

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সহকারী প্রকৌশলীর কার্যালয়

জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর

পাঁচবিবি, জয়পুরহাটা

সবো প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

ক্রমিক	সেবার নাম	সবো প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সবোমূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সবো প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমহেল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১)	পানির উৎস স্থাপনরে মাধ্যমে পানি সরবরাহ	* ওয়াটসান কমিটি কর্তৃক সরকারি বরাদ্দ মতোভাবে তালিকা অনুমোদন। * সংশ্লিষ্ট জেলার নরিবাহী প্রকৌশলী কর্তৃক অনুমোদিত তালিকা অনুযায়ী পানির উৎস স্থাপন।	* সবো গ্রহণকারীর আবেদন পত্র * প্রাপ্তিস্থান: ওয়েবসাইট / অধিদপ্তরীয় সংশ্লিষ্ট উপজলো কার্যালয়।	* অগভীর নলকূপ (৬নং পাম্পযুক্ত)- ১৫০০/- * গভীর নলকূপ (৬নং পাম্প যুক্ত)-৭০০০/- * তারা অগভীর নলকূপ- ২৫০০/- * তারা গভীর নলকূপ- ৭০০০/- * রিং ওয়ালে- ১৫০০/- * পনড স্যান্ড ফিলটার-৪৫০০/- * এসএসটি/ভিএসএসটি-২৫০০/- * পরিশোধ পদ্ধতি-ব্যাংক ড্রাফট/পে-অর্ডার/চালানরে মাধ্যমে।	অর্থবৎসর	* সংশ্লিষ্ট জেলার নরিবাহী প্রকৌশলী (www.dphe.gov.bd) * সংশ্লিষ্ট উপজলোর সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী
২)	পাইপ লাইনরে মাধ্যমে পানি সরবরাহ	* পাইপ লাইন স্থাপনরে পর সবোগ্রহণ করতে ইচ্ছুক নাগরিক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট পট্টা/উপজলো পরিষদ/ ইউনিয়ন পরিষদ/পরচালনা কমিটির নকিট গৃহ - সংযোগরে জন্য আবেদন দাখলি।	* সবো গ্রহণকারীর আবেদন পত্র	* গৃহ সংযোগরে জন্য সংশ্লিষ্ট পট্টা/উপজলো পরিষদ/ ইউনিয়ন পরিষদ/পরচালনা কমিটি কর্তৃক নরিধারতি ফি প্রদান।	০৩ (তিন) মাস	* সংশ্লিষ্ট পট্টা/উপজলো পরিষদ চয়োরম্যান * পরচালনা কমিটির সভাপতি
৩)	স্যানিটেশন সবো	* সুরিদিষ্ট প্রকল্পে সংস্থাপন থাকা সাপেক্ষে হতদরিদ্র জনগোষ্ঠী কর্তৃক ল্যাট্রিনি স্থাপনরে আবেদন	* সবো গ্রহণকারীর আবেদন পত্র * প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট উপজলো/ইউনিয়ন পরিষদ	সরকার কর্তৃক নরিধারতি মূল্যে	অর্থ বৎসর	* সংশ্লিষ্ট জেলার নরিবাহী প্রকৌশলী * সংশ্লিষ্ট উপজলোর

ক্রমিক	সবোর নাম	সবো প্রদান পদ্ধতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সবোমূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সবো প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমহেল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		ইউনয়িন/উপজলো ওয়াটসান কমটির নকট দাখলি। * ওয়াটসান কমটি কর্তৃক সরকারি বরাদ্দ মতোভাবে তালকা অনুমোদন। * সংশ্লিষ্ট জলোর নরবাহী প্রকটীশলী কর্তৃক অনুমোদতি তালকা অনুযায়ী স্যানটিরী ল্যাটরনি স্থাপনা।				সহকারী প্রকটীশলী/ উপ-সহকারী প্রকটীশলী
৪)	পানির গুণগত মান পরীক্ষা	* সবো গ্রহণে ইচছুক নাগরকি সরকার কর্তৃক নরধারতি ফসহ সংশ্লিষ্ট আঞ্চলকি পানি পরীক্ষাগারে আবদেন। * নরধারতি ফসহ আবদেন প্রাপ্তরি পর আঞ্চলকি পরীক্ষাগারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা পানি পরীক্ষাকরণে ব্যবস্থা গ্রহণ। * নরধারতি সমযরে মধ্যে সবো গ্রহনকারীর নকট পানি পরীক্ষার প্রতবিদেন প্রদান।	* প্রাপ্তিস্থান: স্থানীয় জনস্বাস্থ্য প্রকটীশল অধিপ্তর এর আঞ্চলকি পরীক্ষাগার	সরকার কর্তৃক নরধারতি মূল্যে	১০ (দশ) কর্ম দবিস	* সংশ্লিষ্ট আঞ্চলকি পরীক্ষাগারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (www.dphe.gov.bd)
৫)	পানি সরবরাহ ও স্যানটিশেন সংক্রান্ত তথ্য সবো	* পানি সরবরাহ ও স্যানটিশেন বযিক তথ্যরে জন্য প্রধান কার্যালয়/বভাগীয়/ জলোর দব্যতিব প্রাপ্ত কর্মকর্তার নকট তথ্য প্রদানরে আবদেন। * সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্তৃক তথ্য প্রদান।	* প্রধান/বভাগীয়/ জলোর কার্যালয় * ওযবে সাইট	সরকার কর্তৃক নরধারতি মূল্যে	০৭ (সাত) কর্ম দবিস	* সংশ্লিষ্ট কার্যালয়রে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (www.dphe.gov.bd)
৬)	কর্য সংক্রান্ত তথ্য সবো	* কর্য সংক্রান্ত তথ্য চাইলে সংশ্লিষ্ট জলোর নরবাহী প্রকটীশলী কর্তৃক তা প্রদান।	* সংশ্লিষ্ট নরবাহী প্রকটীশলীর কার্যালয় * ওযবে সাইট	বনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্ম দবিস	* সংশ্লিষ্ট জলোর নরবাহী প্রকটীশলী (www.dphe.gov.bd)
৭)	প্রাকৃতকি দুর্যোগ ও দুর্যোগ পরবর্তী কালীন সমযে সবো	* প্রাকৃতকি দুর্যোগ ও দুর্যোগ পরবর্তী কালীন সমযে সংশ্লিষ্ট বভাগীয়/জলো/উপজলো পরযায়রে দব্যতিব প্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক তাৎকষণকি ভাবে কযকযতিরি ববিরণ ও করণীয় বযিযে প্রধান কার্যালয়রে ভান্ডার সার্কলেকে	* সংশ্লিষ্ট বভাগীয়/জলো/ উপজলো কার্যালয়	বনামূল্যে	তাৎকষণকি	* তত্বাবধায়ক প্রকটীশলী (ভান্ডারসার্কলে) * সংশ্লিষ্ট নরবাহী প্রকটীশলী

ক্রমিক	সবোর নাম	সবো প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সবোমূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সবো প্রদানে সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমহেল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		অবহতি করণ।  * প্রধান কার্যালয় কর্তৃক সম্পদে প্রাপ্যতা অনুযায়ী তড়ি ব্যবস্থা গ্রহণ ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের অবহতিকরণ।				

## ২) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতশিরূত/কাঙ্ক্ষিত সবো প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নরিধারতি সময়ে পূর্বহে উপস্থতি থাকা

## ৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সবো প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নমিনে ক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহতি করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নষিপ্ততর সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তা।	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়, ১৪, শহীদ ক্যাপ্টেনে মনসুর আলী সরগা, কাকরাইল, ঢাকা-১০০০১	তিন মাস
২	অভিযোগে নষিপ্ততর দ্বায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা নরিদষিট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তা।	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়, ১৪, শহীদ ক্যাপ্টেনে মনসুর আলী সরগা, কাকরাইল, ঢাকা-১০০০১	এক মাস
৩	আপলি কর্মকর্তা নরিদষিট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তা।	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়, ১৪, শহীদ ক্যাপ্টেনে মনসুর আলী সরগা, কাকরাইল, ঢাকা-১০০০১	তিন মাস