

স্থানীয় সরকার বিভাগ, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, [www.dphe.gov.bd](http://www.dphe.gov.bd)  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন :

ভিশন : জনগণের জন্য নিরাপদ পানি সরবরাহ, টেকসই উন্নয়ন স্যানিটেশন এবং কঠিন ও পয়ঃবর্জ্য ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করা।  
মিশন : সকলের জন্য নিরাপদ পানি সরবরাহ, টেকসই উন্নয়ন স্যানিটেশন এবং কঠিন ও পয়ঃবর্জ্য ব্যবস্থাপনার অবকাঠামো নির্মাণ এবং এই সংক্রান্ত প্রতিষ্ঠান ও কামিউনিটির দক্ষতা বৃদ্ধির মাধ্যমে জনগণের সুস্বাস্থ্য এবং জীবনমানের উন্নতি সাধন করা।

২. প্রতিশ্রুতি সেবা সমূহ :

২. ১) নাগরিক সেবাঃ

| ক্রঃনং | সেবার নাম                              | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি  | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, ফোন নং ও ই-মেইল নম্বর            |
|--------|--|---|---|--|------------------------|--|
| ১      | ২                                      | ৩   | ৪   | ৫  | ৬                      | ৭  |
| ১      | পানির উৎস স্থাপনের মাধ্যমে পানিসরবরাহ। | ওয়াটসান কমিটি কর্তৃক সরকারী বরাদ্দ মোতাবেক তালিকা অনুমোদন। সংশ্লিষ্ট জেলা নির্বাহী প্রকৌশলী কর্তৃক অনুমোদিত তালিকা অনযায়ী পানির উৎস স্থাপন। | সেবা গ্রহনকারী আবেদনপত্র *প্রাপ্তিস্থানঃ ওয়েবসাইট/অধী দপ্তরীয় সংশ্লিষ্ট উপজেলা কার্যালয়। | অগভীর নলকূপ (৬নং পাম্পযুক্ত) ১৫০০/-<br>গভীর নলকূপ (৬নং পাম্পযুক্ত) ৭০০০/-<br>তারা অগভীর নলকূপ ২৫০০/-<br>তারা গভীর নলকূপ ৭০০০/-<br>রিংওয়েল ১৫০০/-<br>পন্ড স্যান্ড ফিল্টার ৪৫০০/-<br>এসএসটি/ভিএসটি ২৫০০/-<br>পরিশোধ পদ্ধতি ব্যাংকড্রাফট/পে অর্ডার/চালানোর মাধ্যমে | অর্থ বছর               | জেলা নির্বাহী প্রকৌশলী, উপজেলা সহকারী প্রকৌশলী/উপসহকারী প্রকৌশলী       |
| ২      | পাইপ লাইনের মাধ্যমে পানি সরবরাহ।       | পাইপ লাইন স্থাপনের পর সেবা গ্রহণ করতে ইচ্ছুক নাগরিক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট পৌরসভা / উপজেলা পরিষদ পরিচালনা কমিটির নিটক গৃহ সংযোগের জন্য আবেদন দাখিল  | সেবা গ্রহণকারী আবেদনপত্র  | গৃহসংযোগের জন্য সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/ উপজেলা পরিষদ / ইউনিয়ন পরিষদ/ পরিচালনা কমিটি কর্তৃক নির্ধারিত ফি প্রদান  | ০৩ (তিন) মাস           | পৌরসভা মেয়র/ উপজেলা/ ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান পরিচালনা কমিটির সভাপতি |

২০১৭

| ১ | ২  | ৩   | ৪   | ৫                            | ৬           | ৭  |
|---|--|---|---|------------------------------|-------------|--|
| ৩ | স্যানিটেশন সেবা।                               | সুনির্দিষ্ট প্রকল্পে সংস্থাপন থাকা সাপেক্ষে হত দরিদ্র জন গোষ্ঠী কর্তৃক শ্যাট্রিন স্থাপনের আবেদন ইউনিয়ন/উপজেলা ওয়াটসান কমিটির নিকট দাখিল ওয়াটসান কমিটি কর্তৃক সরকারী বরাদ্দ মোতাবেক তালিকা অনুমোদন সংশ্লিষ্ট জেলা নির্বাহী প্রকৌশলী কর্তৃক অনুমোদিত তালিকা অনুযায়ী স্যানিটেশন শ্যাট্রিন স্থাপন                                     | সেবা গ্রহণকারীর আবেদন পত্র প্রাপ্তিস্থানঃ সংশ্লিষ্ট উপজেলা / ইউনিয়ন পরিষদ/ | সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য | অর্থবছর     | জেলা নির্বাহী প্রকৌশলী, উপজেলা সহকারী প্রকৌশলী/উপসহকারী প্রকৌশলী |
| ৪ | পানির গুণগতমান পরীক্ষা                         | সেবা গ্রহণে ইচ্ছুক নাগরিক সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ফিসহ সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক পানি পরীক্ষাগারে আবেদন নির্ধারিত ফিসহ আবেদন প্রাপ্তির পর আঞ্চলিক পরীক্ষাগারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা পানি পরীক্ষা করণের ব্যবস্থা গ্রহণ। নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সেবা গ্রহণকারীর নিকট পানি পরীক্ষার প্রতিবেদন প্রদান।   | প্রাপ্তিস্থানঃ জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তরের আঞ্চলিক পরীক্ষাগার            | সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য | ১০ কর্মদিবস | আঞ্চলিক পরীক্ষাগারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা                    |
| ৫ | পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন সংক্রান্ত তথ্য সেবা।  | পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন বিষয়ক তথ্যের জন্য প্রদান কার্যালয় /বিভাগীয়/জেলার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট তথ্য প্রদানের আবেদন সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্তৃক তথ্য প্রদান   | প্রধান/বিভাগীয়/জেলা কার্যালয় ওয়েবসাইট                                    | সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য | ০৭ কর্মদিবস | কার্যালয় দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা                              |
| ৬ | ক্রয় সংক্রান্ত তথ্য সেবা                      | ক্রয় সংক্রান্ত তথ্য চাইলে সংশ্লিষ্ট জেলা নির্বাহী প্রকৌশলী কর্তৃক তা প্রদান  | সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয় ওয়েবসাইট                            | বিনা মূল্যে                  | ০৭ কর্মদিবস | জেলা নির্বাহী প্রকৌশলী   |
| ৭ | প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও দুর্যোগ পরবর্তী কাপীন সেবা | প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও দুর্যোগ পরবর্তী কাপীন সময়ে সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় / জেলা/ উপজেলা পর্যায়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক তাৎক্ষণিকভাবে ক্ষয়ক্ষতির বিবরণ ও করণীয় বিষয়ে প্রধান কার্যালয়ের ভার সার্কেলকে অবহিত করণ। প্রধান কার্যালয় কর্তৃক সম্পদের প্রাপ্যতা অনুযায়ী ত্বরিত ব্যবস্থা গ্রহণ ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের অবহিত করণ। | সংশ্লিষ্ট বিভাগীয়/জেলা/ উপজেলা কার্যালয়                                   | বিনা মূল্যে                  | তাৎক্ষণিক   | তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ( ভার সার্কেল) নির্বাহী প্রকৌশলী          |

| ক্রমং | প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য                       |
|-------|---|
| ১     | সয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান করা                                |
| ২     | যথাযথ প্রক্রিয়ায় আবেদন ফি পরিশোধ করা                            |
| ৩     | প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল নির্দেশনা অনুসরণ করা       |
| ৪     | সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখের নির্ধারিত সময়ের পূর্বে উপস্থিত থাকা |
| ৫     | অনাবশ্যক ফোন/ তদবীর না করা  |
| ৬     | প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা                            |

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা :

সেবাপ্রাপ্তিতে অসমুপ্ত হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংগে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন :

| ক্রমং | কখন যোগাযোগ করবেন  | কার সংগে করবেন                    | যোগাযোগ        | যোগাযোগের ঠিকানা           | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|-------|--|-----------------------------------|----------------|----------------------------|---------------------|
| ০১    | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে                                   | প্রধান প্রবেশ কার্যালয় কর্মকর্তা | শলীর কার্যালয় | প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় | ০৩ (তিন) মাস        |
| ০২    | অভিযোগ নিষ্পত্তির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | প্রধান প্রবেশ কার্যালয় কর্মকর্তা | শলীর কার্যালয় | প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় | ০১ (এক) মাস         |
| ০৩    | আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে                              | প্রধান প্রবেশ কার্যালয় কর্মকর্তা | শলীর কার্যালয় | প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় | ০৩ (তিন) মাস        |

৫/৫/২২