত | ঐ  | ঐ   |

|    |  |               |   |  |                |  |   |
|----|--|---------------|---|--|----------------|--|---|
|    |  |               | ৬. চিকিৎসক/পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যুর সনদপত্র  | হাসপাতাল/পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ হতে সংগ্রহ করে আবেদনকারী দাখিল করবেন।  |                |  |   |
| ৪. | কর্মচারীদের কল্যাণ বোর্ড হতে আর্থিক সাহায্য প্রদান                             | ০৭ কার্য দিবস | ১. কল্যাণ তহবিলের অনুদান মঞ্জুরির জন্য নির্ধারিত আবেদন ফরম(বাংলাদেশ ফরম নং-০১ সংলগ্নী-৪)<br>২. পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত রঙিন ছবি ১ কপি<br>৩. কর্মস্থলের বেতনের প্রত্যয়ন পত্র<br>৪. কল্যাণ তহবিল/যৌথবীমার সাহায্য পাওয়ার দাবিদারদের নমুনা স্বাক্ষর  | আবেদনকারী সংগ্রহ করবেন<br>আবেদনকারী দাখিল করবেন।<br>আবেদনকারীর নিজ কর্মস্থল হতে প্রদত্ত।<br>আবেদনকারী দাখিল করবেন।   | ফি/চার্জ মুক্ত | ঐ  | ঐ   |
| ৫. | চাকুরীরত অবস্থায় মৃত কর্মচারীর পরিবার কে আর্থিক সাহায্য প্রদান                | ০৭ কার্য দিবস | ১. কল্যাণ তহবিলের অনুদান মঞ্জুরীর জন্য নির্ধারিত আবেদন ফরম(বাংলাদেশ ফরম নং- সংলগ্নী-৫)<br>২. সদ্যতোলা পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত রঙিন ছবি ০১(এক) কপি<br>৩. অবসর গ্রহণের আদেশপত্র<br>৪. ওয়ারিশ সনদ পত্র<br>৫. কর্মকর্তা/কর্মচারীর মৃত্যু সনদ পত্র<br>৬. নাগরিকত্ব সনদ পত্র<br>৭. স্ত্রীর/স্বামীর ক্ষেত্রে পুনরায় বিবাহ না হওয়ার এবং কন্যা ও ভগ্নির ক্ষেত্রে বিবাহ না হওয়ার সনদ পত্র<br>৮. আবেদনকারীকে সকল সদস্য কর্তৃক প্রদত্ত ক্ষমতাপত্র<br>৯. কল্যাণ তহবিল/যৌথবীমার সাহায্য পাওয়ার দাবিদারদের নমুনা স্বাক্ষর | আবেদনকারী নিজ সংগ্রহ করবেন<br>আবেদনকারী দাখিল করবেন।<br>স্ব স্ব কর্তৃপক্ষের দপ্তর হতে।<br>পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ হতে প্রদত্ত।<br>পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ হতে প্রদত্ত।<br>পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ হতে প্রদত্ত।<br>পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ হতে প্রদত্ত।<br>আবেদনকারী প্রস্তুত করে দাখিল করবেন।<br>আবেদনকারী প্রস্তুত করে দাখিল করবেন। | ফি/চার্জ মুক্ত | ঐ  | ঐ   |
| ৬. | উপজেলা কর্মকর্তাগণের টিএ/ডিএ বিল   | ০৩ কার্য দিবস | আইবাস++ এ দাখিল কৃত হার্ড কপিসহ টিএ/ডিএ বিবরণী  | সংশ্লিষ্ট উপজেলার উপ-সহকারী প্রকৌশলী প্রস্তুত করে দাখিল করবেন।   | ফি/চার্জ মুক্ত | উচ্চমান সহকারী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, বাগেরহাট | নির্বাহী প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, বাগেরহাট |
| ৭. | উপজেলা কর্মকর্তা/কর্মচারী গণের শ্রান্তি বিনোদন ভাতা অনুমোদন                    | ০২ কার্য দিবস | মূল আবেদন   | আবেদনকারী প্রস্তুত করে দাখিল করবেন।  | ফি/চার্জ মুক্ত | উচ্চমান সহকারী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, বাগেরহাট | নির্বাহী প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, বাগেরহাট |
| ৮. | উপজেলা কর্মকর্তা/কর্মচারী গণের সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল হতে অগ্রিম উত্তোলন অনুমোদন | ০২ কার্য দিবস | মূল আবেদন ও সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল এর স্লিপ   | আবেদনকারী প্রস্তুত করে দাখিল করবেন।  | ফি/চার্জ মুক্ত | উচ্চমান সহকারী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, বাগেরহাট | নির্বাহী প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, বাগেরহাট |

৩। তথ্য ও অভিযোগ শাখা:

দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাঃ এস,এম,মেহেদী হাসান, উপ-সহকারী প্রকৌশলী, মোবাইল নম্বর : ০১৯৩০-৩৬৩৯০৯, ই-মেইল: [ae.bag.sha@dphe.gov.bd](mailto:ae.bag.sha@dphe.gov.bd)

উর্ধ্বতন কর্মকর্তার কাছে আপীল করা যাবেঃ জনাব জয়ন্ত মল্লিক, নির্বাহী প্রকৌশলী, টেলিফোন নম্বরঃ ০১৭১৯৫০৩৪২০, ই-মেইল: [ee.bagerhat@dphe.gov.bd](mailto:ee.bagerhat@dphe.gov.bd)

| ক্র নং | সেবার নাম   | প্রয়োজনীয় সময় (ঘণ্টা/দিন/মাস) | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র     | প্রয়োজনীয় কাগজ প্রাপ্তির স্থান | ফি/চার্জ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা   | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে অভিযোগ/আপীল করা যাবে         |
|--------|---|----------------------------------|--------------------------|----------------------------------|----------|---|---|
| ১      | ২   | ৩                                | ৪                        | ৫                                | ৬        | ৭   | ৮   |
| ১      | জনসাধারণ কর্তৃক দাখিলকৃত বিভিন্ন অভিযোগ (যেমন: অর্থআত্মসাত, অতিরিক্ত সহায়ক চীদা দাবী ইত্যাদি) গ্রহণ ও নিষ্পত্তি করণ। | ০৭ দিন                           | সাদা কাগজে লিখিত অভিযোগ। | -                                | -        | উপ-সহকারী প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, শরণখোলা, বাগেরহাট | নির্বাহী প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, বাগেরহাট |
| ২      | বিভিন্ন প্রকার তথ্য   | ০৭ দিন                           | সাদা কাগজে লিখিত অভিযোগ। | -                                | -        | উপ-সহকারী প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, শরণখোলা, বাগেরহাট | নির্বাহী প্রকৌশলী, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, বাগেরহাট |