

গণ-প্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
 নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়, জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর
 (Tel: 0931-61363.e-mail: ee.sherpur@dph.gov.bd)
 সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

শেখ হাসিনার মূলনীতি
 গ্রাম শহরের উন্নতি

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ নিরাপদ সুপেয় পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন সুবিধা নিশ্চিত করণের মাধ্যমে জনসাধারণের জীবন যাত্রার মান উন্নয়ন।
 মিশনঃ পল্লী ও শহরাঞ্চলে (ওয়াশার আওতাধীন এলাকাব্যতীত) সকল জনগণের জন্য নিরাপদ সুপেয় পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন ব্যবস্থা নিশ্চিত করা।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ ২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	পানির উৎস স্থাপনের মাধ্যমে পানি সরবরাহ	৩ অর্ধবছর	৪ *ওয়াটসান কমিটি কর্তৃক সরকারী বরাদ্দ মোতাবেক তালিকা অনুমোদন। * সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী কর্তৃক অনুমোদিত তালিকা অনুযায়ী পানি উৎস স্থাপন।	৫ * সেবা গ্রহণকারীর আবেদনপত্র *প্রাপ্তি স্থানঃ ওয়েব সাইট/ অধিদপ্তরীয় সংশ্লিষ্ট উপজেলা কার্যালয়।	৬ * অগভীর নলকূপ (৬নং পাম্পযুক্ত)- ১৫০০/- * তারা অগভীর নলকূপ ২৫০০/- * গভীর নলকূপ (৬নং পাম্পযুক্ত)-৭০০০/- * তারা গভীর নলকূপ ৭০০০/- * সাবমারিসিবল পাম্পযুক্ত অগভীর নলকূপ- ৭০০০/- * সাবমারিসিবল পাম্পযুক্ত গভীর নলকূপ- ১০০০০/- * রিং ওয়েল- ৩৫০০/- * রেইন ওয়াটার হারভেস্টিং *ইউনিট- ১৫০০/- * সোলার পিএসএফ-৭০০০/- * পিএসএফ-৪৫০০/- * পন্ড স্যান্ড ফিল্টার-৪৫০০/- * এসএসটি/ভিএসএসটি-২৫০০/- * পরিশোধ পদ্ধতি: অটোমেটেড চালানোর মাধ্যমে।	৭ * সংশ্লিষ্ট উপজেলার সহকারী প্রকৌশলী / উপ-সহকারী প্রকৌশলী	৮ * সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী (ee.sherpur@dph.gov.bd)

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ কর্মকর্তার পদবী, যুগ্ম অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, যুগ্ম অফিসিয়াল কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২.	পাইপ লাইনের মাধ্যমে পানি সরবরাহ		<ul style="list-style-type: none"> * পাইপ লাইন স্থাপনের পর সেবা গ্রহণ করতে ইচ্ছুক নাগরিক কর্তৃক সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/উপজেলা পরিষদ/ইউনিয়ন পরিষদ/পরিচালনা কমিটির নিকট গৃহ সংযোগের জন্য আবেদন দাখিল। * সুনির্দিষ্ট প্রকল্পের সংস্থাপন থাকা সাপেক্ষে * হতদরিদ্র জনগোষ্ঠী কর্তৃক ল্যাট্রিন স্থাপনের আবেদন ইউনিয়ন/উপজেলা ওয়াটসান কমিটির নিকট দাখিল * ওয়াটসান কমিটি কর্তৃক সরকারী বরাদ্দ মোতাবেক তালিকা অনুমোদন * সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী কর্তৃক অনুমোদিত তালিকা অনুযায়ী স্যানিটারী ল্যাট্রিন স্থাপন। 	<ul style="list-style-type: none"> * সেবা প্রদানকারীর আবেদন * প্রাপ্তি স্থান সংশ্লিষ্ট উপজেলা / ইউনিয়ন পরিষদ। 	<ul style="list-style-type: none"> গৃহ সংযোগের জন্য সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/উপজেলা পরিষদ/ইউনিয়ন পরিষদ/পরিচালনা কমিটি কর্তৃক নির্ধারিত ফি প্রদান। 	<ul style="list-style-type: none"> * সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী (ee.sherpur@dphe.gov.bd) 	<ul style="list-style-type: none"> * সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী (ee.sherpur@dphe.gov.bd)
৩.	স্যানিটেশন সেবা						
৪.	পানির গুণগতমান পরীক্ষা	১০ (দশ) কার্যদিবস	<ul style="list-style-type: none"> * সেবা গ্রহণে ইচ্ছুক নাগরিক সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ফি সহ সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক পানি পরীক্ষাগারে আবেদন। * নির্ধারিত ফিসহ আবেদন প্রাপ্তির পর আঞ্চলিক পরীক্ষাগারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা পানি পরীক্ষাকরণে ব্যবস্থা গ্রহণ। * নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সেবা গ্রহণকারীর নিকট পানি পরীক্ষার প্রতিবেদন প্রদান। 	<ul style="list-style-type: none"> * প্রাপ্তি স্থান: স্থানীয় জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর এর আঞ্চলিক পরীক্ষাগার 	<ul style="list-style-type: none"> সরকার কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য 	<ul style="list-style-type: none"> সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক পরীক্ষাগারে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (www.dphe.gov.bd) 	<ul style="list-style-type: none"> * প্রধান প্রকৌশলী ce@dphe.gov.bd

পাতা-৩

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ কর্মকর্তার পদবী, বুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসস্যাল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, বুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসস্যাল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৫.	পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন সংক্রান্ত তথ্য সেবা	০৭(সাত) কার্যদিবস	* পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন বিষয়ক তথ্যের জন্য প্রধান কার্যালয়/বিভাগীয়/জেলার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট তথ্য প্রদানের আবেদন। * সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্তৃক তথ্য প্রদান। * ক্রয় সংক্রান্ত তথ্য চাইলে সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী কর্তৃক তা প্রদান।	* প্রধান কার্যালয় / বিভাগীয়/জেলার কার্যালয় * ওয়েব সাইট	সরকার নির্ধারিত মূল্য	* সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (www.dphe.gov.bd)	* সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (www.dphe.gov.bd)
৬.	ক্রয় সংক্রান্ত তথ্য	০৭ (সাত) কার্যদিবস	* প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও দুর্ভোগ পরবর্তীকালীন সময়ে সংশ্লিষ্ট বিভাগীয়/জেলা/উপজেলা পর্যায়ের দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক তাৎক্ষণিক ভাবে ক্ষয়ক্ষতির বিবরণ ও করণীয় বিষয়ে প্রধান কার্যালয়ের ভারত সার্কেলকে অবহিত করণ। * প্রধান কার্যালয় কর্তৃক সম্পদের প্রাপ্যতা অনুযায়ী তড়িৎ ব্যবস্থা গ্রহণ ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের অবহিতকরণ।	* সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলী কার্যালয় * ওয়েব সাইট	বিনামূল্যে	* সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী (ee.sherpur@dphe.gov.bd)	* তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী semymenshing@gmail.com
৭.	প্রাকৃতিক দুর্যোগ ও দুর্ভোগ পরকর্তী কালীন সেবা	তাৎক্ষণিক		* সংশ্লিষ্ট বিভাগীয়/ জেলা/উপজেলা কার্যালয়	বিনামূল্যে	* সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী (ee.sherpur@dphe.gov.bd)	* তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (ভারত সার্কেল)

২.২ দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১.	কারীগরী সহায়তা	১৫(পনের) কার্যদিবস	<p>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র</p> <ul style="list-style-type: none"> * পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন অবকাঠামো নির্মাণের পর তা সংশ্লিষ্ট পৌরসভা/উপজেলা পরিষদ/ইউনিয়ন পরিষদের নিকট হস্তান্তর। * পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন অবকাঠামো রক্ষণাবেক্ষণ ও পরিচালনা কার্যে স্থানীয় সরকার প্রাতিষ্ঠান/উপজেলা পরিষদ/পৌরসভা) সমূহে কারিগরী সহায়তা প্রদান। * স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান সমূহ কর্তৃক সংশ্লিষ্ট জেলার জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর এর নিকট অনুরোধের ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ। * বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের অর্থায়নে পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন ব্যবস্থার অবকাঠামো নির্মাণের জন্য প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়ে অনুরোধ। * প্রধান প্রকৌশলী কর্তৃক উপযুক্ত কর্মকর্তাকে নির্দেশনা প্রদান। 	দাপ্তরিক অনুরোধ পত্র	বিনামূল্যে	* সহকারী প্রকৌশলী/ উপ-সহকারী প্রকৌশলী	* সংশ্লিষ্ট জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী ee.sherpur@dphe.gov.bd
২.	Dposit Work বিষয়ে সহায়তা	প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমা	<ul style="list-style-type: none"> * বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের অর্থায়নে পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন ব্যবস্থার অবকাঠামো নির্মাণের জন্য প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়ে অনুরোধ। * প্রধান প্রকৌশলী কর্তৃক উপযুক্ত কর্মকর্তাকে নির্দেশনা প্রদান। 	* প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়	* সরকার কর্তৃক নির্ধারিত হারে অধিদপ্তরকে ফি প্রদান	* প্রধান প্রকৌশলী (ce@dphe.gov.bd)	* প্রধান প্রকৌশলী (ce@dphe.gov.bd)
৩.	প্রশিক্ষক/ বহিঃশিক্ষক		<ul style="list-style-type: none"> * বিভিন্ন সংস্থা কর্তৃক আয়োজিত প্রশিক্ষণে প্রশিক্ষক নিয়োগের অথবা বিভিন্ন শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে উচ্চতর শিক্ষা ক্ষেত্রে বহিঃশিক্ষক হিসেবে অধিদপ্তরীয় কর্মকর্তা মনোনয়নের জন্য প্রধান প্রকৌশলী কার্যালয়ে অনুরোধ জ্ঞাপন। * প্রধান প্রকৌশলী কর্তৃক উপযুক্ত কর্মকর্তা মনোনয়ন। 	* প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়	* নির্ধারিত হারে সম্মানী প্রদান	* স্ব-স্ব কর্মকর্তার উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ।	* স্ব-স্ব কর্মকর্তার উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ।
৪.	ওয়েব সাইট সংক্রান্ত সেবা	চলমান প্রক্রিয়া	* পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন সম্পর্কিত তথ্যাদি ওয়েবসাইটের মাধ্যমে প্রদান।	* ওয়েব সাইট (www.dphe.gov.bd)	বিনামূল্যে	* প্রোগ্রামার MIS Unit. DPHE	* প্রোগ্রামার MIS Unit. DPHE

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসস্যাল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসস্যাল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৫.	লাগসই প্রযুক্তি অনুসন্ধান গবেষণা ও উন্নয়ন	চলমান প্রক্রিয়া	* স্বল্প ব্যয়ে লাগসই প্রযুক্তি অনুসন্ধান গবেষণা ও উন্নয়ন কার্যক্রম সম্পাদনের জন্য নির্বাহী প্রকৌশলী (R&D Division) কর্তৃক কার্যক্রম গ্রহণ।	* নির্বাহী প্রকৌশলী (R&D Division) এর কার্যালয়।	বিনামূল্যে	* নির্বাহী প্রকৌশলী (R&D Division)	* নির্বাহী প্রকৌশলী (R&D Division)

- আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩.	স্বাক্ষরের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

- অভিযোগ প্রক্রিয়ার ব্যবস্থাপনা (GRS)

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

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সংগে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তা	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়	তিন মাস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তা	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়	এক মাস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে।	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয় কর্তৃক মনোনীত কর্মকর্তা	প্রধান প্রকৌশলীর কার্যালয়	তিন মাস

২০১৭/১৭/১২/২৩

(মুহাম্মদ ছামিউল হক)

নির্বাহী প্রকৌশলী

০৬

১৭/০২/২৩

২৯/০২/২৩