



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
স্থানীয় সরকার বিভাগ  
জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর  
www.dphe.gov.bd  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)



১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

ক্রম.	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	পানির উৎস স্থাপনের মাধ্যমে পানি সরবরাহ	* ওয়াটসন কমিটি কর্তৃক সরকারি বরাদ্দ মোতাবেক তালিকা অনুমোদন। * সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী কর্তৃক অনুমোদিত তালিকা অনুযায়ী পানির উৎস স্থাপন।	* সেবা গ্রহণকারীর আবেদনপত্র * প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট/অধিদপ্তরীয় সংশ্লিষ্ট উপজেলা কার্যালয়।	* অগভীর নলকূপ (৬মং পাম্পযুক্ত) ১৫০০/- * গভীর নলকূপ (৬মং পাম্পযুক্ত)-৭০০০/- * তারা অগভীর নলকূপ-২৫০০/- * তারা গভীর নলকূপ ৭০০০/- * রিং ওয়েল-১৫০০/- * পল্ড স্যাড ফিল্টার-৪৫০০/- * এসএসটি/ভিএসএসটি-২৫০০/- * পরিশোধ পদ্ধতি-ব্যাংক ড্রাফট/ পে-অর্ডার/চালানের মাধ্যমে।	অর্ধবৎসর	* সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী (www.dphe.gov.bd) * সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী
(২)	পাইপ লাইনের মাধ্যমে পানি সরবরাহ	* পাইপ লাইন স্থাপনের পর সেবাগ্রহণ করতে ইচ্ছুক নাগরিক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/উপজেলা পরিষদ / ইউনিয়ন পরিষদ/পরিচালনা কমিটির নিকট গৃহ-সংযোগের জন্য আবেদন দাখিল।	* সেবা গ্রহণকারীর আবেদন পত্র	* গৃহ সংযোগের জন্য সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/উপজেলা পরিষদ/ ইউনিয়ন পরিষদ/ পরিচালনা কমিটি কর্তৃক নির্ধারিত ফি প্রদান।	০৩ (তিন) মাস	* সংশ্লিষ্ট পৌরসভা মেম্বর * উপজেলা/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান * পরিচালনা কমিটির সভাপতি।
(৩)	স্যানিটেশন সেবা	* সুনির্দিষ্ট প্রকল্পে সংস্থাপন থাকা সাপেক্ষে হতদরিদ্র জনগোষ্ঠী কর্তৃক স্যানিটেশন স্থাপনের আবেদন। ইউনিয়ন/ উপজেলা ওয়াটসন কমিটির নিকট দাখিল। * ওয়াটসন কমিটি কর্তৃক সরকারি বরাদ্দ মোতাবেক তালিকা অনুমোদন। * সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী কর্তৃক অনুমোদিত তালিকা অনুযায়ী স্যানিটারী স্যানিটেশন স্থাপন।	* সেবা গ্রহণকারীর আবেদন পত্র * প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট উপজেলা / ইউনিয়ন পরিষদ।	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে	অর্ধবৎসর	* সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী * সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী
(৪)	পানির দ্রুতগতমান পরীক্ষা	* সেবা গ্রহণে ইচ্ছুক নাগরিক সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ফি সহ সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক পানি পরীক্ষাগারে আবেদন। * নির্ধারিত ফি সহ আবেদন প্রাপ্তির পর আঞ্চলিক পরীক্ষাগারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা পানি পরীক্ষাকরণে ব্যবস্থা গ্রহণ। * নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সেবা গ্রহণকারীর নিকট পানি পরীক্ষার প্রতিবেদন প্রদান।	* প্রাপ্তিস্থান : স্থানীয় জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর এর আঞ্চলিক পরীক্ষাগার	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	* সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক পরীক্ষাগারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা। (www.dphe.gov.bd)
(৫)	পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন সংক্রান্ত তথ্য সেবা	* পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন বিষয়ক তথ্যের জন্য প্রধান কার্যালয়/বিভাগীয়/জেলার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট তথ্য প্রদানের আবেদন। * সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্তৃক তথ্য প্রদান।	* প্রধান/বিভাগীয়/জেলার কার্যালয় * ওয়েব সাইট	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	* সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা। (www.dphe.gov.bd)
(৬)	ক্রয় সংক্রান্ত তথ্য সেবা	* ক্রয় সংক্রান্ত তথ্য চাইলে সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী কর্তৃক তা প্রদান।	* সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয় * ওয়েব সাইট	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	* সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী (www.dphe.gov.bd)
(৭)	প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও দুর্যোগ পরবর্তী কালীন সেবা	* প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও দুর্যোগ পরবর্তী সময়ে সংশ্লিষ্ট বিভাগীয়/জেলা/উপজেলা পর্যায়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক তাত্ক্ষণিক ভাবে ক্ষয়ক্ষতির বিবরণ ও করণীয় বিষয়ে প্রধান কার্যালয়ের ডায়ারি সার্কুলে অর্থাৎ অবহিত করণ। * প্রধান কার্যালয় কর্তৃক সম্পদের প্রাপ্যতা অনুযায়ী দ্রুত ব্যবস্থা গ্রহণ ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের অবহিতকরণ।	* সংশ্লিষ্ট বিভাগীয়/ জেলা/উপজেলা কার্যালয়	বিনামূল্যে	তাত্ক্ষণিক	* তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (ডায়ারিসার্কুল) * সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলী

২. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
(১)	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
(২)	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা
(৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
(১)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তা	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়, ১৪ শহীদ ক্যাপ্টেন মনসুর আলী সরণি, কাকরাইল, ঢাকা-১০০০।	তিন মাস
(২)	অভিযোগ নিষ্পত্তির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তা	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়, ১৪ শহীদ ক্যাপ্টেন মনসুর আলী সরণি, কাকরাইল, ঢাকা-১০০০।	এক মাস
(৩)	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তা	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়, ১৪ শহীদ ক্যাপ্টেন মনসুর আলী সরণি, কাকরাইল, ঢাকা-১০০০।	তিন মাস