

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

### ১. ভিশন ও মিশন:

**ভিশন:** সার্বজনীন স্বাস্থ্য সেবা অর্জন।

**মিশন:** স্বাস্থ্য খাতে সম্পদের সর্বোত্তম ব্যবহারের মাধ্যমে সেবা গ্রহীতার সর্বোচ্চ সন্তুষ্টি বিধান।

### ২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি:

#### ২.১) নাগরিক সেবা -

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	নীতি নির্ধারণ ও বাস্তবায়নে সংশ্লিষ্টদের দক্ষতা উন্নয়নের লক্ষ্যে প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ, কর্মশালা, সেমিনার এর মাধ্যমে	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	বার্ষিক কর্ম-পরিকল্পনানুযায়ী	উপপরিচালক-১ (প্রশাসন), স্বাস্থ্য অর্থনীতি ইউনিট ফোন: ০২-৯৫৮৫৫৭৮ ই-মেইল: <a href="mailto:dd1@heu.gov.bd">dd1@heu.gov.bd</a>
২.	স্বাস্থ্য অর্থনীতি বিষয়ক গবেষণা/ স্টাডির ফলাফল অবহিতকরণ	অবহিতকরণ সভা	ঐ	ঐ	ঐ	সংযুক্ত কর্মকর্তা, স্বাস্থ্য সুরক্ষা কর্মসূচি ফোন: ০২-৯৫৮৬৮২০ ই-মেইল: <a href="mailto:basarcmc@yahoo.com">basarcmc@yahoo.com</a>
৩.	জেন্ডার বিষয়ক গবেষণা/ স্টাডির ফলাফল অবহিতকরণ	ঐ	ঐ	ঐ	ঐ	সিনিয়র সহকারী প্রধান ও ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার, জিএনএসপি ইউনিট ফোন: ০২-৯৫৫৮২৭৮ ই-মেইল: <a href="mailto:sacgnsp1@heu.gov.bd">sacgnsp1@heu.gov.bd</a>
৪.	সকল সরকারি স্বাস্থ্য সেবা কেন্দ্রে মানসম্মত স্বাস্থ্য সেবা নিশ্চিতকরণে ইতিবাচক পরিবেশ প্রস্তুতকরণ	টিম ওয়ার্কের মাধ্যমে	সকল সরকারি স্বাস্থ্য সেবা কেন্দ্র	ঐ	প্রয়োজনানুযায়ী	ফোকাল পারসন, কোয়ালিটি ইমপ্রুভমেন্ট সেক্রেটারিয়েট ফোন: ০২-৯৫৮৮৬৪৫ ই-মেইল: <a href="mailto:fpqis@heu.gov.bd">fpqis@heu.gov.bd</a>

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
৫.	মানসম্মত স্বাস্থ্য সেবার মাধ্যমে সেবা গ্রহণকারীর সন্তুষ্টি পরিমাপকরণ	সার্ভে টুলস্ এর মাধ্যমে	DHIS-2 এর ওয়েবসাইটে দৃশ্যমান (www.dghs.gov.bd)	প্রযোজ্য নয়	-	ফোকাল পারসন, কোয়ালিটি ইমপ্রুভমেন্ট সেক্রেটারিয়েট ফোন: ০২-৯৫৮৮৬৪৫ ই-মেইল: fpgis@heu.gov.bd
৬.	দারিদ্রসীমার নিচে বসবাসকারী জনগোষ্ঠীর জন্য বিনামূল্যে স্বাস্থ্য সেবা	স্বাস্থ্য কার্ড প্রদানের মাধ্যমে	টাংগাইল জেলার কালিহাতী, মধুপুর, ঘাটাইল উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স	বিনামূল্যে	প্রয়োজনানুযায়ী (২০১৮-২০১৯ অর্থবছর পর্যন্ত)	ফোকাল পারসন, স্বাস্থ্য সুরক্ষা কর্মসূচি ফোন: ০২-৯৫৮৮৬৪৫ ই-মেইল: fpssk@heu.gov.bd
৭.	পাইলট প্রকল্প এলাকায় স্বাস্থ্য সেবা প্রদানে স্থানীয় জনগোষ্ঠীর অংশগ্রহণের মাধ্যমে লোকাল লেভেল প্ল্যানিং বাস্তবায়ন	উপজেলা স্বাস্থ্য সুরক্ষা কমিটির মাধ্যমে	টাংগাইল জেলার কালিহাতী, মধুপুর, ঘাটাইল উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স	প্রযোজ্য নয়	ঐ	ঐ
৮.	Public Expenditure Review	অনলাইনে	HEUওয়েবসাইটে দৃশ্যমান (www.heu.gov.bd)	ঐ	প্রযোজ্য নয়	ফোকাল পারসন, পিইআর (PER), ফোন- ০২-৯৫৮৬৮২০; ই-মেইল: <a href="mailto:subrata.mohfw@gmail.com">subrata.mohfw@gmail.com</a>
৯.	Bangladesh National Health Accounts (with different Sub - Accounts)	ঐ	HEUওয়েবসাইটে দৃশ্যমান (www.heu.gov.bd)	ঐ	ঐ	ফোকাল পারসন, বিএনএইচএ ফোন- ০২-৯৫৮৬৮২০; ই-মেইল: fpbha@heu.gov.bd
১০.	স্বাস্থ্য সম্পর্কিত এনজিও বিষয়ক প্রকল্পের উপর মতামত প্রদান সংক্রান্ত তথ্য প্রদান	ঐ	HEUওয়েবসাইটে দৃশ্যমান (www.heu.gov.bd)	ঐ	ঐ	সিনিয়র সহকারী প্রধান ও ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার, জিএনএসপি ইউনিট ফোন: ০২-৯৫৫৮২৭৮ ই-মেইল: sacgnsp1@heu.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা -

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	স্বাস্থ্য সেবা প্রদানকারী ও সংশ্লিষ্টদের স্বাস্থ্য বীমা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ প্রদান	ওয়ার্কশপ, অবহিতকরণ সভা	স্বাস্থ্য সুরক্ষা কর্মসূচি	বিনামূল্যে	প্রয়োজনানুযায়ী (২০১৮-২০১৯ অর্থবছর পর্যন্ত)	উপপরিচালক-৩ (গবেষণা), স্বাস্থ্য অর্থনীতি ইউনিট ফোন: ০২-৯৫৮৫৫৭৯ ই-মেইল: dd3@heu.gov.bd
২.	স্বাস্থ্য সেবা প্রদানকারী ও সংশ্লিষ্টদের সার্বজনীন স্বাস্থ্য সুরক্ষা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ প্রদান	ওয়ার্কশপ	ঐ	ঐ	ঐ	
৩.	মানসম্মত স্বাস্থ্য সেবার জন্য প্রয়োজনীয় টুলস/ প্রটোকল/ গাইডলাইন প্রস্তুতকরণ	ওয়ার্কশপ/ যোগাযোগের মাধ্যমে	কোয়ালিটি ইমপুভমেন্ট সেক্রেটারিয়েট	ঐ	প্রয়োজনানুযায়ী	উপপরিচালক-৪ (গবেষণা), স্বাস্থ্য অর্থনীতি ইউনিট ফোন: ০২-৯৫৮৬৮২১ ই-মেইল: dd4@heu.gov.bd
৪.	মান সম্মত সেবার প্রশিক্ষণ প্রদান	ওয়ার্কশপ	কোয়ালিটি ইমপুভমেন্ট সেক্রেটারিয়েট	ঐ	ঐ	
৫.	স্বাস্থ্য ব্যবস্থায় জেন্ডার বান্ধব পরিবেশ সৃষ্টিতে ও যথাযোগ্য পদক্ষেপ গ্রহণে নীতি নির্ধারক, পরিকল্পনাবিদ, ব্যবস্থাপক, সেবা প্রদানকারী ও অন্যান্য স্টেকহোল্ডারদের সহায়তা প্রদান	আবেদন/ চাহিদাপ্রাপ্তি/ সরাসরি যোগাযোগের ভিত্তিতে	সাদা কাগজে আবেদন/ চাহিদাপত্র	ঐ	সর্বোচ্চ ১৫ কার্যদিবস	ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার (ডিপিএম), জিএনএসপি ইউনিট ফোন: ০২-৯৫৫৩২০৪ ই-মেইল: drayeshdk@gmail.com
৬.	স্বাস্থ্য সেবা প্রদানকারী ও সংশ্লিষ্টদের জেন্ডার সংবেদনশীল প্রশিক্ষণ প্রদান	সনাক্তকরণ/ যোগাযোগের মাধ্যমে	জিএনএসপি ইউনিট	ঐ	প্রয়োজ্য নয়	
৭.	জেন্ডার সংবেদনশীল বাজেটিং ও রিপোর্টিং প্রবর্তনে উদ্বুদ্ধকরণ	উদ্বুদ্ধকরণ/ যোগাযোগের মাধ্যমে	জিএনএসপি ইউনিট	ঐ	ঐ	
৮.	জেন্ডার মূলধারাকরণে স্টেকহোল্ডার, সুশীল সমাজ, বেসরকারী সংস্থার সাথে অর্থবহ সংলাপ করা	চাহিদা মোতাবেক/ যোগাযোগের মাধ্যমে	জিএনএসপি ইউনিট	ঐ	ঐ	
৯.	এনজিও বিষয়ক ব্যুরো হতে প্রেরিত স্বাস্থ্য সম্পর্কিত প্রকল্প প্রস্তাবের উপর মতামত প্রদান	সভায় মূল্যায়নের মাধ্যমে	নির্ধারিত ছকে প্রণীত প্রকল্প প্রস্তাবনা	ঐ	সর্বোচ্চ ১৫ কার্যদিবস	সিনিয়র সহকারী প্রধান ও ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার, জিএনএসপি ইউনিট ফোন: ০২-৯৫৫৮২৭৮ ই-মেইল: sacgnsp1@heu.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা -

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
১.	প্রশাসনিক ও দাপ্তরিক কার্যক্রম সম্পাদন	প্রয়োজন মাফিক	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়ের মধ্যে	<p>উপপরিচালক-১ (প্রশাসন), স্বাস্থ্য অর্থনীতি ইউনিট ফোন: ০২-৯৫৮৫৫৭৮ ই-মেইল: dd1@heu.gov.bd</p> <p>এবং</p> <p>সিনিয়র সহকারী প্রধান ও ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার, জিএনএসপি ইউনিট ফোন: ০২-৯৫৫৮২৭৮ ই-মেইল: sacgnsp1@heu.gov.bd</p>
২.	বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি/ সিলেকশন গ্রেড/ টাইম স্কেল/ উচ্চতর গ্রেড প্রদান (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)	নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে আবেদন পাওয়ার পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্রমে সরকারি আদেশ জারি	১. সাদা কাগজে আবেদন ২. হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন	ঐ	অনধিক ১৫ কর্মদিবসের মধ্যে	
৩.	অর্জিত ছুটি/ বহিঃবাংলাদেশ অর্জিত ছুটি/ শান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) এবং গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে অগ্রায়ন	নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা ১৯৫৯ অনুযায়ী কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারি এবং গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে অগ্রায়ন	১. সাদা কাগজে আবেদন ২. নির্ধারিত ফরম (বাংলাদেশ ফরম নম্বর ২৩৯৫) ৩. হিসাব শাখা হতে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: হিসাব শাখা, স্বাস্থ্য অর্থনীতি ইউনিট গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে সিএও (স্বাস্থ্য) এর দপ্তর হতে ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র	ঐ	অনধিক ৭ কর্মদিবসের মধ্যে	
৪.	মাসিক বেতন বিল, উৎসব ভাতা, নববর্ষ ভাতা, ভ্রমণ বিল, সরবরাহ ও সেবার বিল, সরকারি ঋণ/অগ্রিমের বিল ও অন্যান্য আর্থিক দাবীর বিল পরিশোধ	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ও মঞ্জুরী আদেশ জারীর পর সিএও (স্বাস্থ্য) এর কার্যালয় কর্তৃক বিল পাশ সাপেক্ষে চেক প্রাপ্তির পর হস্তান্তর, ক্ষেত্রবিশেষে নতুন চেক ইস্যু/ নগদে পরিশোধ	সংশ্লিষ্ট সকল প্রমাণক কাগজপত্রসহ যথাযথ স্বাক্ষরযুক্ত বিল/ আর্থিক দাবী দাখিল সাপেক্ষে	ঐ	যুক্তিযুক্ত সময়ের মধ্যে [সিএও (স্বাস্থ্য) এর কার্যালয় কর্তৃক বিল পাশ ও চেক ইস্যু সাপেক্ষে]	

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা – প্রয়োজ্য নয়

### ৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

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

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সংগে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	পরিচালক (প্রশাসন), স্বাস্থ্য অর্থনীতি ইউনিট ফোন: ০২-৯৫৮২৩৫৪ ই-মেইল: dirad@heu.gov.bd (প্রাতিষ্ঠানিক ও আভ্যন্তরীণ সেবার জন্য)  উপপ্রধান ও প্রোগ্রাম ম্যানেজার (পিএম), জিএনএসপি ইউনিট (নাগরিক সেবার জন্য) ফোন: ০২-৯৫৭০২৫৭ ই-মেইল: <a href="mailto:saaduddin6255@gmail.com">saaduddin6255@gmail.com</a>	৩ মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) ফোন: ০২-৯৫৮৬৮২২ ই-মেইল: dg@heu.gov.bd	১ মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব : <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>	৩ মাস

### ৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

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

বি. দ্র: সাধারণত সে সকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।