

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : সকলের জন্য সাশ্রয়ী ও মানসম্মত চিকিৎসা সেবা।

মিশন : স্বাস্থ্য, পুষ্টি ও জনসংখ্যা খাতের উন্নয়নের মাধ্যমে সবার জন্য সুলভে মানসম্মত স্বাস্থ্যসেবা নিশ্চিত করে একটি সুস্থ সবল জনগোষ্ঠী গড়ে তোলা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) 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	রাজশাহী বিভাগে অবস্থিত স্থায়ী ও 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 সিভিল সার্জন কার্যালয়সমূহ, সিটি কর্পোরেশন ও উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্সসমূহ	বিনামূল্য সেবা	চলমান	সহকারী পরিচালক রোঃ নিঃ
২.	বেসরকারী স্বাস্থ্য প্রতিষ্ঠানের নতুন লাইসেন্স পেতে ও নবায়ন করার জন্য পরিদর্শন ও ফলো-আপ	রাজশাহী মহানগরীর আওতাধীন সকল বেসরকারী স্বাস্থ্য প্রতিষ্ঠান (ক্লিনিক, ডায়াগনস্টিক সেন্টার, ব্লাড ব্যাংক ও ডায়ালাইসিস সেন্টার) নতুন লাইসেন্স পেতে ও নবায়ন করার জন্য পরিদর্শন ও ফলো-আপ	১। হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্স ২। ভ্যাট রেজিস্ট্রেশন ৩। আয়কর সনদ ৪। বর্জ্য ব্যবস্থাপনা চুক্তিপত্র ৫। নারকোটিক লাইসেন্স ৬। পরিবেশ ছাড়পত্র ৭। চিকিৎসকদের বিএমডিসি রেজিস্ট্রেশন সহ সকল কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জাতীয় পরিচয়পত্র।	সরকার নির্ধারিত লাইসেন্স প্রদান এবং নবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় ফি ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমাদান (সর্বশেষ)	সুষ্ঠুভাবে আবেদন সম্পন্নতার তারিখ থেকে ন্যূনতম ৩০ কর্মদিবস	পরিচালক(স্বাস্থ্য)
৩.	নিয়োগ ও পদোন্নতি	সংশ্লিষ্ট পদের নিয়োগ বিধি অনুসারে ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর নিয়োগের ক্ষেত্রে সরকার নির্ধারিত কমিটির সভায় উপস্থাপন করা হয়। নিয়োগের সকল আনুষ্ঠিকতা সম্পন্ন সহ কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমতিক্রমে নিয়োগপত্র ও পদোন্নতির আদেশ জারী	১। নিয়োগের ক্ষেত্রে - ক) নির্ধারিত ফর্মে আবেদন প্রাপ্তিস্থান : ১। বহুল প্রচলিত জাতীয় দৈনিক পত্রিকা ২। স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটে। ২। পদোন্নতির ক্ষেত্রে - ক) নির্ধারিত ফর্মে আবেদন খ) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় বুকলেট, লিফলেট, পোস্টার প্রাপ্তিস্থান : বিভাগীয় পরিচালক (স্বাস্থ্য)এর কার্যালয়, রাজশাহী।	বিনামূল্য সেবা	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর নিয়োগবিধি অনুযায়ী চূড়ান্ত সুপারিশের ১৫ কর্মদিবস	পরিচালক(স্বাস্থ্য)
৪.	স্বাস্থ্য সচেতনামূলক ডকুমেন্ট প্রচার ও সংরক্ষণ	প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে	বুকলেট, লিফলেট, পোস্টার প্রাপ্তিস্থান : বিভাগীয় পরিচালক (স্বাস্থ্য)এর কার্যালয়, রাজশাহী।	বিনামূল্য সেবা	যতদ্রুত সম্ভব	বিভাগীয় স্বাস্থ্য শিক্ষা অফিসার

২.২) 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 নম্বর ও ইমেইল)
১.	অর্জিত ছুটি/ শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধানমালা, 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। বিভাগীয় হিসাব নিয়ন্ত্রক কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন(গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে)/হিসাব শাখা, পরিচালক(স্বাস্থ্য)এর কার্যালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র(নন-গেজেটেড কর্মচারীর ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান : হিসাব শাখা, পরিচালক(স্বাস্থ্য)এর কার্যালয়, রাজশাহী।	বিনামূল্য সেবা	গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ৭ কর্মদিবস এবং নন-গেজেটেড কর্মচারীর ক্ষেত্রে ৫ কর্মদিবস	যথাযথ কর্তৃপক্ষ - পরিচালক(স্বাস্থ্য), রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী।

২.	ক। বহিঃবাংলাদেশ (অর্জিত/ শিক্ষা) ছুটি মঞ্জুর	নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের জন্য উদ্বোধন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	১। সাদা কাগজে আবেদন ২। নির্ধারিত ফর্ম(বাংলাদেশ ফর্ম নং-২৩৯৫) ৩। বিভাগীয় হিসাব নিয়ন্ত্রক কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন(গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে)/হিসাব শাখা, পরিচালক(স্বাস্থ্য)এর কার্যালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র(নন-গেজেটেড কর্মচারীর ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান : হিসাব শাখা, পরিচালক(স্বাস্থ্য)এর কার্যালয়, রাজশাহী।	বিনামূল্যে সেবা	গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ৭ কর্মদিবস এবং নন-গেজেটেড কর্মচারীর ক্ষেত্রে ৫ কর্মদিবস	যথাযথ কর্তৃপক্ষ - পরিচালক(স্বাস্থ্য), রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী।
৩.	বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি/সিলেকশন গ্রেড/টাইম স্কেল প্রদান	জাতীয় বেতন স্কেল ২০১৫ অনুযায়ী ৫% হারে ওয়েবসাইটের মাধ্যমে বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি হয়। সিলেকশন গ্রেড/টাইম স্কেলের জন্য নির্ধারিত সময় পর বোর্ডের মাধ্যমে আদেশ জারী করা হয়।	১। সাদা কাগজে আবেদন ২। হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন প্রাপ্তিস্থান : পরিচালক(স্বাস্থ্য)এর কার্যালয়, রাজশাহী।	বিনামূল্যে সেবা	১০ কর্মদিবস	যথাযথ কর্তৃপক্ষ - পরিচালক(স্বাস্থ্য), রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী।
৪.	প্রথম শ্রেণীর কর্মকর্তাদের পেনশন/ আনুতোষিক মঞ্জুর	সেবা প্রাপ্তির জন্য সরকারি বিধিমালার আলোকে সংশ্লিষ্ট কাগজ পত্রাদি সেবা গ্রহীতা যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশসহ উর্ধ্বতন 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। উত্তোরায়ীকার ঘোষণা পত্র ১২। দায়িত্ব হস্তান্তর প্রাপ্তিস্থান : উক্ত কাগজ পত্রাদি সেবা গ্রহীতা নিজ দায়িত্বে এবং কর্মস্থল হতে সংগ্রহ করতে পারবেন।	বিনামূল্যে সেবা	১। ৫-৭ কর্মদিব(প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় ৮-১০ কর্মদিবস)	যথাযথ কর্তৃপক্ষ - পরিচালক(স্বাস্থ্য), রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী।
৫.	শৃংখলা	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কারো বিরুদ্ধে কোন অভিযোগ আসলে পরিচালক(স্বাস্থ্য) এর কার্যালয় কর্তৃক তদন্ত কমিটি গঠন করা হয়। ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে তদন্ত প্রতিবেদন স্বাস্থ্য অধিদপ্তরে প্রেরণ করা হয় এবং ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের তদন্ত প্রতিবেদন তৈরি করে বিভাগীয় পরিচালক(স্বাস্থ্য) এর কার্যালয় সিদ্ধান্ত গ্রহণ করে।	তদন্ত প্রতিবেদন	প্রযোজ্য নয়	৭-১০ দিন	যথাযথ কর্তৃপক্ষ - পরিচালক(স্বাস্থ্য), রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী।

৬.	মৃত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পাওনা আর্থিক সুবিধাদি প্রদানের লক্ষ্যে দণ্ডর 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 পরিচালনা পত্র উপস্থাপন ও স্বাক্ষর (১ম শ্রেণীর কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে উর্ধতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে)	১। মৃত্যু সনদপত্রের মূল কপি চিকিৎসক কর্তৃক(রেজিস্ট্রার্ড) খ) ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান কর্তৃক ২। ওয়ারিশ সনদপত্র ৩। ক্ষমতা অর্পণ পত্র ৪। ২য় বিবাহ না করিবার অঙ্গিকার নামা ৫। জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি	বিনামূল্যে সেবা	৭ কর্মদিবস	১। পরিচালক(স্বাস্থ্য), রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী ২। বিভাগীয় হিসাব নিয়ন্ত্রক ৩। হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা
৭.	সাধারণ ভবিষ্যতহবিলা 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 পরিচালনা পত্র উপস্থাপন ও স্বাক্ষর (১ম শ্রেণীর কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে উর্ধতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে)	১। নির্ধারিত ফরম পূরণ ২। হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা বা তদোর্ধ্ব কর্মকর্তা কর্তৃক জিপিএফ এ জমাকৃত টাকার মূল বিবরণী ৩। এসএসসি সনদ/ সার্ভিস বুকের ফটোকপি ৪। এইচআরআইএস বায়োডাটা	বিনামূল্যে সেবা	৭-১০ কর্মদিবস	১। পরিচালক(স্বাস্থ্য), রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী ২। বিভাগীয় হিসাব নিয়ন্ত্রক ৩। হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা
৮.	ক) অডিট ছাড়পত্র প্রদান এবং প্রেরণ খ) অডিট আপত্তির ব্রডশীট জবাব প্রেরণ	ক) অডিট সংক্রান্ত সকল কাগজপত্র যাচাই-বাছাই পূর্বক ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তা পর্যন্ত অডিট ছাড়পত্র প্রদান এবং ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তাদের অডিট ছাড়পত্র সংক্রান্ত কাগজপত্র ছাড়পত্রের জন্য উর্ধতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হয়। খ) অডিট আপত্তি সংক্রান্ত ব্রডশীট জবাবসমূহ যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হয়। (১ম শ্রেণীর কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে উর্ধতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে)	ক) ১. যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন ২. অবসর গ্রহণ 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	১। পরিচালক(স্বাস্থ্য), রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী ২। বিভাগীয় হিসাব নিয়ন্ত্রক ৩। হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা

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	মোঃ মাহবুবুর রশিদ, সহকারী প্রধান পরিসংখ্যান কর্মকর্তা	এমআইএস শাখা, বিভাগীয় পরিচালক (স্বাস্থ্য) এর কার্যালয়, রাজশাহী।	০১ মাস

		ফোন নং - ৮১১০৫৪		
২	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা ব্যর্থ হলে আপিল কর্মকর্তার নিকট যোগাযোগ করবেন।	ডাঃ মোঃ হাবিবুল আহসান তালুকদার, পরিচালক(স্বাস্থ্য),রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী। ফোন নং-৭৭২০৫১	পরিচালক(স্বাস্থ্য)এর কার্যালয়, রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী।	০২ মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা ব্যর্থ হলে	মহাপরিচালক, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মহাখালী,ঢাকা।	স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মহাখালী,ঢাকা।	০৩ মাস
৪	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মোঃ মাহবুবুর রশিদ, সহকারী প্রধান পরিসংখ্যান কর্মকর্তা ফোন নং - ৮১১০৫৪	এমআইএস শাখা, বিভাগীয় পরিচালক (স্বাস্থ্য) এর কার্যালয়, রাজশাহী।	০১ মাস
৫	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ডাঃ মোঃ হাবিবুল আহসান তালুকদার, পরিচালক(স্বাস্থ্য),রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী। ফোন নং-৭৭২০৫১	পরিচালক(স্বাস্থ্য)এর কার্যালয়, রাজশাহী বিভাগ, রাজশাহী।	০১ মাস
৬	আপিল কর্মকর্তা নিদিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মহাপরিচালক, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মহাখালী,ঢাকা।	স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মহাখালী,ঢাকা।	০২ মাস