

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- ২৫৩৫

তারিখঃ ২২/০৬/২০২৩ 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।

রিগেডিয়্যার জেনারেল বাশির আহমেদ, এনডিসি, পিএসসি  
প্রধান প্রকৌশলী  
email: hedhq@yahoo.com

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক সিটিজেনস চার্টার-১ সেট-০৫(পাঁচ) পাতা।

বিতরণঃ

কার্যক্রমঃ সচিব, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ  
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপ সচিব, প্রশাসন-১ অধিশাখা  
স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়।

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

স্বাস্থ্য প্রবেশাল জামিদগুর  
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) ঠিকাপ্রতিষ্ঠান তালিকাভুক্তিকরণ	(৩) নির্ধারিত ফরম সংগ্রহ ও যথাযথভাবে তা পূরণ পূর্বক দাখিলের পর অফসংক্রান্ত কমিটি কর্তৃক সুপারিশের শ্রেণিতে ঠিকাপ্রতিষ্ঠান তালিকাভুক্তিকরণ	(৪) (১) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র (২) পাসপোর্ট সাইজের রঙিন ছবি-৪ কপি (৩) জাতীয় পরিচয়পত্রের অনুলিপি (৪) জন্ম সনদের অনুলিপি (৫) ট্রেড লাইসেন্স এর অনুলিপি (৬) আয়কর সনদের অনুলিপি (৭) ভাট সনদের অনুলিপি (৮) আর্থিক স্বচ্ছলতার স্বপক্ষে ব্যাংক সনদ/স্টেটমেন্ট (৯) নির্ধারিত ফরম সংগ্রহ/গ্রহণের জন্য দেয় ১০০০/- টাকার ট্রেজারী চালানের মূল কপি (বাংলাদেশ ব্যাংক অথবা সোনালী ব্যাংকের যে কোন শাখায় নম্বর ১-২১১১-০০০০-২৩৬৬ কোডে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা) (১০) ফরমে চাহিত অন্যান্য তথ্যাদি। প্রাপ্তিস্থানঃ প্রশাসনিক শাখা, স্বাস্থ্য প্রকৌশল জমিদগুর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	(৫) (১) আবেদন ফরম ক্রয় বাবদ ১০০০/- (এক হাজার) টাকা (বাংলাদেশ ব্যাংক অথবা সোনালী ব্যাংকের যে কোন শাখায় নম্বর ১-২১১১-০০০০-২৩৬৬ কোডে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা)। (২) তালিকাভুক্তিকরণ জন্য বিবেচিত প্রতিষ্ঠানকে ৫০০০/- পাঁচ হাজার টাকা (বাংলাদেশ ব্যাংক অথবা সোনালী ব্যাংকের যে কোন শাখায় নম্বর ১-২১১১-০০০০-২৩৬৬ কোডে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা)।	(৬) জুলাই হতে ডিসেম্বর মাস পর্যন্ত ফরম সংগ্রহ ও জমা প্রদান। ফরম জমা প্রদানের নির্ধারিত সময়সীমার পর ৩০(ত্রিশ) কর্ম দিবসের মধ্যে।	নামঃ ড্যানোয়ার হোসেন পদবিঃ অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (চঃ দঃ) এইচইডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ +৮৮০২-২২৩৩৫৭৬০৩ মোবাইলঃ ০১৯১১-৬২৯০৭০ ইমেইলঃ addice@hed.gov.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিষেবা সময়	সেবা প্রদানের সময়সীমা	নোট
২.	<p>(২) ঠিকাপ্রতিষ্ঠানের তালিকাভুক্তি 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 তালিকাভুক্তি নবায়ন</p>	<p>(৩) তালিকাভুক্তি 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 তালিকাভুক্তি নবায়ন</p>	<p>(৪) (১) ঠিকাপ্রতিষ্ঠানের লেটার হেড প্যাডে আবেদনপত্র (২) তালিকাভুক্তি সম্পর্কিত ব্লু বুক এর অনুলিপি (৩) জাতীয় পরিচয়পত্রের অনুলিপি (৪) হালনাগাদ ফ্রেড লাইসেন্স এর অনুলিপি (৫) হালনাগাদ আয়কর সনদের অনুলিপি (৬) হালনাগাদ ভ্যাট সনদের অনুলিপি (৭) নবায়নের জন্য দেয় ২০০০/- টাকা ফ্রেজারী চালানের মূল কপি (বাংলাদেশ ব্যাংক অথবা সোনালী ব্যাংকের যে কোন শাখায় নম্বর ১-২১১৭-০০০০-২৬৮১ কোডে ফ্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা) এবং ভ্যাট বাবদ ৩০০/- টাকার ফ্রেজারী চালানের মূল কপি (বাংলাদেশ ব্যাংক অথবা সোনালী ব্যাংকের যে কোন শাখায় নম্বর ১-১১৩৩-০০০৫-০৩১১ কোডে ফ্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা)।</p>	<p>(৫) নবায়নের জন্য দেয় ২০০০/- টাকা (বাংলাদেশ ব্যাংক অথবা সোনালী ব্যাংকের যে কোন শাখায় নম্বর ১-২১১৭-০০০০-২৬৮১ কোডে ফ্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা) এবং ভ্যাট বাবদ ৩০০/- টাকা (বাংলাদেশ ব্যাংক অথবা সোনালী ব্যাংকের যে কোন শাখায় নম্বর ১-১১৩৩-০০০৫-০৩১১ কোডে ফ্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা)।</p>	<p>(৬) জুলাই হতে অক্টোবর মাস পর্যন্ত। আবেদনের ০৩(তিন) কর্ম দিবসের মধ্যে।</p>	<p>(৭) নির্বাহী প্রকৌশলী (সকল বিভাগ), স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর।</p>

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান শর্তাতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিমাপ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সম্পর্কিত আইন, বিধি, নীতি, নীতিমালা ও সংশ্লিষ্ট সংক্রান্ত তথ্য
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	কার্য ও ভৌত সেবা, পণ্য ও সংশ্লিষ্ট সেবা এবং সেবা ক্রয়	(১) ৩০.০০ কোটি টাকার উর্ধ্বের 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 শ্রেণিতে চুক্তি সম্পাদন ও ক্রয় কাজ বাস্তবায়ন। (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 পর্যন্ত সেবা ক্রয় সম্পাদনের লক্ষ্যে দরপত্র/প্রস্তাব আহবান, দরপত্র/প্রস্তাব গ্রহণ, টিইসি কর্তৃক সুপারিশের শ্রেণিতে হেড অব প্রকিউরিং এনালিস্ট (হোপ) কর্তৃক অনুমোদনের শ্রেণিতে চুক্তি সম্পাদন ও কাজ বাস্তবায়ন।	দরপত্র বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী দরপত্র দলিল ক্রয় ও দাখিলকরণ। প্রাপ্তি স্থানঃ বহল 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 ক্রীড়ারী চালানের মাধ্যমে জমা।	-	নোঃ জানোয়ার হোসেন অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (৩ঃ) এইচইডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ফোনঃ +৮৮০২-২২৩৩৫৭৬০ মোবাইলঃ ০১৭১১-৬২৯০৭০ ইমেইলঃ addice@hed.gov.t

ক্র. নং	(২) পিআরএল/পোনশন মঞ্জুর	(৩) আবেদন পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে আদেশ জারী	(৪) (১) আবেদন পত্র (২) প্রত্যাশিত শেষ বেতনের সনদপত্র (৩) ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (৪) মুচলেকা বন্ড (৫) চাকুরীর বিবরণী /শার্ভিস বহি (৬) শংখলা প্রতিবেদন (৭) চাকুরীর নিয়োগপত্র (৮) জন্মনসদ /এসএসসির সনদপত্র (৯) না দাবী প্রত্যয়ন পত্র (১০) অতিত ছাড়পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (১১) চাকুরীতে প্রথম যোগদানপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	(৫) বিনামূল্যে	(৬) ১ম ও ২য় শ্রেণী কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে সুপারিশ এবং ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণী কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ১৫ কর্মদিবস।	(৭) এন, এন জাহাঙ্গীর হোসেন উপসচিব, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ এবং পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব) স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ +৮৮০২-২২৩৩৫৭৬৪৮ মোবাইলঃ ০১৭১১-১৭১৬৭০ ই মেইল: jahangirbd88@yahoo.com
২.	অর্জিত ছুটি/ শান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিসিমালা, 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	১ম ও ২য় শ্রেণী কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ৭ কর্মদিবসের মধ্যে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে সুপারিশ এবং ৩য় ও 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 addice@hed.gov.bd
৩.	বহিঃ বাংলাদেশ (অর্জিত) ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিসিমালা, 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	১ম ও ২য় শ্রেণী কর্মকর্তাদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুরের ক্ষেত্রে ৭ কর্মদিবসের মধ্যে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে সুপারিশ এবং ৩য় ও 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 addice@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	প্রয়োজনীয় রুজপত্র: (১) নির্ধারিত ফরমে আবেদন (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৬৩৯, গেজেটেড/নন-গেজেটেড); (২) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্ধের হিসাব বিবরণীয় মূলকপি (প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত) প্রাপ্তিস্থান: 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 addice@hed.gov.bd

আওতমহান অধিদপ্তর/দপ্তর/ সংস্থাসমূহের সিটিজেনস্ চার্টার বিংক আকারে মুদ্রিত করণ্ড হবো।

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির দক্ষ্যে 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 অসন্তুট 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 সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে অপারগ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	এস. এম জাহাঙ্গীর হোসেন উপসচিব, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ এবং পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব) স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ফোনঃ +৮৮০২-২২৩৩৫৭৬৪৮ মোবাইলঃ ০১৭১১-১৭১৬৭০ ই মেইল: jahangirbd88@yahoo.com	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে অপারগ হলে	আপিল কর্মকর্তা	মোঃ মামুনুর রশীদ, যুগ্মসচিব স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ ফোনঃ ৫৫১০০৪২৪ মোবাইলঃ ০১৭১২-৫৪২১১৮ ই মেইল: admin@hds.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