সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

স্বাস্থ্য ও পরিবার মন্ত্রণালয়

স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ

পরিচালক এর কার্যালয়

১২০০ শয্যা বিশিষ্ট কুর্মিটোলা মাল্টিকেয়ার স্পেশালাইজড হাসপাতাল

ঢাক সেনানিবাস, ঢাকা-১২০৬।

সিটিজেন চার্টার (Citizen's Charter)

১. রূপকল্প (Vision) ও অভিলক্ষ্য (Mission)

১.১ রূপকল্প (Vision):

ঢাকা মেগাসিটিসহ সমগ্র দেশের জনগণের জন্য মানসম্মত ও গুনগত সাধারণ ও বিশেষায়িত স্বাস্থ্যসেবা প্রদান।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission):

প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধির মাধ্যমে সমগ্র দেশের জনগণের উত্তম, মানসম্মত এবং দ্রুততর সকল ধরনের স্বাস্থ্য সেবা নিশ্চিতকরণ।

আর্মড ফোর্সেস মেডিকেল কলেজ এর ক্যাডেট গণের প্রশিক্ষণ কার্যক্রম সম্পন্ন।

অন্যান্য মেডিকেল শিক্ষার্থীদের বেড সাইট ট্রেনিং ও প্রশিক্ষণ কাজ সম্পাদন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১. নাগরিক সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং সেবা প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১	রেজিস্ট্রেশন/ বহিঃ বিভাগীয় টিকেট	চিকিৎসকের পরামর্শ প্রাপ্তির লক্ষ্যে হাসপাতালের বহির্বিভাগে প্রতিদিন (শনি-বৃস্পতিবার) (সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত) সকাল ৮.৩০ থেকে দুপুর ১.৩০ পর্যন্ত এবং জরুরি বিভাগে প্রতিদিন ২৪ ঘন্টা রেজিস্ট্রেশন/বহিঃ বিভাগীয় টিকেট প্রদান করা হয়।	চিকিৎসার জন্য জাতীয় পরিচয় পত্রের কপি প্রদর্শণ করে হাসপাতালের নিচ তলায় অবস্থিত টিকেট কাউন্টার ও জরুরী বিভাগ হতে রেজিস্ট্রেশন/টিকেট সংগ্রহ করা যাবে	১০ টাকা। নগদ/ডিজিটাল মাধ্যম প্রদান।	বহির্বিভাগে প্রতিদিন (শনি-বৃস্পতিবার) (সরকারি ছুটির দিন ব্যতীত) সকাল ৮.৩০ থেকে দুপুর ১.৩০ পর্যন্ত এবং জরুরি বিভাগে প্রতিদিন ২৪ ঘন্টা প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান সাপেক্ষে তাৎক্ষণিকভাবে প্রদান করা হয়	নাম- এনামুল হক টিকেট ক্লার্ক মোবাইল- 01912944749	সহকারী পরিচালক ফোন: 0255062349 ই-মেইল: kurmitolahospital @hospi.dghs.gov.bd
০২	চিকিৎসক কর্তৃক প্রদত্ত বহিঃ বিভাগীয় সেবা	রোগীরা রেজিস্ট্রেশন/টিকেট সংগ্রহ কাজ সম্পন্ন করে সংশ্লিষ্ট বিভাগে আসবেন। চিকিৎসক রোগীর নিকট থেকে রোগের বিবরণ শুনে চিকিৎসা প্রদান করবেন।	হাসপাতালের টিকেট কাউন্টার/জরুরি বিভাগ থেকে প্রদত্ত রেজিস্টেশন/টিকেট	বিনা মূল্যে।	২:৩০ ঘটিকার মধ্যে	সংশ্লিষ্ট বিভাগে কর্তব্যরত চিকিৎসক	ঐ
০৩	চিকিৎসক কর্তৃক প্রদত্ত জরুরী বিভাগের সেবা	রোগীরা রেজিস্ট্রেশন/টিকেট সংগ্রহ করে জরুরী বিভাগে আসবেন। চিকিৎসক রোগীর নিকট থেকে রোগের বিবরণ শুনে চিকিৎসা প্রদান করবেন।	হাসপাতালের টিকেট কাউন্টার/জরুরি বিভাগ থেকে প্রদত্ত রেজিস্টেশন/টিকেট	বিনা মূল্যে।	২৪ ঘন্টা	জরুরী বিভাগে কর্তব্যরত চিকিৎসক	ঐ
০৪	রোগী ভর্তি	বহিঃ বিভাগ ও জরুরী বিভাগে আগত রোগীদের মধ্যে ভর্তিযোগ্য রোগীদের কর্তব্যরত চিকিৎসক হাসপাতালে ভর্তির পরামর্শ দেওয়া সাপেক্ষে	এনআইডি কপি/ জন্ম নিবন্ধন কপি জরুরী বিভাগ নার্সিং স্টেশন	১৫ টাকা ভর্তি ফি	২৪ ঘন্টা	জরুরী বিভাগে কর্তব্যরত চিকিৎসক ও নার্স	ঐ

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং সেবা প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০৫	প্যাথলজিক্যাল পরীক্ষা	আউটডোর, ইনডোর ও ইমার্জেন্সী বিভাগ থেকে চিকিৎসকের পরামর্শ অনুযায়ী প্যাথলজি বিভাগে নমুনা সংগ্রহ করা হয়।	হাসপাতালের চিকিৎসকের পরামর্শ পত্র	**সাধারণ রোগী**- সরকার নির্ধারিত ইউজার ফি অনুসরনে। (সরকারি কর্মচারী হাসপাতালের ওয়েবসাইটের (www.kgh.dhaka.gov.bd) সেবাবক্সে প্রদর্শিত ফি) নগদ/ডিজিটাল মাধ্যমে প্রদান	নমুনা সংগ্রহ- ২৪ ঘন্টা রিপোর্ট প্রদান- নমুনা সংগ্রহের পর দিন বেলা ১২.০০ ঘটিকা থেকে-	মোঃ মিনারুল ইসলাম ল্যবরেটরী ইনচার্জ ফোন নম্বর -	ঐ
০৬	রেডিওলজিক্যাল পরীক্ষা	আউটডোর, ইনডোর ও ইমার্জেন্সী বিভাগ থেকে চিকিৎসকের পরামর্শ অনুযায়ী রেডিওলজিক্যাল পরীক্ষা করা হয়।	হাসপাতালের চিকিৎসকের পরামর্শ পত্র	**সাধারণ রোগী**- সরকার নির্ধারিত ইউজার ফি অনুসরনে। (সরকারি কর্মচারী হাসপাতালের ওয়েবসাইটের (www.kgh.dhaka.gov.bd) সেবাবক্সে প্রদর্শিত ফি) নগদ/ডিজিটাল মাধ্যমে প্রদান	পরীক্ষা- সকাল ৮.৩০ টা থেকে বেলা- ২.০০ টা পর্যন্ত ভর্তি রোগী- ২৪ ঘন্টা রিপোর্ট প্রদান- আলট্রাসনোগ্রাম রিপোর্ট ১ ঘন্টার মধ্যে অন্যান্য রিপোর্ট পর দিন সকাল ১০.০০ ঘটিকা থেকে	মোঃ শফিকুল ইসলাম ইনচার্জ রেডিওলজি ফোন নম্বর -	ঐ
০৭	ব্লাড ট্রান্সফিউশন সেবা/ ব্লাড ব্যাংক সেবা	আউটডোর, ইনডোর, অপারেশন থিয়েটার ও ইমার্জেন্সী বিভাগ থেকে চিকিৎসকের পরামর্শ অনুযায়ী ব্লাড ট্রান্সফিউশন সেবা প্রদান করা হয়।	হাসপাতালের চিকিৎসকের পরামর্শ পত্র	**সাধারণ রোগী**- সরকার নির্ধারিত ইউজার ফি অনুসরনে। (সরকারি কর্মচারী হাসপাতালের ওয়েবসাইটের (www.kgh.dhaka.gov.bd) সেবাবক্সে প্রদর্শিত ফি) নগদ/ডিজিটাল মাধ্যমে প্রদান	২৪ ঘন্টা	মোঃ রওশন আলী ইনচার্জ ব্লাড ব্যাংক ফোন নম্বর -	ঐ
০৮	ঔষধ প্রদান	চিকিৎসকের প্রেসক্রিপশন অনুযায়ী সরবরাহ সাপেক্ষে বহি:র্বিভাগ হাসপাতালের ফার্মেসী থেকে এবং অন্ত:বিভাগে ভর্তি রোগীদের সংশ্লিষ্ট সেবক/ সেবিকা ঔষধ প্রদান করে থাকেন।	চিকিৎসকের প্রেসক্রিপশন	বিনামূল্যে	বহিঃ বিভাগ- সকাল ৮.৩০ টা থেকে বেলা- ২.৩০ টা পর্যন্ত অন্তঃবিভাগ-২৪ ঘন্টা	মোঃ মিজানুর রহমান, ফার্মাসিস্ট ইনচার্জ ফোন নম্বর-	ঐ

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং সেবা প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০৯	রোগী ছুটির ছাড়পত্র	অন্ত: বিভাগে ভর্তিকৃত রোগীকে চিকিৎসকের পরামর্শ অনুযায়ী ছাড়পত্র প্রদান করা হবে।	ভর্তিকৃত রোগীর সকল প্রকার মেডিকেল রেকর্ড	বিনামূল্যে	কর্তব্যরত চিকিৎসকের পরামর্শের পর প্রায় ১ ঘন্টা পর	সংশ্লিষ্ট বিভাগে দায়িত্বরত চিকিৎসক ও নার্স ফোন নম্বর-	ঐ
১০	জরুরি বিভাগের সেবা	জরুরি বিভাগে আগত রোগীদের জরুরি চিকিৎসাসেবা নিশ্চিত ও ভর্তিযোগ্য রোগীদের ভর্তি ও রেফারযোগ্য রোগীদের সংশ্লিষ্ট হাসপাতালে রেফারের ব্যবস্থা করা	রেজিস্ট্রেশন	১০ টাকা টিকেট ফি এর মাধ্যমে	রোগী আসার সাথে সাথে অনতিবিলম্বে	ডিউটি ডক্টর (জরুরী বিভাগ) ফোন নম্বর-	ঐ
১১	অপারেশন সেবা	চিকিৎসকের সিদ্ধান্ত অনুয়ায়ী ভর্তিকৃত রোগীদের এবং জরুরি বিভাগের রোগীদের প্রয়োজনীয় অপারেশন করা হয়।	চিকিৎসকের পরামর্শ পত্র	**সাধারণ রোগী** - সরকার নির্ধারিত ইউজার ফি অনুসরনে নগদ/ডিজিটাল মাধ্যমে প্রদান।	চিকিৎসক প্রদত্ত সময় অনুযায়ী। অপারেশন থিয়েটার খালি সাপেক্ষে রুটিন অপারেশন/ জরুরি অপারেশন	সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান ফোন নম্বর-	ঐ
১২	বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদনের জন্য কর্মকর্তাদের স্বাস্থ্য পরীক্ষা	সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/দপ্তর সংস্থার পত্র অনুযায়ী এ হাসপাতাল থেকে নির্ধারিত দিনে উপস্থিত থাকার জন্য সময় নির্ধারণ করে দেয়া হয়।	দপ্তর থেকে প্রেরিত পত্র হাসপাতালের কক্ষ (রুম নং-২১৫)	বিনা মূল্যে	নির্ধারিত দিনে উপস্থিতির ১.০০ ঘন্টার মধ্যে	নির্ধারিত দিনে নির্ধারিত বিভাগীয় প্রধান(মেডিসিন) ফোন নম্বর-	ঐ
১৩	এম্বুল্যান্স সেবা	এ হাসপাতালের রোগীদের ঢাকা মহানগরীর মধ্যে অন্য হাসপাতালে রেফারের ক্ষেত্রে বা এ হাসপাতালে আনার ক্ষেত্রে ব্যবহার করা যাবে	ইমার্জেন্সী মেডিকেল অফিসারের অনুমতি পত্র	সরকার নির্ধারিত ফি এর মাধ্যমে। (সাধারণত ৩০০ টাকা) নগদ/ডিজিটাল মাধ্যমে প্রদান	২৪ ঘন্টা	ডিউটি ডাক্তার জরুরী বিভাগ ফোন- মোবাইল- ০১৯৫৮৬২১৮৫১	ঐ
১৪	ই.পি.আই সেবা	মা ও শিশুদের টিকা প্রদান করা হয়	প্রথমবার কোন কাগজপত্র প্রয়োজন নেই পরবর্তীতে ইপিআই বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত টিকার কার্ড	বিনা মূল্যে	সপ্তাহে ০২ দিন, ৮.৩০ ঘটিকা হতে ২.০০ ঘটিকা পর্যন্ত (শনি, মঙ্গলবার)	উল্লিখিত দিনে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী: ইপিআই টেকনিশিয়ান ফোন : 01712125400	ঐ

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং সেবা প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১৫	রোগীদের পথ্য সরবরাহ	ডায়েট স্লিপ অনুযায়ী অন্ত:বিভাগে ভর্তিকৃত রোগীদের পথ্য সরবরাহ করা হয়	অন্ত:বিভাগ থেকে প্রেরিত ডায়েট স্লিপ	সাধারণ বেড-বিনামূল্য পেয়িং বেড ও কেবিন- সাধারন খাবার-১৭৫(দিন) উন্নতমানের খাবার (বিশেষ দিবসে)-২০০/-(দিন) করোনা রোগীদের-৩০০/-(দিন)	ভর্তিকৃত রোগীদের ভর্তির পর থেকে ছাড়পত্র নেয়া পর্যন্ত রোগীদের সময়মত পথ্য সরবরাহ করা হয়	জনাব এনামুল শেখ পদবি - স্টুয়ার্ড দায়িত্বপ্রাপ্ত ফোন নম্বর-	ঐ
১৬	জরায়ু মুখ পরীক্ষা (VIA Test)	ডাক্তারের পরামর্শ অনুযায়ী	চিকিৎসকের পরামর্শ পত্র ও এনআইডি কপি	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট বিভাগে নামভুক্তির ১ ঘন্টার মধ্যে	দায়িত্বপ্রাপ্ত সিঃ স্টাফ নার্স	ঐ
১৭	যক্ষ্মা নির্ণয়	ডাক্তারের পরামর্শ অনুযায়ী	চিকিৎসকের পরামর্শ পত্র	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট বিভাগে নামভুক্তির ১ ঘন্টার মধ্যে	দায়িত্বপ্রাপ্ত ল্যবরেটরী টেকনিশিয়ান	ঐ
১৮	পরিবার পরিকল্পনা সেবা	ডাক্তারের পরামর্শ অনুযায়ী/ সেবা গ্রহীতার ইচ্ছা অনুযায়ী	চিকিৎসকের পরামর্শ পত্র	বিনামূল্য	তাৎক্ষনিক	দায়িত্ব প্রাপ্ত পরিবার কল্যান পরিদর্শিকা	ঐ
১৯	সমাজসেবা অধিদপ্তরের সেবা	ডাক্তারের সুপারিশ অনুযাযী গরিব, অসহায়, দুস্থ রোগীদের প্রয়োজনীয় চিকিৎসা সেবা মূল্যে বা ঔষধ ক্রয়	চিকিৎসকের সুপারিশ পত্র	বিনামূল্য	সংশ্লিষ্ট বিভাগে নামভুক্তির ১ ঘন্টার মধ্যে	দায়িত্বপ্রাপ্ত সমাজসেবা কর্মকর্তা	ঐ
২০	গর্ভবর্তী মহিলাদের প্রসবপূর্বসেবা	ডাক্তারের পরামর্শ অনুযায়ী/ সেবা গ্রহীতার ইচ্ছা অনুযায়ী	চিকিৎসকের পরামর্শ পত্র	বিনামূল্য	তাৎক্ষনিক	দায়িত্বপ্রাপ্ত সেবিকা	ঐ
২১	জখমী সনদ প্রদান	পুলিশ কেস ভুক্ত চিকিৎসা পরামর্শ পত্র/ ভর্তি রোগীগণ মামলা/অভিযোগ করার পর সংশ্লিষ্ট অফিসের দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা পত্র প্রেরনের মাধ্যমে	চিকিৎসকের পরামর্শ পত্র কপি সহ ডাকযোগে আবেদন	বিনামূল্য	পত্র প্রাপ্তীর ৩ দিনের মধ্যে	মোঃ ফজলে রাব্বী রেকর্ড কীপার	ঐ

২.২. আভ্যন্তরীন সেবা:

ক্রমিকনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১	৩য়, ৪র্থ শ্রেণীর কর্মকর্তা-কর্মচারী নিয়োগ।	পদ শূণ্য সাপেক্ষে মন্ত্রণালয় থেকে ছাড়পত্র গ্রহণ পূর্বক পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি প্রদানের মাধ্যমে স্বাস্থ্য বিভাগের নিয়োগ বিধিমালা এবং প্রচলিত সরকারি বিধি-বিধান অনুসরনপূর্বক বিভাগীয় নির্বাচন ও নিয়োগ কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে শূণ্যপদে লোক নিয়োগ করা হয়।	কাগজপত্র নিয়োগ বিধিমালা মোতাবেক শিক্ষাগত ও অভিজ্ঞতার সনদপত্র এবং পত্রিকায় প্রকাশিত নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি মোতাবেক অন্যান্য কাগজপত্র। প্রাপ্তিস্থান-ওয়েবসাইট নোটিশ আবেদনকারী- বিধি মোতাবেক	পত্রিকায় প্রকাশিত নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যমানের ব্যাংক ড্রাফট/পে-অর্ডার/ পোস্টাল অর্ডার/ টিআর চালান/ মোবাইলের মাধ্যমে পরিশোধিত ফি	১ বছর	পরিচালক ফোন- 02-55062201	মহাপরিচালক, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, ই-মেইল: dg@ld.dghs.gov.bd
০২	৩য়, ৪র্থ শ্রেনীর কর্মচারীদের পদোন্নতি।	পদ শূন্য সাপেক্ষে হাসপাতালের স্বাস্থ্য বিভাগের নিয়োগ বিধিমালা মোতাবেক বিভাগীয় নির্বাচন ও পদোন্নতি কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে পদোন্নতি প্রদান করা হয়।	**কাগজপত্র:** স্ব-হস্তে লিখিত আবেদন সার্ভিস বই, এসিআর, প্রাপ্তি স্থান: প্রশাসন শাখা, অফিস কক্ষ ।	বিনা মূল্যে	৩ মাস	পরিচালক ফোন- মোবাইল-	ঐ
০৩	৩য়, ৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের চাকুরীতে স্থায়ী করন।	সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্রে ২ বছর ও পদোন্নতির ক্ষেত্রে ১ বছরের শিক্ষানবিসির মেয়াদ শেষে সন্তোষজনক চাকুরীরভিত্তিতে চাকুরী স্থায়ী করা হয়।	কাগজপত্র: সার্ভিসবই, এসিআর, পুলিশ ভেরিফেকেশন রিপোর্ট প্রভৃতি। প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট অফিস, পুলিশ কর্তৃপক্ষ।	বিনা মূল্যে	৭ দিন	পরিচালক ফোন- মোবাইল-	ঐ
০৪	গৃহনির্মান/ গৃহ মেরামত/ মোটরসাইকেল/	আবেদনকারীর সংশ্লিষ্ট আবেদন পত্র ঋণ মঞ্জুরির জন্য মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়	কাগজপত্র:	বিনা মূল্যে	৩-৭ কার্য দিবসের মধ্যে	জাহেদ হাসান খান	ঐ

ক্রমিকনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
	কম্পিউটার/ বাইসাইকেল অগ্রীম ঋণ।		সংশ্লিষ্ট আবেদনকারীর আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান: আবেদনকারী।			হিসাব রক্ষক মোবাইল:	
০৫	সাধারন ভবিষ্যত তহবিল হতে অগ্রীম মঞ্জুরি ও চুড়ান্ত উত্তোলন।	আবেদনকারীর সংশ্লিষ্ট আবেদন পত্র ঋণ মঞ্জুরীর জন্য মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়	কাগজপত্র সংশিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র, একাউন্ট স্লিপ।	বিনা মূল্যে	৫ দিন	জাহেদ হাসান খান হিসাব রক্ষক মোবাইল:	ঐ
০৬	কর্মকর্তা-কর্মচারীর বিভিন্ন প্রকার ছুটি।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে নৈমিত্তিক, ঐচ্ছিক, সাধারণ ছুটি, কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর করা হয়। কর্মকর্তাদের অর্জিত ছুটির আবেদন পত্র মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়।	কাগজপত্র সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান আবেদনকারী।	বিনা মূল্যে	৫ দিন	মোঃ মাজেদুল ইসলাম প্রধান সহকারী মোবাইল:	ঐ
০৭	কর্মকর্তা-কর্মচারিদের পেনশন মঞ্জুরি।	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের আবেদনের প্রেক্ষিতে পেনশন মঞ্জুর করা হয় এবং কর্মকর্তাদের পেনশন মঞ্জুরির জন্য আবেদন পত্র মন্ত্রণালয়ের প্রেরণ করা হয়।	কাগজপত্র ১. পিআরএল গমনের আদেশের কপি। ২. পেনশন আবেদনের পূরনকৃত নির্ধারিত ফরম অফিস কর্তৃক প্রদত্ত- ৪. শেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র ৫. না-দাবী প্রত্যয়নপত্র ৬. আবেদনকারীর নমুনা স্বাক্ষর, ৫	বিনা মূল্যে	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদনের ১৫ দিনের মধ্যে।	জাহেদ হাসান খান হিসাব রক্ষক মোবাইল:	ঐ

ক্রমিকনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
			আঙ্গুলের ছাপ ৭. জাতীয় পরিচয় পত্র ৯. চাকুরীবহি ১০. সরকারি বাসভবনে বসবাস করলে বাসা হস্তান্তরের প্রত্যয়নপত্র। প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট অফিস ও কর্মকর্তা-কর্মচারী।				
০৮	কর্মকর্তা-কর্মচারিগণের পারিবারিক পেনশন মঞ্জুরি।	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পরিবারের কোন সদস্যের আবেদনের ভিত্তিতে পারিবারিক পেনশন মঞ্জুর করা হয়	কাগজপত্র ১. পারিবরিক অবসর ভাতার নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. মৃত্যু সনদপত্র ৩. পেনশন পরিশোধের আদেশবহি (ফরম নং-৫৮৮) ৪.ওয়ারিশগন কর্তৃক ক্ষমতা প্রদানের সনদপত্র ৫.উত্তারাধিকার সনদ ও নন-ম্যারেজ সনদপত্র ৬.জাতীয়তার সনদপত্র ৭.শেষ বেতনের সনদপত্র	বিনা মূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনের ১৫ দিনের মধ্যে।	জাহেদ হাসান খান হিসাব রক্ষক মোবাইল:	ঐ

ক্রমিকনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
			৮.পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ ও নমুনা স্বাক্ষর ৯. তিন কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি ১০.জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি। **<u>প্রাপ্তিস্থান</u>** সংশ্লিষ্ট অফিস ও কর্মকর্তা-কর্মচারী।				

৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা:

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে (অফিস সময় সকাল ৮.০০ হতে ২.৩০ টার মধ্যে)	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	সহকারী পরিচালক মোবাইল : 01769010202 ই-মেইল: kurmitola500bed@hospi.dghs.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	উপ-পরিচালক ফোন: +55062348 ইমেইল: ঐ ওয়েব: kgh.dhaka.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	স্বাস্থ্য অধিদপ্তর অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	স্বাস্থ্য অধিদপ্তর ওয়েব: www.dghs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে ক্রুটিমুক্ত সম্পূর্নভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা
৫	প্রয়োজনমত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা।
৬	সকল সেবা প্রদানকারীগণের সাথে সৌজন্য মূলক আচরন করা এবং সেবা গ্রহণে ধর্য্য ধারণ করা।