সিটিজেন চার্টার:

জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর
সুনামগঞ্জ সদর, সুনামগঞ্জ।

নাগরিক অধিকার
(Citizen Charter)

ক) পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন খাতে বাংলাদেশ সরকার কর্তৃক নির্ধারিত অধিদপ্তরীয় সেবাসমূহঃ

১। ঢাকা, চট্টগ্রাম, নারায়ণগঞ্জ ও খুলনা শহর ব্যতীত সমগ্রদেশের পল্লী ও শহরাঞ্চলে (সিটি কর্পোরেশন, পৌরসভা, উপজেলা সদর এবং গ্রোথ সেন্টার) নিরাপদ পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন (পয়ঃ নিষ্কাশন, নর্দমা ও কঠিন বর্জ্য আবর্জনা নিষ্কাশন) ব্যবস্থা সম্প্রসারণ ও উন্নয়নে Lead Agency হিসেবে দায়িত্ব পালন।

২। বাংলাদেশের পলস্নী এলাকায় ইউনিয়ন পরিষদের সহয়তায় ও পৌর এলাকায় পৌরসভার সহিত নিরাপদ পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন কার্যক্রম গ্রহণ ও বাসত্মবায়ন। এছাড়াও পৌর এলাকায় পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন ব্যবস্থার অবকাঠামো নির্মাণ ও কারিগরী সহায়তা প্রদান। তাছাড়া পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন ব্যবস্থার পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষণেদক্ষতাউন্নয়ণে লক্ষ্যেস্থানীয় প্রতিষ্ঠান (ইউনিয়ন পরিষদ ওপৌরসভা) সমূহকে কারিগরী সহায়তা প্রদান।

৩। মানব সম্পদ উন্নয়নের কার্যক্রম গ্রহণের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় দক্ষজনবল গড়ে তোলা।

৪। সমগ্রদেশের খাবার পানির গুনগতমান পরীক্ষা, পরিবীক্ষণ ও পর্যবেক্ষণ।

৫। ভূ-গর্ভস্থ ও ভূ-পৃষ্ঠস্থ নিরাপদ পানির উৎস অনুসন্ধান।

৬। নিরাপদ পানি ও স্বাস্থ্য সম্মত পায়খানার ব্যবহার ও এনভায়রনমেন্টাল স্যানিটেশন সংক্রামত্ম স্বাস্থ্য বিধি পালন সম্পর্কে জনগনকে উদ্বুদ্ধকরণ।

৭। আর্সেনিক আক্রামন্ত ও অন্যান্য সমস্যা সংকূল এলাকায় (লবনাক্ত, পাথুর, পাহাড়ি ইত্যাদি) নতুন টেকসই প্রযুক্তি উদ্ভাবনের মাধ্যমে নিরাপদ পানি সরবরাহের ব্যবস্থা গ্রহণ।

৮। পানি সরবরাহ ও এনভায়রনমেন্টাল স্যানিটেশন ব্যবস্থার উন্নয়নে স্বল্প ব্যয়ে টেকসই প্রযুক্তি অনুসন্ধান, গবেষনা ও উন্নয়ন।

৯। আপদকালীন (বন্যা, সাইক্লোন ইত্যাদি) সময়ে জরম্নরী ভিত্তিতে পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন ব্যবস্থা করা।

১০। তথ্য কেন্দ্র স্থাপনের মাধ্যমে পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন সেক্টরের তথ্য ব্যবস্থাপনা সমৃদ্ধি ও আধুনিকিকরণ।

১১। স্থানীয় সরকার, বেসরকারী উদ্যোক্তা, বেসরকারী সংস্থা এবং সিবিও সমূহকে পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন ব্যবস্থা উন্নয়নে কারিগরী পরামর্শ, তথ্য সরবরাহ ও প্রশিক্ষণ প্রদান।

১২। নিরাপদ খাবার পানি নিশ্চিত করার জন্য প্রয়োজনীয় প্রতিরোধ মূলক কার্যক্রম গ্রহণ। এজন্য পর্যায়ক্রমে জেলার সকল পানি সরবরাহ ব্যবস্থায় ওয়াটার সেফটি পান (WSP) বাস্তবায়ন।

খ) সেবা গ্রহণকারীঃ সুনামগঞ্জ জেলায় বসবাসরত সকল শ্রেণীর জনগন, পরামর্শক প্রতিষ্ঠান, ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান, বেসরকারী স্বেচ্ছাসেবী সংস্থা।

২। পানি পরীক্ষাগার (কেন্দ্রীয় ও আঞ্চলিক)

1. তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী পানি পরীক্ষা,পরিবীক্ষণ ও পর্যবেক্ষণ সার্কেল বিভিন্ন প্রকল্পের বার্ষিক ভৌত বরাদ্দপ্রাপ্তির পরে অক্টোবর মাসের মধ্যেই পানি পরীক্ষার সিডিউল তৈরী করে সংশিস্নষ্ট সকলকে জানিয়ে দেন এবং ওয়েবসাইটে প্রকাশ করেন।

1. কোন প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অত্র দপ্তরে সংশিস্নষ্ট পানি পরীক্ষার আবেদন পাওয়া গেলে সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবসের মধ্যে পানি পরীক্ষাবাবদ প্রয়োজনীয় ফি প্রদান সাপেক্ষ্যেপানি পরীক্ষার ফলাফল জানিয়ে দেওয়া হয়। তবে সংশিস্নষ্ট প্রকল্প পরিচালক যদি পানি পরীক্ষার ব্যয় বাবদ চার্জ প্রদানের লিখিত নিশ্চয়তা প্রদান করেন তাহলে ফি প্রদান না করা হলেও সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবসের মধ্যে পানি পরীক্ষার ফলাফল জানিয়ে দেওয়া হয়। যদি কোন যুক্তিসংগত কারণে তা সম্ভব না হয় তাহলে আবেদন প্রাপ্তির ২ কর্মদিবসের মধ্যে কারণ বর্ণনা করে আবেদনকারীকে জানিয়ে দেওয়া হয়। এর অনুলিপি অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (পরিকল্পনা),

সংশ্লিষ্ট প্রকল্প পরিচালক এবং তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, পানি পরীক্ষা,পরিবীক্ষণ ও পর্যবেক্ষণ সার্কেলকে প্রদান করা হয়।

1. অধিদপ্তরীয় কাজের সাথে সংশিস্নষ্ট নয় এমন কোন সরকারী/বেসরকারী প্রতিষ্ঠান পানি পরীক্ষার আবেদন করলে ২ কর্মদিবসের মধ্যে তাঁকে সেবা প্রদান সম্ভব হবে কিনা জানিয়ে দেওয়া হয়। যদি সম্ভব না হয় তবে কি কি কারণে সম্ভব নয় তাও উলেস্নখ করা হয়। অনুলিপি (খ) ক্রমিকে বর্ণনা অনুযায়ী সকলকে প্রদান করা হয়।

1. সরকারী নলকূপের বা পানি উৎসের Routine Programme এর আওতায় পানি পরীক্ষামাধ্যমে গ্রাহকের নিরাপদ পানি সরবরাহের নিশ্চিতকরণ।

1. ঝুঁকিপূর্ণ এলাকায় সরকারী নলকূপের ১%-২% বছরওয়ারী পরিস্কার করা হয়।

৩। জেলা ও উপজেলা কার্যালয়ঃ

ক্র. নং	সেবার বিবরণ	সাড়া প্রাদানের সময়সীমা
ক.	প্রকল্প গ্রহণের আবেদন	১৫ কর্মদিবসের মধ্যে
খ.	দরপত্র সংশিস্নষ্ট তথ্য	০২ কর্মদিরসের মধ্যে
গ.	দরপত্র সংশিস্নষ্ট অভিযোগ	০২ কর্মদিবসের মধ্যে
ঘ.	অধিদপ্তরীয় কর্মকর্তা/কর্মচারীর বিরম্নদ্ধে অভিযোগ	০৭কর্মদিবসের মধ্যে
ঙ.	অধিদপ্তরীয় কাজে নিয়োজিত কোন পরামর্শক প্রতিষ্ঠান/ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান/ বেসরকারী স্বেচ্ছাসেবী সংস্থার কার্যসংক্রামত্ম অভিযোগ/প্রশ্ন	০৭ কর্মদিবসের মধ্যে
চ.	পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন বিষয়ক তথ্য সরবরাহের অনুরোধ	০৩ কর্মদিবসের মধ্যে
ছ.	বিভিন্ন সংস্থা কর্তৃক আয়োজিত প্রশিক্ষণে প্রশিক্ষক প্রদান	০৭ কর্মদিবসের মধ্যে
জ.	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের ব্যয়ে পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন স্থাপনা স্থাপনের অনুরোধ (Deposit Work).	১৪ কর্মদিবসের মধ্যে
ঝ.	চুক্তিবদ্ধ ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান/পরামর্শক সংস্থা/বেসরকারী স্বেচ্ছাসেবী সংস্থা কর্তৃক তত্ত্বাবধানকারী কর্তৃপক্ষের সাথে বিরোধ নিষ্পত্তির আবেদন।	১৫ কর্মদিবসের মধ্যে
ঞ.	অধিদপ্তরীয় পানি পরীক্ষাগারগুলোর সেবার মান সংক্রামত্ম অভিযোগ/পরামর্শ	১৫ কর্মদিবসের মধ্যে

১। উপর্যুক্ত সময়সীমার মধ্যে কোন বিষয় নিস্পত্তি করা সম্ভব না হলে তা ঐ সময় সীমার মধ্যে আবেদনকারীকে কি কারণে ও আর কতদিন সময় লাগবে জানিয়ে দেওয়া হয়।

২। আবেদনকারী উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের পরিবর্তে অন্যত্র আবেদন করলে তার আবেদন উপর্যুক্ত সময়ের মধ্যে যথোপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নিকট পাঠিয়ে আবেদনকারীকে জানিয়ে দেওয়া হয়।

৩। তথ্য সরবরাহের ক্ষেত্রে প্রচলিত বিধিমালা অনুসরণ করা হয়।

৪। সংশিস্নষ্ট কার্যালয়ের এখতিয়ার বহির্ভূত এলাকা বিষয় সম্পর্কীয় তথ্য প্রাপ্তির আবেদন/অভিযোগ ইত্যাদি ব্যাপারে সংশিস্নষ্ট ব্যক্তি/ ব্যক্তিবর্গকে তাদের করণীয় সম্পর্কে জানিয়ে দেওয়া হয়।

৪। নাগরিক অধিকার সংরক্ষণ কাজে অধিদপ্তরীয় দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাঃ

মোহাম্মদ লায়েছ মিয়া তালুকদার
উপ-সহকারী প্রকৌশলী
জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর
সুনামগঞ্জ সদর, সুনামগঞ্জ।
মোবাইল নং *- 01721314797.*