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

স্মারক নং-৪৫.০২.০০০০.০১১.১৮.০৪০.২১-২৪৪৯ তারিখঃ ২০/০৯/২০২৩ খ্রিঃ।

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

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

ব্রিগেডিয়ার জেনারেল বশির আহমেদ, এনডিসি, পিএসসি
প্রধান প্রকৌশলী
email: hedhq@yahoo.com

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক, সিটিজেনস চার্টার-০৫(পাঁচ) পাতা।

বিতরণঃ
কার্যক্রমঃ
১। সিনিয়র সচিব, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
দৃষ্টি আকর্ষণঃ যুগ্মসচিব (পার), স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ।

২। সচিব, স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
দৃষ্টি আকর্ষণঃ যুগ্মসচিব (চিকিৎসা শিক্ষা অধিশাখা), স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ।

অনুলিপিঃ অতিরিক্ত সচিব (উন্নয়ন অনুবিভাগ) এবং লাইন ডাইরেক্টর (পিএফডি)
স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়।

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 প্রশাসনিক শাখা, 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 আনোয়ার হোসেন অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (চঃ দাঃ) এইচইডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ +৮৮০২-২২৩৩৫৭৬০৩ মোবাইলঃ ০১৭১১-৬২৯০৭০ 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) প্রাতিষ্ঠানিক 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.	কার্য ও ভৌত সেবা, পণ্য ও সংশ্লিষ্ট সেবা এবং সেবা ক্রয়	(১) ৩০.০০ কোটি টাকার উর্ধের মূল্য কার্য ও ভৌত সেবা ক্রয়, ২০.০০ কোটি টাকা উর্ধ্বের মূল্য পণ্য ও সংশ্লিষ্ট সেবা ক্রয় এবং ৭.০০ কোটি টাকা উর্ধ্বের 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 আনোয়ার হোসেন অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (চঃ দাঃ) এইচইডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ +৮৮০২-২২৩৩৫৭৬০৩ মোবাইলঃ ০১৭১১-৬২৯০৭০ ইমেইলঃ addlce@hed.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীন 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.	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।	মোঃ রফিকুল ইসলাম সরকার তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (পিএন্ডএ) (চঃ দাঃ), স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ +৮৮০২-২২৩৩৫৭৬৪৬ মোবাইলঃ ০১৭১১-৪৮২৭৯৯ ই মেইল: seaphq.hed@ gmail.com
২.	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	১মও ২য় শ্রেণী কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ৭ কর্মদিবসের মধ্যে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে সুপারিশ এবং ৩য়ও ৪র্থ শ্রেণী কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ৫ কর্মদিবস।	মোঃ আনোয়ার হোসেন অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (চঃ দাঃ) এইচইডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ +৮৮০২-২২৩৩৫৭৬০৩ মোবাইলঃ ০১৭১১-৬২৯০৭০ ইমেইলঃ addlce@hed.gov.bd
৩.	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	১মও ২য় শ্রেণী কর্মকর্তাদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুরের ক্ষেত্রে ৭ কর্মদিবসের মধ্যে প্রশাসনিক মন্ত্রালয়ে সুপারিশ এবং ৩য় ও ৪র্থশ্রেণী কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ৫ কর্মদিবস।	মোঃ আনোয়ার হোসেন অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (চঃ দাঃ) এইচইডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ +৮৮০২-২২৩৩৫৭৬০৩ মোবাইলঃ ০১৭১১-৬২৯০৭০ ইমেইলঃ addlce@hed.gov.bd
৪.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি প্রদান	(ক) আবেদন পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) সরকারি আদেশ জারি	<u>প্রয়োজনীয় কগজপত্র:</u> (১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৬৩৯, গেজেটেড/নন-গেজেটেড); (২) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীয় মূলকপি (প্রধান হিসাব রক্ষন কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত) <u>প্রাপ্তিস্থান:</u> হিসাব শাখা, স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয় ঢাকা।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	মোঃ আনোয়ার হোসেন অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (চঃ দাঃ) এইচইডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ +৮৮০২-২২৩৩৫৭৬০৩ মোবাইলঃ ০১৭১১-৬২৯০৭০ ইমেইলঃ addlce@hed.gov.bd

৩) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

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

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪.	প্রতিটি সেবা সম্পর্কে যথাযথ ধারণা লাভের জন্য সচেষ্ট থাকা
৫.	সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মতামত প্রদান করা

৫) 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 নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সংগে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিস্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে অপারগ হলে	অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মোঃ রফিকুল ইসলাম সরকার তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (পিএন্ডএ) (চঃ দাঃ), স্বাস্থ্যপ্রকৌশল অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ +৮৮০২-২২৩৩৫৭৬৪৬ মোবাইলঃ ০১৭১১-৪৮২৭৯৯ ই মেইল: seaphq.hed@ gmail.com	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে অপারগ হলে	আপিল কর্মকর্তা	আনজুমান আরা, যুগ্মসচিব (প্রশাসন অধিশাখা) স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ মোবাইলঃ ০১৭১২-৬৬৪১৩৬ ই মেইল: admin@hsd.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.hsd.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রী পরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস