সিটিজেন চার্টার

<u>সিটিজেন চার্টারঃ উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কার্যালয়, ঝালকাঠি</u>

প্রদেয় সেবা/কাজের নাম	সংশ্লিষ্ট বিধি বিধান	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবা প্রদানকারীগণের পদবী
উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কর্মসূচী বাস্তবায়ন করা।	পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তর কর্তৃক নির্ধারিত স্থায়ী,দীর্ঘ মেয়াদী ও অস্থায়ী পদ্ধতির প্রজেকশন অনুযায়ী।	মাসিক/বাৎসরিক	উপসহকারী কমিউনিটি মেডিক্যাল অফিসার, ফার্মাসিস্ট, পরিবার কল্যাণ পরিদর্শিকা, পরিবার পরিকল্পনা পরিদর্শক, পরিবার কল্যাণ সহকারী, বেসরকারি সংস্থার মাঠকর্মী।
উপজেলা পর্যায়ে নিয়মিত ও বিশেষ স্থায়ী পদ্ধতির কার্যক্রম আয়োজন নিশ্চিত করা।	প্রতি উপজেলায় সপ্তাহে অন্তত দুই দিন।	সপ্তাহে দুই দিন উপজেলা পর্যায়ে মাসে অন্তত একদিন বিশেষ ক্যাম্প।	উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা ,মেডিকেল অফিসার (এমসিএইচ-এফপি /ক্লিনিক/পরিবার কল্যাণ),সহকারী পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা,সহকারী পরিবার কল্যাণ কর্মকর্তা (এমসিএইচ-এফপি),পরিবার কল্যাণ পরিদর্শিকা।
মা ও শিশু কল্যাণ কেন্দ্রের প্রজনন স্বাস্থ্য, জরুরী প্রসূতি স্বাস্থ্য সেবা, শিশু বান্ধব,নারী বান্ধব ও কিশোর কিশোরীদের সেবা	প্রতি কর্মদিবসে জরুরী প্রসূতি সেবা ২৪/৭ ।	দৈনিক	মেডিকেল অফিসার (ক্লিনিক/এমসিএইচ-এফপি), পরিবার কল্যাণ পরিদর্শিকা।

প্রদেয় সেবা/কাজের নাম	সংশ্লিষ্ট বিধি বিধান	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবা প্রদানকারীগণের পদবী
কার্যক্রম বাস্তবায়ন তদারকী করা।			
ইউনিয়ন কর্মীদের দ্বারা ওয়ার্ড/গ্রাম পর্যায়ে সেবা প্রদানের জন্য স্যাটেলাইট ক্লিনিক আয়োজন নিশ্চিত করা।	প্রতি মাসে ইউনিয়নের (পুরাতন ওয়ার্ড হিসাবে) যে ওয়ার্ডে ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্র অবস্থিত সে ওয়ার্ডে ২টি ও অপর ওয়ার্ডে ৩টি করে মোট ৮টি স্যাটেলাইট ক্লিনিক সংগঠন।	প্রতিটি ইউনিয়নে সপ্তাহে ২টি	পরিবার কল্যাণ পরিদর্শিকা, পরিবার পরিকল্পনা পরিদর্শক ও সংশ্লিষ্ট ইউনিটের পরিবার কল্যাণ সহকারী।
পরিবার কল্যাণ সহকারীদের বাড়ি পরিদর্শনের মাধ্যমে পরিবার পরিকল্পনা পদ্ধতি বিতরণ উদ্বুদ্ধকরণ কার্যক্রম নিশ্চিত করা।	পূর্ব নির্ধারিত অনুমোদিত কর্মসূচীর মাধ্যমে বাড়ি পরিদর্শন করে সেবা বিতরণ।	স্ব স্ব ইউনিটে প্রতি মাসে প্রায় ১২-১৫ কার্যদিবস।	সংশ্লিষ্ট ইউনিটের পরিবার কল্যাণ সহকারী।
মা-শিশু স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা কার্যক্রমে নিয়োজিত বেসরকারী সংস্থা সমূহ অধিভুক্তিকরণ এবং তাদের কাজে সহযোগিতা ও তত্ত্বাবধান করা।	পূর্ববর্তী ২(দুই) বছরের অগ্রগতি ও বাস্তবায়ন কার্যক্রম মূল্যায়ন এবং জেলা টেকনিক্যাল কমিটির সুপারিশের নিমিত্ত জেলা পরিবার পরিকল্পনা অফিসে অগ্রায়ন।	নবায়নের জন্য এক পক্ষের মধ্যে প্রয়োজনীয় কাজ শেষ করে জেলা পরিবার পরিকল্পনা অফিসে সুপারিশ প্রেরণ।	উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা, মেডিকেল অফিসার (এমসিএইচ-এফপি)।

প্রদেয় সেবা/কাজের নাম	সংশ্লিষ্ট বিধি বিধান	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবা প্রদানকারীগণের পদবী
নিয়তিম সম্প্রসারিত টীকাদান কর্মসূচী (ইপিআই) কার্যক্রমসহ বিশেষ দিনে স্পেশাল কার্যক্রম বাস্তবায়ন	প্রতি মাসে প্রতি ইউনিয়নে মোট ২৪ টি ইপিআই সেশন সংগঠন।	কর্ম এলাকা অনুসারে সপ্তাহে ১-২ দিন	পরিবার কল্যাণ সহকারী, পরিবার কল্যাণ পরিদর্শিকা, পরিবার পরিকল্পনা পরিদর্শক ও বেসরকারী সংস্থার মাঠকর্মী ও প্যারামেডিক্স গণ।
উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা,মা-শিশু স্বাস্থ্য ও প্রজনন স্বাস্থ্য কার্যক্রম বাস্তবায়ন সহায়ক তদারকী ও মনিটরিং নিশ্চিত ও জোরদার করণ	ইউনিয়ন/ইউনিট পর্যায়ে পরিদর্শন, তদারকী ও মনিটরিং।	উপজেলা কর্মকর্তাদের মাসিক ভ্রমণ কর্মসূচী অনুসারে (প্রতিমাসে ৮-১২ দিন)	উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা, মেডিকেল অফিসার (এমসিএইচ-এফপি)।
উপজেলার আওতাধীন ইউনিয়ন ও ইউনিট পর্যায়ের জনগণের নিকট থেকে সেবা প্রদানে অনিয়ম বা অন্য কোন বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগের বিষয়ে তদন্তপূবর্ক ব্যবস্থা গ্রহণ।	অভিযোগ প্রাপ্তির পর নূন্যতম সময়ের মধ্যে তদন্তপূর্বক ব্যবস্থা গ্রহণ।	এক সপ্তাহের মধ্যে	উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা, মেডিকেল অফিসার (এমসিএইচ-এফপি)।
প্রতি মাসে উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কমিটির মাসিক সভা আয়োজন নিশ্চিত করা।	প্রতি মাসে নির্ধারিত বিষয়ের উপর মাসিক সভায় আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গ্রহণ।	প্রতি মাসে একবার	উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা ও কমিটির সদস্য-সচিব।
উপাত্ত যাচাই।	উপজেলা/ইউনিয়ন পর্যায়ে প্রত্যেক কর্মকর্তা কমপক্ষে	মাসিক কার্যক্রম	পরিবার পরিকল্পনা পরিদর্শক, উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা

প্রদেয় সেবা/কাজের নাম	সংশ্লিষ্ট বিধি বিধান	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবা প্রদানকারীগণের পদবী
	১০ জন (পরিবার পরিকল্পনা পরিদর্শক এর ক্ষেত্রে কমপক্ষে ২০ জন) দম্পতির উপাত্ত যাচাই করে মাসের ১০ তারিখের মধ্যে প্রতিবেদন প্রেরণ।		কর্মকর্তা,মেডিকেল অফিসার (এমসিএইচ-এফপি)
পরিবার পরিকল্পনা, মা ও শিশু স্বাস্থ্যকর্মসূচীর মাসিক প্রতিবেদন জেলা পরিবার পরিকল্পনা অফিসে প্রেরণ।	এমআইএস ৪ মাসিক প্রতিবেদন ও ৭বি প্রতিবেদন জেলা পরিবার পরিকল্পনা অফিসে প্রেরণ।	প্রতি মাসে প্রথম ৫ কার্যদিবসের মধ্যে	উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা।
৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের দক্ষতাসীমা, টাইমস্কেল ও চিত্তবিনোদন ছুটি মঞ্জুর করা।	উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ে ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের দক্ষতাসীমা,টাইমস্কেল ও চিত্তবিনোদন ছুটি মঞ্জুর করা।	আবেদনের পর ৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে ব্যবস্থা গ্রহণ।	উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা/ মেডিকেল অফিসার (এমসিএইচ-এফপি)
বিভিন্ন পর্যায়ে কর্মচারীদের পেনশন আবেদন।	বিভিন্ন পর্যায়ে কর্মচারীদের পেনশন আবেদন প্রেরণ করা।	আবেদনের পর ৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে ব্যবস্থা গ্রহন।	উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা/ মেডিকেল অফিসার (এমসিএইচ-এফপি)
জেলা অফিস বরাবরে কোন কর্মকর্তা-	অর্জিত ছুটি,বহিঃ	আবেদনের পর ৭	উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা

প্রদেয় সেবা/কাজের নাম	সংশ্লিষ্ট বিধি বিধান	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবা প্রদানকারীগণের পদবী
কর্মচারীর বিভিন্ন প্রকার আবেদন অগ্রায়ন করা।	বাংলাদেশ ছুটিসহ যে কোন ধরণের ব্যক্তিগত আবেদন পত্র অগ্রায়ন।	(সাত) কর্মদিবসের মধ্যে ব্যবস্থা গ্রহন।	কর্মকর্তা/ মেডিকেল অফিসার (এমসিএইচ-এফপি)
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রনালয় এবং পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তরের নির্দেশনা ও নীতিমালা মোতাবেক সংশিস্নষ্ট অন্যান্য কার্যাবলী বাসত্মবায়ন করা।	নির্দেশনার ভিত্তিতে নুন্যতম সময়ের মধ্যে ব্যবস্থা গ্রহণ।	নিয়মিত।	উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা/ মেডিকেল অফিসার (এমসিএইচ-এফপি)
উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা,মা-শিশু স্বাস্থ্য ও প্রজনন স্বাস্থ্য কার্যক্রম বাস্তবায়নে সহায়ক তদারকী ও মনিটরিং নিশ্চিত ও জোরদার করণ।	ইউনিয়ন, ইউনিট পর্যায়ে পরিদর্শন,তদারকী ও মনিটরিং।	উপজেলা কর্মকর্তাদের মাসিক ভ্রমণ কর্মসূচী অনুসারে (প্রতিমাসে ৮-১২ দিন)	উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা/ মেডিকেল অফিসার (এমসিএইচ-এফপি)

<u>ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্র (মান-উন্নীত)</u>

(ক) মা ও শিশু স্বাস্থ্য সেবা (বিনা মূল্যে)

- গর্ভবতী সেবা
- স্বাভাবিক প্রসব সেবা
- গর্ভোত্তর সেবা
- এম, আর সেবা
- নবজাতকের সেবা
- ৫ বছরের কম বয়সী শিশুদের সেবা
- প্রজননতন্ত্রের/যৌনবাহিত রোগের সেবা
- ই,পি,আই সেবা
- সিজারিয়ান সেকশন
- সাধারণ রুগী
- আরটিআই
- এসটি আই
- অন্যান্য সেবা

(খ) পরিবার পরিকল্পনা সেবা (বিনা মূল্যে প্রদত্ত)

- পরিবার পরিকল্পনা বিষয়ক পরামর্শ প্রদান

- খাবার বড়ি
- জন্মনিরোধক ইনজেকশন
- আই ইউ ডি/কপারটি
- ভ্যাসেকটমী/এনএসভি (স্থায়ী পদ্ধতি)
- টিউবেকটমী (স্থায়ী পদ্ধতি)
- পরিবার পরিকল্পনা পদ্ধতি গ্রহণ/ব্যবহার জনিত পাশ্বপ্রতিক্রিয়া ও জটিলতার সেবা

(গ) <u>সরকার নির্ধারিত মূল্য প্রদান সাপেক্ষে প্রদত্ত সেবা</u>

- কনডম-১(এক) ডজন ১(এক) টাকা ২০(বিশ) পয়সা ।

(ঘ) <u>পরিবার পরিকল্পনা কায্যক্রমে সরকার গ্রহীতাকে নিম্নলিখিত সুবিধা দিয়ে থাকেঃ</u>

আই ইউ ডি/কপারটি এর ক্ষেত্রে	=	১৭৩/- টাকা
নরপ্ল্যান্ট বা ইমপ্ল্যান্ট এর ক্ষেত্রে	=	১৭৩/- টাকা
স্থায়ী পদ্ধতি (পুরুষ) এর ক্ষেত্রে	=	২৩০০/- টাকা ও একটি লুঙ্গী
স্থায়ী পদ্ধতি(মহিলা) এর ক্ষেত্রে	=	২৩০০/- টাকা ও একটি শাড়ী

(ঙ) <u>অন্যান্য সেবা (বিনা মূল্যে প্রদত্ত)</u>

- সাধারণ রোগীর সেবা
- বয়ঃসন্ধিকালীন সেবা (কৈশোর প্রজনন স্বাস্থ্য সেবা)
- স্বাস্থ্য শিক্ষা মূলক সেবা

(চ) প্রয়োজনে যে কোন রোগীকে উচ্চতর সেবা কেন্দ্রে প্রেরণ (রেফার)

(ছ) এছাড়াও নির্ধারিত কেন্দ্রে বেসিক জরুরী প্রসূতি সেবা/সমন্বিত জরুরী প্রসূতি সেবা প্রদান করা হয়ে থাকে ।

<u>ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্র (ইউনিয়ন পর্যায়)</u>

(জ) মা ও শিশু স্বাস্থ্য সেবা (বিনা মূল্যে)

- গর্ভবতী সেবা
- গর্ভোত্তর সেবা
- এম আর সেবা
- সাধারণ রোগীর সেবা
- ৫ বছরের কম বয়সী শিশুদের সেবা
- প্রজননতন্ত্রের/যৌনবাহিত রোগের সেবা
- ই,পি, আই সেবা
- ভিটামিন এ ক্যাপসুল বিতরণ

(ঝ) <u>পরিবার পরিকল্পনা সেবা (বিনা মূল্যে প্রদত্ত)</u>

- পরিবার পরিকল্পনা বিষয়ক পরামর্শ প্রদান
- খাবার বড়ি
- জন্মনিরোধক ইনজেকটেবলস
- আই ইউ ডি/কপারটি
- ইসিপি
- কনডম-১(এক) ডজন- ১(এক) টাকা ২০(বিশ) পয়সা

(ঞ) <u>অন্যান্য সেবা (বিনামূল্যে প্রদত্ত)</u>

- ¨ সাধারণ রোগীর সেবা
- ¨ বয়ঃসন্ধিকালীন সেবা (কৈশোর প্রজনন স্বাস্থ্য সেবা)
- ¨ স্বাস্থ্য শিক্ষামূলক সেবা

(ট) প্রয়োজনে যে কোন রোগীকে উচ্চতর সেবা কেন্দ্রে প্রেরণ (রেফার)

স্যাটেলাইট ক্লিনিক (ওয়্যার্ড পর্যায়)

(ঠ) <u>মা ও শিশু স্বাস্থ্য সেবা (বিনামূল্যে প্রদত্ত)</u>

- ¨ গর্ভবতী সেবা
- ¨ গর্ভোত্তর সেবা
- ¨ ৫ বছরের কম বয়সী শিশুদের সেবা
- ¨ প্রজননতমেএর যৌনবাহিত রোগের সেবা
- ¨ ই,পি,আই সেবা
- ¨ ভিটামিন এ ক্যাপসুল বিতরণ
- ¨ স্বাস্থ্য ও পুষ্টি বিষয়ক শিক্ষামূলক সেবা

(ড) <u>পরিবার পরিকল্পনা সেবা (বিনামূল্যে)</u>

- ¨ খাবারবড়ি
- ¨ জন্মনিরোধক সামগ্রী

(ঢ) <u>সরকার নির্ধারিত মূল্য প্রদান সাপেক্ষে প্রদত্ত পরিবার পরিকল্পনা সেবা</u>

- ¨ কনডম-১(এক) ডজন- ১(এক) টাকা ২০ (বিশ) পয়সা

<u>বাড়ি বাড়ি পরিদর্শনের মাধ্যমে প্রদত্ত সেবা (পরিবার কল্যাণ সহকারী কর্তৃক)</u>

(ণ) বিনামূল্যে প্রদত্ত সেবা

- ¨ পরিবার পরিকল্পনা বিষয়ে সক্ষম দম্পতিদের উদ্বুদ্ধকরণ
- ¨ খাবার বড়ি বিতরণ
- ¨ জন্মনিরোধক ইনজেকশন প্রদান (২য় ও তৎপরবতী ডোজ)
- ¨ আই ইউ ডি, ভ্যাসেকটমী/এনএসভি (স্থায়ী পদ্ধতি) পুরুষ ও টিউবেকটমী (স্থায়ী পদ্ধতি) মহিলা গ্রহীতার প্রাথমিক

  বাছাইকরণ ও সেবা কেন্দ্রে আনয়ন
- ¨ ঝুকিপূর্ণ গর্ভবতী মা সনাক্তকরণ ও যথাযথ সেবা কেন্দ্রে প্রেরণ।

<u>সিএসবিএ কর্তৃক প্রদত্ত সেবা (বিনামূল্যে প্রদত্ত সেবা)</u>

- ¨ বাড়িতে স্বাভাবিক প্রসব সেবা
- ¨ নবজাতকের সেবা
- ¨ জটিল রোগী সনাক্তকরণ ও যথাযথ সেবা কেন্দ্রে প্রেরণ

মা ও শিশু কল্যাণ কেন্দ্র কল্যাণ কেন্দ্র (MCWC)

(ত) <u>মা ও শিশু স্বাস্থ্য সেবা (বিনা মূল্যে)</u>

- ¨ গর্ভবতী সেবা

- স্বাভাবিক প্রসব সেবা
- গর্ভোত্তর সেবা
- এম, আর সেবা
- নবজাতকের সেবা
- ৫ বছরের কম বয়সী শিশুদের সেবা
- প্রজননতন্ত্রের/যৌনবাহিত রোগের সেবা
- ই,পি,আই সেবা
- সিজারিয়ান সেকশন
- সাধারণ রোগী
- আরটিআই
- এসটিআই
- অন্যান্য সেবা ।

(খ) <u>পরিবার পরিকল্পনা সেবা (বিনা মূল্যে প্রদত্ত)</u>

- পরিবার পরিকল্পনা বিষয়ক পরামর্শ প্রদান
- খাবার বড়ি
- জন্মনিরোধক ইনজেকটেবলস
- আইইউডি/কপারটি
- ভ্যাসেকটমী/এনএসভি (স্থায়ী পদ্ধতি)
- টিউবেকটমী (স্থায়ী পদ্ধতি))
- ইমপ্ল্যান্ট
- পরিবার পরিকল্পনা পদ্ধতি গ্রহণ/ব্যবহার জনিত পার্শ্বপ্রতিক্রিয়া ও জটিলতার নিরসন