

গনপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কার্যালয়
ফকিরহাট, বাগেরহাট।

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন:

রূপকল্প: ২০২১ সালের মধ্যে বাংলাদেশকে একটি মধ্যম আয়ের দেশে পরিণত করার লক্ষ্যে জনগণকে স্বাস্থ্যকর, সুখী ও অর্থনৈতিকভাবে উৎপাদনশীল দেখা।

মিশন: মিশন হল এমন পরিস্থিতি তৈরি করা যেখানে বাংলাদেশের জনগণ স্বাস্থ্যের সর্বোচ্চ অর্জনযোগ্য স্তরে পৌঁছানোর এবং বজায় রাখার সুযোগ পায়।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা:

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদা নের সর্বো চ্চ সময়	প্রয়ো জনীয় কাগজ পত্র	প্রয়ো জনীয় কাগজ পত্র/ আবেদ ন ফরম প্রাপ্তি স্থান	সেবামূ ল্য এবং পরিশো ধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০১	জেলা পরিবার পরিকল্পনা, মা শিশু ও প্রজনন স্বাস্থ্য ও পুষ্টি কর্মসূচী বাস্তবায়নে পরিকল্পনা প্রণয়ন।	নিয়মি তভা বে	-	-	-	উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা মেডিকেল অফিসার(এমসিএইচ-এফপি) উপজেলা পোস্ট কোড : ৯৩৭০ ফোন-02477754811 ufpofakirhat2017@gmail.com	উপপাটালক (পঃপঃ) সহকারী পরিচালক (পঃপঃ) সহকারী পরিচালক (সিসি) জেলা কোড : ৯৩০০ ফোন-02479942244 ddfpbagerhat@gmail.com
০২	মহাপরিচালক, পরিচালক, বিভাগীয় পরিচালক এর তত্ত্বাব ধানে জেলা পর্যায়ে	নিয়মি তভা বে	-	-	-	ঐ	ঐ

	পরিবার পরিকল্পনা, মা শিশু ওপ্রজনন স্বাস্থ্য ও পুষ্টি কার্যক্রম বাস্তবায়ন করা ;						
০ ৩.	মা ও শিশু কল্যাণ কেন্দ্রে পরিবার পরিকল্পনা সেবা, জরুরী প্রসূতি সেবা, প্রসব সেবা, প্রজনন স্বাস্থ্য, শিশু স্বাস্থ্য সেবা, কিশোর- কিশোরীদের স্বাস্থ্য সেবা বাস্তবায়ন ও তদারকী ;	প্রতি কর্মদি বস জরুরী প্রসূতি সেবা সার্বক্ষ ণিক (২৪ ঘন্টা)	-	-	-	ঐ	ঐ
০ ৪.	উপজেলা পর্যায়ে কর্মকর্তা /কর্মচারীদে র মাধ্যমে উপজেলা স্বাস্থ্য প্রকল্পের এমসিএইচ- এফপি ইউনিটের কার্যক্রম বাস্তবায়ন নিশ্চিতকর ন ;	প্রতি কর্মদি বস	-	-	-	ঐ	ঐ
০ ৫.	ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্রসমূ হের পরিবার	প্রতি কর্মদিব স	-	-	-	ঐ	ঐ

	পরিকল্পনা এবং মা ও শিশু স্বাস্থ্য কার্যক্রম বাস্তবায়ন নিশ্চিতকরণ						
০৬.	সিএসবি এ প্রশিক্ষণ প্রাপ্ত পরিবার কল্যাণ সহকারী গণ ইউনিট পর্যায়ে পরিবার পরিকল্পনার সেবার পাশাপাশি গর্ভবতী মায়ের প্রসবকালীন সেবা নিশ্চিতকরণ ;	প্রতি কর্মদিবস	-	-	-	ঐ	ঐ

০৭.	স্থায়ী ও দীর্ঘমেয়াদী পদ্ধতি কর্মসূচির বাস্তবায়ন ও তত্ত্বাবধান এবং উপজেলা পর্যায়ে নিয়মিত ও বিশেষ স্থায়ী পদ্ধতি ক্যাম্প কার্যক্রম পরিচালনা ;	নিয়মিতভাবে	-	-	-	ঐ	ঐ
০৮.	জেলায় জন্মনিয়ন্ত্রণ সামগ্রি ও অন্যান্য উপকরণ সংগ্রহ, সংরক্ষণ, বিতরণ নিশ্চিতকরণ। উপজেলা গুদাম এবং অসরকারী সংস্থার নিকট সরবরাহ এবং বাস্তব	নিয়মিতভাবে	-	-	-	ঐ	ঐ

	মজুদ স্থিতি যাচাই করে সময়মত মহাপরিচালক ও পরিচালক (উপকরণ ও সরবরাহ) কে অবহিতকরণ ;						
০৯.	পরিবার পরিকল্পনা, মা ও শিশু স্বাস্থ্য কর্মসূচির মাসিক অগ্রগতির প্রতিবেদন বিভাগীয় কার্যালয় ও পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তরে প্রেরণ নিশ্চিতকরণ ;	প্রতি মাসের ১০ তারিখের মধ্যে	-	-	-	ঐ	ঐ
১০.	জেলার আইইএম কার্যক্রমের উন্নয়নে কৌশল নির্ধারণ, বাস্তবায়ন, তত্ত্বাবধান এবং গ্রাম পর্যায় কর্মসূচীর চাহিদা সৃষ্টিকরণ ;	নিয়মিতভাবে	-	-	-	ঐ	ঐ
১১.	উপজেলা তদনিম্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কার্যক্রম, মা ও শিশু কল্যাণ কেন্দ্র, সদর ক্লিনিক তত্ত্বাবধান ও পরিদর্শন করা। মাসে ২টি উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কমিটির সভা, ২টি িইউনিয়ন পরিবার পরিকল্পনা কমিটির সভায় উপস্থিত থেকে মতামত ও পরামর্শ প্রদান। এছাড়াও ৪টি উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা অফিসের সার্বিক কার্যক্রম সরেজমিনে যাচাই পূর্বক ৭ দিনের মধ্যে মহাপরিচালক ও বিভাগীয় পরিচালককে অবহিত করা। জবাবদিহিতার দায়-	নিয়মিতভাবে	-	-	-	ঐ	ঐ

	দায়িত্ব বহন করা ;						
১২.	জেলাধীন পরিবার পরিকল্পনা বিভাগীয় কর্মকর্তা এবং সংশ্লিষ্ট এনজিও প্রতিনিধিদের সমন্বয়ে প্রতি মাসে মাসিক সমন্বয় সভার আয়োজন নিশ্চিতকরণ ;	প্রতি মাসে	-	-	-	ঐ	ঐ
১৩.	মাঠ প্রশিক্ষণ এবং জেলা ও নিম্নপর্যায়ে অনুষ্ঠিত সকল প্রশিক্ষণ কার্যক্রম তত্ত্বাবধান ;	নিয়মিতভাবে	-	-	-	ঐ	ঐ
১৪.	মাসিক, ত্রৈমাসিক ও বাৎসরিক প্রতিবেদন সংগ্রহ, একত্রিকরণ ও প্রতিবেদন প্রদান ;	নিয়মিতভাবে	-	-	-	ঐ	ঐ
১৫.	নির্মাণ ও মেরামত কার্যক্রম তদারকী/ প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রস্তাব প্রেরণ ;	নিয়মিতভাবে	-	-	-	ঐ	ঐ
১৬.	জেলা পর্যায়ে সরকার কর্তৃক গঠিত বিভিন্ন কমিটির সদস্য হিসেবে দায়িত্ব পালন ;	নিয়মিতভাবে	-	-	-	ঐ	ঐ
১৭.	স্বচ্ছাসেবী সংস্থার কার্যক্রম ও মাল্টি সেক্টরাল উন্নয়ন কার্যক্রম সমন্বয় করা। স্বচ্ছাসেবী ও অ-সরকারী সংস্থার অধিভুক্তিতে নবায়নের জন্য উর্দ্ধতন কর্মকর্তার সুপারিশকরণ এবং তাদেরকে জন্মনিয়ন্ত্রণ সামগ্রি ও অন্যান্য উপকরণ সরবরাহ নিশ্চিতকরণ। জেলা পরিবার পরিকল্পনা কমিটির সদস্য সচিব হিসেবে দায়িত্ব পালন ;	নিয়মিতভাবে	-	-	-	ঐ	ঐ
১৮.	কর্মী ব্যবস্থাপনাসহ	নিয়মিতভাবে	-	-	-	ঐ	ঐ

	পরিবার পরিকল্পনা পরিদর্শক, পরিবার কল্যাণ পরিদর্শিকা, উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা সহকারী, পরিবার কল্যাণ সহকারী, আয়া এবং এমএলএসএসদের নিয়োগ, জেলার ভিতরে বদলী (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ও শৃঙ্খলামূলক কার্যক্রম গ্রহণ। জেলার অন্যান্য কর্মকর্তা/কর্মচারীদের শৃঙ্খলা বিষয়ে সূচনাকারী হিসেবে দায়িত্ব পালন।						
১৯.	সহকারী পরিচালক (প:প:), সহকারী পরিচালক (সিসি), মেডিকেল অফিসার (ক্লিনিক), মেডিকেল অফিসার (সিসি), উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা, মেডিকেল অফিসার (এমসিএইচ-এফপি) এর কার্যক্রমের প্রতিবেদন ও তাদের বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদনে অনুবেদনকারী কর্মকর্তা হিসেবে এবং সহকারী পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা ও সহকারী পরিবার কল্যাণ কর্মকর্তা (এমসিএইচ-এফপি) এর বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন প্রতিস্বাক্ষরকারী কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব পালন ;	নিয়মিতভাবে	-	-	-	ঐ	ঐ

২.২) অভ্যন্তরীণ সেবা :

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের 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	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০১.	পরিবার কল্যাণ পরিদর্শিকা, পরিবার পরিকল্পনা পরিদর্শক, পরিবার কল্যাণ সহকারী, উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা সহকারী, আয়া ও এমএলএসএস এর নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষ হিসেবে দায়িত্ব পালন ;	নিয়মিতভাবে	-	-	-	উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা মেডিকেল অফিসার(এমসিএইচ-এফপি) উপজেলা পোস্ট কোড : ৯৩৭০ ফোন-02477754811 ufpofofakirhat2017@gmail.com	উপপচালক (পঃপঃ) সহকারী পরিচালক (পঃপঃ) সহকারী পরিচালক (সিসি) জেলা কোড : ৯৩০০ ফোন-02479942244 ddfpbagerhat@gmail.com
০২.	নিয়ন্ত্রণাধীন সকল প্রথম শ্রেণীর জেলা/উপজেলা/ ইউনিয়ন পর্যায়ের কর্মকর্তাদের নৈমিত্তিক ছুটি প্রদান এবং অন্যান্য সকল প্রকার ছুটি অগ্রায়ণ করা। জেলার সকল পর্যায়ের কর্মচারীদের নৈমিত্তিক ছুটি ব্যতীত অন্যান্য সকল প্রকার ছুটি অনুমোদন (বৈদেশিক ছুটি ব্যতীত) ;	নিয়মিতভাবে	-	-	-	ঐ	ঐ
০৩.	জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে কর্মকর্তাদের চিত্ত্বিনোদন ছুটি মঞ্জুরের	আবেদনপত্র প্রাপ্তির ০৭ কর্মদিবসের মধ্যে	-	-	-	ঐ	ঐ

সুপারিশ করা ;						
---------------	--	--	--	--	--	--

২.৩) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের 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	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
০১.	নিয়মিত সম্পাদিত কাজের ও খরচের প্রতিবেদন মহাপরিচালক ও সংশ্লিষ্ট পরিচালক বরাবর প্রেরণ ;	নিয়মিতভাবে	-	-	-	উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা মেডিকেল অফিসার(এমসিএইচ-এফপি) উপজেলা পোস্ট কোড : ৯৩৭০ ফোন-02477754811 ufpofakirhat2017@gmail.com	উপপরিচালক (পঃপঃ) সহকারী পরিচালক (পঃপঃ) সহকারী পরিচালক (সিসি) জেলা কোড : ৯৩০০ ফোন-02479942244 ddfpbagerhat@gmail.com
০২	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তির লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ ;	নিয়মিতভাবে	-	-	-	ঐ	ঐ

৩) আওতাধীন অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা : অনুরূপভাবে উপজেলা কার্যক্রম পরিচালিত হয়ে থাকে।

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	করনীয় (প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে)
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	
৫	

৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ()

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 সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ডাঃমোঃ শাহরিয়ার শামীম	নাম ও পদবি : ডাঃমোঃ শাহরিয়ার শামীম উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা(অঃদাঃ) মেডিকেল অফিসার(এমসিএইচ- এফপি) উপজেলা পোস্ট কোড : ৯৩৭০ ফোন-02477754811 ufpofakirhat2017@gmail.com	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	আপিল কর্মকর্তা মোঃ আকিব উদ্দিন	নাম ও পদবি : মোঃ আকিব উদ্দিন উপপরিচালক, পরিবার পরিকল্পনা, বাগেরহাট। ফোন : 02479942244 ddfpbagerhat@gmail.com	২০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস