

## সিটিজেন চার্টার

### ১) নাগরিক সেবা

ক্র নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১.	সম্প্রসারিত টিকাদান কর্মসূচি (ইপিআই) ও সার্ভিল্যান্স	নওগাঁ সদর উপজেলার অধীন সকল ইউনিয়নে অস্থায়ী টিকাদান কেন্দ্রসমূহের মাধ্যমে টিকাদান (২ বছরের নিচে সকল শিশু ও সন্তান ধারণক্ষম মহিলা)	ইপিআই সহায়িকা, শিশু ও মহিলা টিকা কার্ড, নবজাতক ও মহিলা রেজিস্ট্রার বই উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স	বিনামূল্য সেবা	চলমান	স্বাস্থ্য সহকারী, সহকারী স্বাস্থ্য পরিদর্শক ও স্বাস্থ্য পরিদর্শক (সকল)
২.	স্বাস্থ্য সচেতনামূলক ডকুমেন্ট প্রচার ও সংরক্ষণ	প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে	বুকলেট, লিফলেট, পোস্টার প্রাপ্তিস্থান : অত্র কার্যালয়	বিনামূল্য সেবা	যতদ্রুত সম্ভব	জেলা সিনিয়র স্বাস্থ্য শিক্ষা, কর্মকর্তা
৩.	প্রতিবন্ধী রোগীদের তথ্য হালনাগাদ (সমাজসেবা অফিসের সহযোগীতায়)	শহর সমাজসেবা কার্যালয়, নওগাঁ ও উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়, নওগাঁ সদর, নওগাঁ র মাধ্যমে	প্রতিবন্ধী নিবন্ধন ফর্ম চিকিৎসা সংক্রান্ত নথি	বিনামূল্য সেবা	১ মাস	শহর সমাজসেবা কর্মকর্তা, নওগাঁ (মোবাইল : ০১৩২৪২৩১৩৪৪) উপজেলা সমাজসেবা কর্মকর্তা, নওগাঁ সদর, নওগাঁ (মোবাইল : ০১৭৩৮৩৪৯৪৬০)
৪.	জাতীয় যক্ষা নিয়ন্ত্রণ কার্যক্রম	ডটস কর্ণার, সদর হাসপাতাল নওগাঁর মাধ্যমে	প্রয়োজন নাই	বিনামূল্য সেবা	২ কর্মদিবস	প্রোগ্রাম অফিসার ব্রাক স্বাস্থ্য কর্মসূচী, নওগাঁ সদর, নওগাঁ।
৫.	জাতীয় কুষ্ঠ নিয়ন্ত্রণ কার্যক্রম	ডটস কর্ণার, সদর হাসপাতাল নওগাঁর মাধ্যমে	প্রয়োজন নাই	বিনামূল্য সেবা	১ কর্মদিবস	এলসিএ, ডেমিয়েন ফাউন্ডেশন, নওগাঁ।
৬.	উপজেলা বিভিন্ন হোটেল ও রেস্তোরা সহ অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের খাবার মান ও পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা তদারকী করা	আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে স্বাক্ষী ও প্রমাণক সহ অত্র কার্যালয় এর মাধ্যমে	আবেদন পত্র, স্বাক্ষী ও প্রমাণক নথি	বিনামূল্য সেবা	৩০ দিন	স্যানিটারি ইন্সপেক্টর ও নিরাপদ খাদ্য পরিদর্শক
৭.	কমিউনিটি ক্লিনিক সেবা সমূহ : প্রাথমিক চিকিৎসা সেবা, রেফারেল সেবা, গর্ভবতী মা ও নবজাতক শিশু সেবা, পুষ্টি বিষয়ক আলোচনা ও হাতে কলমে শিক্ষা, পরিবার পরিকল্পনা সেবা, দুর্যোগকালীন সেবা।	নওগাঁ সদর উপজেলাধীন ৩৩টি কমিউনিটি ক্লিনিক	প্রয়োজন নাই	বিনামূল্য সেবা	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রত্যহ ৮:০০ হতে ৩:০০টা পর্যন্ত	কমিউনিটি হেলথ কেয়ার প্রোভাইডার (সিএইচসিপি) গণ
৮.	ইউনিয়ন উপস্বাস্থ্য কেন্দ্র সেবা সমূহ : প্রাথমিক চিকিৎসা সেবা, রেফারেল সেবা, গর্ভবতী মা ও নবজাতক শিশু সেবা, পুষ্টি বিষয়ক আলোচনা ও হাতে কলমে শিক্ষা, পরিবার পরিকল্পনা সেবা, দুর্যোগকালীন সেবা।	নওগাঁ সদর উপজেলাধীন ১টি স্থায়ী বর্ষাইল ইউনিয়ন উপ স্বাস্থ্য কেন্দ্র	প্রয়োজন নাই	বিনামূল্য সেবা	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত প্রত্যহ ৮:০০ হতে ৩:০০টা পর্যন্ত	উপ সহকারী কমিউনিটি মেডিকেল অফিসার (এসএসিএমও)

২) অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১.	অর্জিত ছুটি/শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদনক্রমে সরকারী আদেশ জারী	১। সাদা কাগজে আবেদন ২। নির্ধারিত ফর্ম (বাংলাদেশ ফর্ম নং-২৩৯৫) ৩। উপজেলা হিসাব নিয়ন্ত্রক কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে)/হিসাব শাখা, উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন-গেজেটেড কর্মচারীর ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান : উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স, নওগাঁ সদর, নওগাঁ।	বিনামূল্য সেবা	গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ৭ কর্মদিবস এবং নন-গেজেটেড কর্মচারীর ক্ষেত্রে ৫ কর্মদিবস	যথাযথ কর্তৃপক্ষ- উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স, নওগাঁ সদর, নওগাঁ।
২.	ক। বহিঃ বাংলাদেশ (অর্জিত/শিক্ষা) ছুটি মঞ্জুর	নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের জন্য উদ্ভোক্তন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	১। সাদা কাগজে আবেদন ২। নির্ধারিত ফর্ম (বাংলাদেশ ফর্ম নং-২৩৯৫) ৩। উপজেলা হিসাব নিয়ন্ত্রক কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে)/হিসাব শাখা, উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন-গেজেটেড কর্মচারীর ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান : উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স, নওগাঁ সদর, নওগাঁ।	বিনামূল্য সেবা	গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ৭ কর্মদিবস এবং নন-গেজেটেড কর্মচারীর ক্ষেত্রে ৫ কর্মদিবস	যথাযথ কর্তৃপক্ষ- উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স, নওগাঁ সদর, নওগাঁ।
৩.	বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি/সিলেকশন হ্রেড/টাইম স্কেল প্রদান	জাতীয় বেতন স্কেল ২০১৫ অনুযায়ী ৫% হারে ওয়েবসাইটের মাধ্যমে বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি হয়। সিলেকশন হ্রেড/টাইম স্কেলের জন্য নির্ধারিত সময় পর উর্ধতন কর্তৃপক্ষের দপ্তরে প্রেরণ।	১। সাদা কাগজে আবেদন ২। হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন প্রাপ্তিস্থান : উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স, নওগাঁ সদর, নওগাঁ।	বিনামূল্য সেবা	১০ কর্মদিবস	যথাযথ কর্তৃপক্ষ- উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স, নওগাঁ সদর, নওগাঁ।
৪.	প্রথম শ্রেণীর কর্মকর্তাদের পেনশন/আনুতোষিক মঞ্জুর	সেবা প্রাপ্তির জন্য সরকারী বিধিমালায় আলোকে সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি সেবা গ্রহীতা যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশসহ উর্ধতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	১। পেনশন ফর্ম ২। আবেদনকারীর ছবি ৩। নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ ৪। অবসর গ্রহণ আদেশ ৫। না-দাবি ছাড়পত্র ৬। ইএলপিসি (মূল কপি) ৭। অঙ্গীকারনামা ৮। জীবন বৃত্তান্ত ৯। চাকুরীর বিবরণ (মূল কপিসহ) ১০। অডিট ছাড়পত্র ১১। উত্তোরাধীকার ঘোষণা পত্র ১২। দ্বায়িত্ব হস্তান্তর প্রাপ্তিস্থান : উক্ত কাগজ পত্রাদি সেবা গ্রহীতা নিজ দ্বায়িত্বে এবং কর্মস্থল হতে সংগ্রহ করতে পারবেন।	বিনামূল্য সেবা	৫-৭ কর্মদিবস (প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় ৮-১০ কর্মদিবস)	যথাযথ কর্তৃপক্ষ- উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স, নওগাঁ সদর, নওগাঁ।

৫.	শৃংখলা	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কারো বিরুদ্ধে কোন অভিযোগ আসলে উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স কর্তৃক তদন্ত কমিটি গঠন করা হয়। ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে তদন্ত প্রতিবেদন স্বাস্থ্য অধিদপ্তরে প্রেরণ করা হয় এবং ৩য় ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের তদন্ত প্রতিবেদন তৈরি করে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের দপ্তরে প্রেরণ করা হয়।	তদন্ত প্রতিবেদন	প্রযোজ্য নয়	৭-১০ দিন	যথাযথ কর্তৃপক্ষ- উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স, নওগাঁ সদর, নওগাঁ।
৬.	মৃত কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পাওনা আর্থিক সুবিধাদি প্রদানের লক্ষ্যে দপ্তর প্রধানের আয়ন-বায়ন কর্মকর্তা (ডিডিও) এর ক্ষমতা প্রদান	১। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ নথি উপস্থাপন ২। নথির কাগজপত্র যাচাইকরণ, নোটপ্রদানসহ সুনির্দিষ্ট প্রস্তাব উপস্থাপন ৩। অনুমোদনের জন্য সদয় উপস্থাপন ৪। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন ৫। অনুমোদিত হইলে পরিচ্ছন্ন পত্র উপস্থাপন ও স্বাক্ষর (১ম শ্রেণীর কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে)	১। মৃত্যু সনদপত্রের মূল কপি ক) চিকিৎসক কর্তৃক (রেজিস্ট্রার্ড) খ) ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান/পৌরসভার মেয়র কর্তৃক ২। ওয়ারিশ সনদপত্র ৩। ক্ষমতা অর্পণ পত্র ৪। ২য় বিবাহ না করিবার অঙ্গিকার নামা ৫। জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি	বিনামূল্যে সেবা	৭ কর্মদিবস	যথাযথ কর্তৃপক্ষ- উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স, নওগাঁ সদর, নওগাঁ।
৭.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হইতে অগ্রীম মঞ্জুরী প্রদান	১। প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ নথি উপস্থাপন ২। নথির কাগজপত্র যাচাইকরণ, নোটপ্রদানসহ সুনির্দিষ্ট প্রস্তাব উপস্থাপন ৩। অনুমোদনের জন্য সদয় উপস্থাপন ৪। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন ৫। অনুমোদিত হইলে পরিচ্ছন্ন পত্র উপস্থাপন ও স্বাক্ষর (১ম শ্রেণীর কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে)	১। নির্ধারিত ফরম পূরণ ২। হিসাব রক্ষন কর্মকর্তা বা তদোর্ধ্ব কর্মকর্তা কর্তৃক জিপিএফ এ জমাকৃত টাকার মূল বিবরণী ৩। এসএসসি সনদ/সিভিল বুকের ফটোকপি ৪। এইচআরআইএস বায়োডাটা	বিনামূল্যে সেবা	৭-১০ কর্মদিবস	যথাযথ কর্তৃপক্ষ- উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স, নওগাঁ সদর, নওগাঁ।
৮.	ক) অডিট ছাড়পত্র প্রদান এবং প্রেরণ খ) অডিট আপত্তির ব্রডশীট জবাব প্রেরণ	ক) অডিট সংক্রান্ত সকল কাগজপত্র যাচাই-বাহাই পূর্বক ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তা পর্যন্ত অডিট ছাড়পত্র প্রদান এবং ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তাদের অডিট ছাড়পত্র সংক্রান্ত কাগজপত্র ছাড়পত্রের জন্য উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হয়। খ) অডিট আপত্তি সংক্রান্ত ব্রডশীট জবাবসমূহ যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হয়। (১ম শ্রেণীর কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে)	১. যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন ২. অবসর গ্রহন আদেশ/পূর্ব ছুটির আদেশ ৩. না-দাবী ছাড়পত্র ৪. শেষ বেতনের প্রত্যয়ন পত্র ৫. অঙ্গীকারনামা ৬. চাকুরীর বিবরণী ৭. জীবন বৃত্তান্ত ৮. কর্মকালীন শেষ তিন বছরের অডিট আপত্তি নাই মর্মে প্রত্যয়ন পত্র।	বিনামূল্যে সেবা	৫-১০ কর্মদিবস	যথাযথ কর্তৃপক্ষ- উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স, নওগাঁ সদর, নওগাঁ।

৩। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি :

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান নিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কখন কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে	উপজেলা স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা (অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা)	অত্র কার্যালয় (ফোন নম্বর : ০২৫৮৮৮৮২৫০০)	০১ মাস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা ব্যর্থ হলে আপিল নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তার নিকট যোগাযোগ করবেন	সিভিল সার্জন, নওগাঁ। (আপিল নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা)	সিভিল সার্জন অফিস, নওগাঁ। (ফোন নম্বর : ০২৫৮৮৮৮২৩০৩)	০২ মাস
৩.	আপিল নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা ব্যর্থ হলে	পরিচালক (স্বাস্থ্য), রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী।	পরিচালক (স্বাস্থ্য) এর কার্যালয়, রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী। (ফোন নম্বর : ৭৭২০৫১)	০৩ মাস

- \* অত্র কার্যালয়ে কোন হাসপাতাল নেই। মাঠ পর্যায় হতে সকল রোগীকে ২৫০ শয্যা বিশিষ্ট জেনারেল হাসপাতাল সদর, নওগাঁতে রেফার করা হয়।
- \* যেকোন পরামর্শ ও অভিযোগের জন্য যোগাযোগঃ +৮৮০২৫৮৮৮৮২৫০০ (অফিস) ( সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিন ব্যতীত অফিস চলাকালীন সময়)
- \* তথ্য প্রদানকারী ও অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা : উপজেলা স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা, অত্র কার্যালয়, নওগাঁ।

প্রচারে : উপজেলা স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা, অত্র কার্যালয়।