গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়
স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর (এইচইডি)
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
১০৫-১০৬, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০

স্মারক নং-এইচইডি/প্রশাঃ/সিঃ চার্টার/০৭/৩০৮ তারিখঃ ০৫/০২/২০১৯

বিষয়ঃ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক অনুমোদিত ফরম্যাট অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) হালনাগাদকরণ প্রসংগে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর (এইচইডি) এর হালনাগাদ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক সিটিজেন্স চার্টার-১ সেট-০৫(পাঁচ) পাতা।

-স্বাক্ষরিত-
ব্রিগেডিয়ার জেনারেল এম এ মোহী, পিএসসি
প্রধান প্রকৌশলী
স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর (এইচইডি)।

বিতরণঃ
কার্যক্রমঃ সচিব, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপ সচিব, প্রশাসন-১ অধিশাখা
স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়।

অনুলিপিঃ অতিরিক্ত সচিব (উন্নয়ন) এবং লাইন ডাইরেক্টর, ফিজিক্যাল ফ্যাসিলিটিজ ডেভেলপমেন্ট
স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়।

ওয়েব সাইটে প্রদর্শনের জন্য

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
১০৫-১০৬, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০
www.hed.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen’s Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: মানসম্মত স্বাস্থ্য অবকাঠামো উন্নত স্বাস্থ্য সেবার সহায়ক।

মিশন: যথাসময়ে স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা অবকাঠামো নির্মাণ, উন্নীতকরণ এবং বিদ্যমান অবকাঠামো সম্প্রসারণসহ মানসম্মত মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণের মাধ্যমে স্থাপনাসমূহকে উন্নত স্বাস্থ্য সেবা প্রদানের উপযোগী রাখা।

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ঠিকাপ্রতিষ্ঠান তালিকাভূক্তিকরণ	নির্ধারিত ফরম সংগ্রহ ও যথাযথভাবে তা পূরণ পূর্বক দাখিলের পর এতদসংক্রান্ত কমিটি কর্তৃক সুপারিশের প্রেক্ষিতে ঠিকাপ্রতিষ্ঠান তালিকাভূক্তকরণ	(১) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র (২) পাসপোর্ট সাইজের রঙ্গিন ছবি-৪ কপি (৩) জাতীয় পরিচয়পত্রের অনুলিপি (৪) জন্ম সনদের অনুলিপি (৫) ট্রেড লাইসেন্স এর অনুলিপি (৬) আয়কর সনদের অনুলিপি (৭) ভ্যাট সনদের অনুলিপি (৮) আর্থিক স্বচ্ছলতার স্বপক্ষে ব্যাংক সনদ/ষ্টেটমেন্ট (৯) নির্ধারিত ফরম ক্রয় /গ্রহণের জন্য দেয় ১০০০/- টাকার ট্রেজারী চালানের মূল কপি (বাংলাদেশ ব্যাংক অথবা সোনালী ব্যাংকের যে কোন শাখায় নম্বর **১-২৭১৭-০০০০-২৩৬৬** কোডে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা) (১০) ফরমে চাহিত অন্যান্য তথ্যাদি। প্রাপ্তিস্থানঃ স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	(১) আবেদন ফরম ক্রয় বাবদ ১০০০/- (এক হাজার) টাকা (বাংলাদেশ ব্যাংক অথবা সোনালী ব্যাংকের যে কোন শাখায় নম্বর **১-২৭১৭-০০০০-২৩৬৬** কোডে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা)। (২) তালিকাভূক্তির জন্য বিবেচিত প্রতিষ্ঠানকে ৫০০০/- পাঁচ হাজার টাকা (বাংলাদেশ ব্যাংক অথবা সোনালী ব্যাংকের যে কোন শাখায় নম্বর **১-২৭১৭-০০০০-২৬৮১** কোডে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা)।	জুলাই হতে ডিসেম্বর মাস পর্যন্ত ফরম সংগ্রহ ও জমা প্রদান। ফরম জমা প্রদানের নির্ধারিত সময়সীমার পর ৩০(ত্রিশ) কর্ম দিবসের মধ্যে।	মোঃ নজরুল ইসলাম অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (চঃ দাঃ), এইচইডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-৯৫৮৭৬০৩ ইমেইলঃ addlce@hed.gov.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	**(২)**	**(৩)**	**(৪)**	**(৫)**	**(৬)**	**(৭)**
২.	ঠিকাপ্রতিষ্ঠানের তালিকাভূক্তি নবায়ন	তালিকাভূক্তি নবায়নের জন্য স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর (এইচইডি) এর যে কোন নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়ে এসে ঠিকাপ্রতিষ্ঠানের লেটার হেড প্যাডে আবেদন ও চাহিত অন্যান্য কাগজপত্রাদির কপি দাখিলের পর তালিকাভূক্তি নবায়ন	(১) ঠিকাপ্রতিষ্ঠানের লেটার হেড প্যাডে আবেদনপত্র (২) তালিকাভূক্তি সম্পর্কিত ব্লু বুক এর অনুলিপি (৩) জাতীয় পরিচয়পত্রের অনুলিপি (৪) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স এর অনুলিপি (৫) হালনাগাদ আয়কর সনদের অনুলিপি (৬) হালনাগাদ ভ্যাট সনদের অনুলিপি (৭) নবায়নের জন্য দেয় ২০০০/- টাকা ট্রেজারী চালানের মূল কপি (বাংলাদেশ ব্যাংক অথবা সোনালী ব্যাংকের যে কোন শাখায় নম্বর **১-২৭১৭-০০০০-২৬৮১** কোডে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা) এবং ভ্যাট বাবদ ৩০০/- টাকার ট্রেজারী চালানের মূল কপি (বাংলাদেশ ব্যাংক অথবা সোনালী ব্যাংকের যে কোন শাখায় নম্বর **১-১১৩৩-০০০৫-০৩১১** কোডে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা)। প্রাপ্তিস্থানঃ নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয় (সকল বিভাগ), স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর।	নবায়নের জন্য দেয় ২০০০/- টাকা (বাংলাদেশ ব্যাংক অথবা সোনালী ব্যাংকের যে কোন শাখায় নম্বর **১-২৭১৭-০০০০-২৬৮১** কোডে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা) এবং ভ্যাট বাবদ ৩০০/- টাকা (বাংলাদেশ ব্যাংক অথবা সোনালী ব্যাংকের যে কোন শাখায় নম্বর **১-১১৩৩-০০০৫-০৩১১** কোডে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা)।	জুলাই হতে অক্টোবর মাস পর্যন্ত। আবেদনের ০৩(তিন) কর্ম দিবসের মধ্যে।	নির্বাহী প্রকৌশলী (সকল বিভাগ), স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর।

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	**(২)**	**(৩)**	**(৪)**	**(৫)**	**(৬)**	**(৭)**
১.	নিয়োগ ও পদোন্নতি (৩য় ও ৪র্থ শ্রেণী)	নিয়োগবিধি অনুযায়ী যোগ্যতা ও অভিজ্ঞতা উল্লেখপূর্বক নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ, অবেদন গ্রহণ, যাচাই-বাছাই, পরীক্ষা ইত্যাদি বিভাগীয় নির্বাচন কমিটি কর্তৃক সম্পাদন ও সুপারিশের ভিত্তিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে নিয়োগপত্র জারী। বিভাগীয় নির্বাচন কমিটির সুপারিশ ও কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর পদোন্নতির আদেশ জারী।	সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্রেঃ (১) নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী আবেদন ও চাহিত কাগজপত্রাদি প্রেরণ। পদোন্নতির ক্ষেত্রেঃ (১) পদোন্নতির জন্য আবেদন (২) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন/সার্ভিস বহি। প্রাপ্তিস্থানঃ বহুল প্রচলিত দৈনিক পত্রিকায় প্রকাশিত নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি (সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্রে)।	সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্রে নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী নির্ধারিত ফি ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা পূর্বক আবেদন।	-	এ,কে,এম আমিনুল ইসলাম পরিচালক স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-৯৫৮৭৬৪৮ ই মেইল: dir@hed.gov.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২.	কার্য ও ভৌত সেবা, পণ্য ও সংশ্লিষ্ট সেবা এবং সেবা ক্রয়	(১) ৩০.০০ কোটি টাকার উর্দ্ধের মূল্য কার্য ও ভৌত সেবা ক্রয়, ২০.০০ কোটি টাকা উর্দ্ধের মূল্য পণ্য ও সংশ্লিষ্ট সেবা ক্রয় এবং ৭.০০ কোটি টাকা উর্দ্ধের মূল্য সেবা ক্রয় সম্পাদনের লক্ষ্যে দরপত্র/প্রস্তাব আহবান, দরপত্র/প্রস্তাব গ্রহণ, দরপত্র মূল্যায়ন কমিটি (টিইসি) কর্তৃক সুপারিশ ও মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদনের প্রেক্ষিতে চুক্তি সম্পাদন ও ক্রয় কাজ বাসত্মবায়ন। (২) ৩০.০০ কোটি টাকা পর্যন্ত কার্য ও ভৌত সেবা ক্রয়, ২০.০০ কোটি টাকা পর্যন্ত পণ্য ও সংশ্লিষ্ট সেবা ক্রয় এবং ৭.০০ কোটি টাকা পর্যমত্ম সেবা ক্রয় সম্পাদনের লক্ষ্যে দরপত্র/প্রস্তাব আহবান, দরপত্র/ প্রস্তাব গ্রহণ, টিইসি কর্তৃক সুপারিশের প্রেক্ষিতে হেড অব প্রকিউরিং এনটিটি (হোপ) কর্তৃক অনুমোদনের প্রেক্ষিতে চুক্তি সম্পাদন ও কাজ বাস্তবায়ন।	দরপত্র বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী দরপত্র দলিল ক্রয় ও দাখিলকরণ। প্রাপ্তি স্থানঃ বহুল প্রচলিত জাতীয় দৈনিক পত্রিকা, সিপিটিইউ এর ওয়েব সাইট ও স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তরের ওয়েব সাইট এ প্রকাশিত দরপত্র বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী দরপত্র দলিল সংগ্রহ।	দরপত্র বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী দরপত্র দলিল ক্রয়ের নির্ধারিত মূল্য ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা।	-	মোঃ নজরুল ইসলাম অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (চঃ দাঃ), এইচইডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-৯৫৮৭৬০৩ ইমেইলঃ addlce@hed.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	অর্জিত ছুটি/ শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদনক্রমে আদেশ জারী	(১) আবেদন পত্র (২) নির্ধারিত ফরম (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫) (৩) ১ম ও ২য় শ্রেণী কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক এবং ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণী কর্মচারীদের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র। প্রাপ্তিস্থানঃ স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	১ম ও ২য় শ্রেণী কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ৭ কর্মদিবসের মধ্যে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে সুপারিশ এবং ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণী কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ৫ কর্মদিবস।	মোঃ নজরুল ইসলাম অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (চঃ দাঃ), এইচইডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-৯৫৮৭৬০৩ ইমেইলঃ addlce@hed.gov.bd
২.	বহিঃ বাংলাদেশ (অর্জিত) ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদনক্রমে আদেশ জারী	(১) আবেদন পত্র (২) নির্ধারিত ফরম (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫) (৩) ১ম ও ২য় শ্রেণী কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক এবং ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণী কর্মচারীদের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র। (৪) অঙ্গীকারনামা। প্রাপ্তিস্থানঃ স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	১ম ও ২য় শ্রেণী কর্মকর্তাদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুরের ক্ষেত্রে ৭ কর্মদিবসের মধ্যে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে সুপারিশ এবং ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণী কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ৫ কর্মদিবস।	মোঃ নজরুল ইসলাম অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (চঃ দাঃ), এইচইডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-৯৫৮৭৬০৩ ইমেইলঃ addlce@hed.gov.bd
৩.	বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি /সিলেকশন গ্রেড/ টাইম স্কেল প্রদান	আবেদন পাওয়ার পর বিভাগীয় নির্বাচন কমিটির সভায় উপস্থাপন করা হয়। কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে আদেশ জারী	(১) আবেদন পত্র (২) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন/ সার্ভিস বহি	বিনামূল্যে	১ম ও ২য় শ্রেণী কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ৭ কর্মদিবসের মধ্যে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে সুপারিশ এবং ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণী কর্মচারীদের বার্ষিক বেতন বৃদ্ধির ক্ষেত্রে ৭ কর্মদিবস ও সিলেকশন গ্রেড/টাইম স্কেল প্রদানের ক্ষেত্রে ৩০ কর্মদিবস।	এ,কে,এম আমিনুল ইসলাম পরিচালক স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-৯৫৮৭৬৪৮ ই মেইল: dir@hed.gov.bd
৪.	পিআরএল/পেনশন মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে আদেশ জারী	(১) আবেদন পত্র (২) প্রত্যাশিত শেষ বেতনের সনদপত্র (৩) ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (৪) মুচলেকা বন্ড (৫) চাকুরীর বিবরণী /সার্ভিস বহি (৬) শৃংখলা প্রতিবেদন (৭) চাকুরীর নিয়োগপত্র (৮) জন্মসনদ /এসএসসির সনদপত্র (৯) না দাবী প্রত্যয়ন পত্র (১০) অডিট ছাড়পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (১১) চাকুরীতে প্রথম যোগদানপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	বিনামূল্যে	১ম ও ২য় শ্রেণী কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে সুপারিশ এবং ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণী কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ১৫ কর্মদিবস।	এ,কে,এম আমিনুল ইসলাম পরিচালক স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-৯৫৮৭৬৪৮ ই মেইল: dir@hed.gov.bd

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর /দপ্তর/ সংস্থাসমূহের সিটিজেনস্ চার্টার লিংক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সংগে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিস্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে অপারগ হলে	অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবীঃ এ, কে, এম আমিনুল ইসলাম পরিচালক, এইচইডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-৯৫৮৭৬৪৮ ই মেইল: dir@hed.gov.bd	০২(দুই) মাস
২.	অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে অপারগ হলে	আপীল কর্মকর্তা	নাম ও পদবীঃ ব্রিগেডিয়ার জেনারেল এম এ মোহী, পিএসসি প্রধান প্রকৌশলী, এইচইডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ ০২-৯৫৭৭৯১৭ ই মেইলঃ ce@hed.gov.bd	০১(এক) মাস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়	নাম ও পদবীঃ মোঃ আসাদুল ইসলাম সচিব, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়। ফোনঃ ০২-৯৫৭৭১৯৯ ই মেইলঃ secretaryhsd@mohfw.gov.bd	০৩(তিন) মাস