জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর
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, উপ-জেলা সদর এবং গ্রোথ সেন্টার) নিরাপদ পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন (পয়ঃ নিস্কাশন, নর্দমা ও কঠিন বর্জ্য আবর্জনা নিস্কাশন) ব্যবস্থা সমপ্রসারণ ও উন্নয়নে Lead Agency হিসেবে দায়িত্ব পালন।

২. বাংলাদেশের পল্লী এলাকায় ইউনিয়ন পরিষদের সহায়তায় ও পৌর এলাকায় পৌরসভার সহিত নিরাপদ পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন কার্যক্রম গ্রহণ ও বাসতবায়ন। এছাড়াও পৌর এলাকায় পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন ব্যবস্থার অবকাঠামো নির্মাণ ও কারিগরী সহায়তা প্রদান। তাছাড়া পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন ব্যবস্থার পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষণে দক্ষতা উন্নয়নের লক্ষ্যে স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান (ইউনিয়ন পরিষদ, পৌরসভা ও সিটি কর্পোরেশন) সমূহকে কারিগরী সহায়তা প্রদান।

৩. মানব সম্পদ উন্নয়নের কার্যক্রম গ্রহণের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় দক্ষ জনবল গড়ে তোলা।

৪. সমগ্র দেশের খাবার পানির গুনগতমান পরীক্ষা, পরিবীক্ষন ও পর্যবেক্ষণ।

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

৬. নিরাপদ পানি ও স্বাস্থ্য সম্মত পায়খানার ব্যবহার ও এনভায়রনমেন্টাল স্যানিটেশন সংক্রান্ত স্বাস্থ্যবিধি পালন সম্পর্কে জনগণকে উদ্বুদ্ধকরণ।

৭. আর্সেনিক আক্রান্ত ও অন্যান্য সমস্যা সংকূল এলাকায় (লবনাক্ত, পাথুরে, পাহাড়ি ইত্যাদি) নতুন লাগসই প্রযুক্তি উদ্ভাবনের মাধ্যমে নিরাপদ পানি সরবরাহের ব্যবস্থা গ্রহণ।

৮. পানি সরবরাহ ও এনভায়রনমেন্টাল স্যানিটেশন ব্যবস্থার উন্নয়নে স্বল্প ব্যয়ে লাগসই প্রযুক্তি অনুসন্ধান, গবেষণা ও উন্নয়ন।

৯. আপদকালীন (বন্যা, সাইক্লোন ইত্যাদি) সময়ে জরুরী 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 গ্রহন। এজন্য পর্যায়ক্রমে দেশের সকল পানি সরবরাহ ব্যবস্থায় ওয়াটার সেফটি প্লান (WSP) বাসত্মবায়ন।

খ) সেবা গ্রহণকারীঃ-

সেবা গ্রহণকারীঃ ঢাকা চট্রগ্রাম এবং খুলানা ওয়াসার কর্তৃত্বাধীন এলাকা ব্যতিরেকে দেশের অন্যান্য অঞ্চলে বসবাসরত সকল শ্রেণীর জনগণ, পরামর্শক প্রতিষ্ঠান, ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান, বেসরকারী স্বেচ্ছাসেবী সংস্থা।

সেবা গ্রহণকারীর প্রাপ্য সেবাসমূহঃ

১) প্রধান কার্যালয়ঃ

ক্রমিক নং	সেবার বিবরণ	সাড়া প্রদানের সময়সীমা
ক.	সমগ্র দেশের অথবা এলাকা ভিত্তিক পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন বিষয়ক তথ্য সরবরাহের অনুরোধ	৩ কর্মদিবসের মধ্যে
খ.	বিভিন্ন সংস্থা কর্তৃক আয়োজিত প্রশিক্ষনে প্রশিক্ষক প্রদান	৭ কর্মদিবসের মধ্যে
গ.	বিভিন্ন শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে উচ্চতর শিক্ষা ক্ষেত্রে বহিঃশিক্ষক হিসেবে অধিদপ্তরীয় কর্মকর্তা মনোনয়নের অনুরোধ।	১৪ কর্মদিবসের মধ্যে
ঘ.	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের ব্যয়ে পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন স্থাপনা স্থাপনের অনুরোধ (Deposit Work).	১৪ কর্মদিবসের মধ্যে
ঙ.	অধিদপ্তরীয় কর্মকর্তা/কর্মচারীর বিরুদ্ধে অভিযোগ	৭ 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 তা জানাতে হবে।

২। আবেদনকারী উর্পযুক্ত কর্তৃপক্ষের পরিবর্তে অন্যত্র আবেদন করলে তার আবেদন উর্পযুক্ত সময়ের মধ্যে যথোপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নিকট পাঠিয়ে আবেদনকারীকে জানাতে হবে।

৩। তথ্য সরবরাহের ক্ষেত্রে প্রচলিত বিধিমালা অনুসরণ করতে হবে।

২) প্রকল্প পরিচালকের কার্যালয়ঃ

ক্রমিক নং	সেবার বিবরণ	সাড়া প্রদানের সময়সীমা
ক.	প্রকল্প ভিত্তিক তথ্য সরবরাহের অনুরোধ	৩ কর্মদিবসের মধ্যে
খ.	দরপত্র সংশ্লিষ্ট তথ্য	২ কর্মদিবসের মধ্যে
গ.	দরপত্র সংশ্লিষ্ট অভিযোগ	২ কর্মদিবসের মধ্যে
ঘ.	প্রকল্প কর্মকর্তা/কর্মচারীর বিরুদ্ধে অভিযোগ	৭ কর্মদিবসের মধ্যে
ঙ.	প্রকল্প সংশ্লিষ্ট কাজে নিয়োজিত কোন পরামর্শক প্রতিষ্ঠান/ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান/বেসরকারী স্বেচ্ছাসেবী সংস্থার কার্যসংক্রান্ত অভিযোগ/ প্রশ্ন	৭ কর্মদিবসের মধ্যে
চ.	প্রকল্প এলাকা ভিত্তিক পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন বিষয়ক তথ্য সরবরাহের অনুরোধ	৩ কর্মদিবসের মধ্যে
ছ.	চুক্তিবদ্ধ ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান/পরামর্শক সংস্থা/বেসরকারী স্বেচ্ছাসেবী সংস্থা কর্তৃক তত্ত্বাবধানকারী কর্তৃপক্ষের সাথে বিরোধ নিস্পত্তির আবেদন।	১৫ কর্মদিবসের মধ্যে
জ.	গ্রামীণ পানি সরবরাহ এবং স্যানিটেশন প্রকল্প সমূহের জেলাওয়ারী ভৌত ও আর্থিক বরাদ্দ ওয়েব সাইটে প্রকাশ	প্রতি বৎসর আগষ্ট মাসের মধ্যে
ঝ.	শহর/পৌর পনি সরবরাহ এবং স্যানিটেশন প্রকল্প সমূহের শহর/পৌরসভাওয়ারী ভৌত ও আর্থিক বরাদ্দ ওয়েব সাইটে প্রকাশ	প্রতি বৎসর আগষ্ট মাসের মধ্যে
ঞ.	গ্রামীণ পানি সরবরাহ এবং স্যানিটেশন প্রকল্প সমুহের জেলাওয়ারী বিগত অর্থ বৎসরে মূল ও সংশোধিত ভৌত ও আর্থিক বরাদ্দের অনুকূলে অগ্রগতি প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে প্রকাশ	প্রতি বৎসর আগষ্ট মাসের মধ্যে
ট.	শহর/পৌর পানি সরবরাহ এবং স্যানিটেশন প্রকল্প সমূহের শহর/পৌরসভাওয়ারী বিগত অর্থ বৎসরের মূল ও সংশোধিত ভৌত ও আর্থিক বরাদ্দের অনুকূলে অগ্রগতি প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে প্রকাশ	প্রতি বৎসর আগষ্ট মাসের মধ্যে

১। উপর্যুক্ত সময়সীমার মধ্যে কোন বিষয় নিষ্পত্তি করা সম্ভব না হলে, তা ঐ সময় সীমার মধ্যে আবেদনকারীকে কি কারণে ও আর কতদিন সময় লাগবে তা জানাতে হবে।

২। আবেদনকারী উর্পযুক্ত কর্তৃপক্ষের পরিবর্তে অন্যত্র আবেদন করলে তার আবেদন উর্পযুক্ত সময়ের মধ্যে যথোপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নিকট পাঠিয়ে আবেদনকারীকে জানাতে হবে।

৩। তথ্য সরবরাহের ক্ষেত্রে প্রচলিত বিধিমালা অনুসরণ করতে হবে।

৪। সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের এখতিয়ার বহিভূত এলাকা বিষয় সম্পর্কীয় তথ্য প্রাপ্তির আবেদন / অভিযোগ ইত্যাদি ব্যাপারে সংশ্লিষ্ট ব্যাক্তি/ব্যাক্তিবর্গকে তাদের করণীয় সম্পর্কে জানিয়ে দিতে হবে।

৩) পানি পরীক্ষাগার (কেন্দ্রীয় এবং আঞ্চলিক)

ক) তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী পানি পরীক্ষা পরিবীক্ষন ও পর্যবেক্ষণ সার্কেল বিভিন্ন প্রকল্পের বার্ষিক ভৌত বরাদ্দ প্রাপ্তির পরে অক্টোবর মাসের মধ্যেই পানি পরীক্ষার শিডিউল তৈরী করে সংশ্লিষ্ট সকলকে জানিয়ে দিবেন এবং ওয়েবসাইটে প্রকাশ করবেন।

খ) কোন প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অত্র অধিদপ্তরে সংশ্লিষ্ট পানি পরীক্ষার আবেদন পাওয়া গেলে সর্বোচ্চ ১০ কর্ম দিবসের মধ্যে পানি পরীক্ষা বাবদ প্রয়োজনীয় ফী প্রদান সাপেক্ষে পানি পরীক্ষার ফলাফল জানিয়ে দিতে হবে। তবে সংশ্লিষ্ট প্রকল্প পরিচালক যদি পানি পরীক্ষার ব্যয় বাবদ চার্জ প্রদানের লিখিত নিশ্চয়তা প্রদান করে তবে ফী প্রদান না করা হলেও সর্বোচ্চ ১০ কর্মদিবসের মধ্যে পানি পরীক্ষার ফলাফল জানিয়ে দিতে হবে। যদি কোন যুক্তিসংগত কারণে তা সম্ভব না হয় তবে আবেদন প্রাপ্তির ২ কর্মদিবসের মধ্যে কারণ বর্ণনা করে আবেদনকারীকে জানিয়ে দিতে হবে । এর অনুলিপি অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (পরিকল্পনা), সংশ্লিষ্ট প্রকল্প পরিচালক এবং তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, পানি পরীক্ষা পরিবীক্ষন ও পর্যবেক্ষন সার্কেল- কে প্রদান করতে হবে।

গ) অধিদপ্তরীয় কাজের সাথে সংশ্লিষ্ট নয় এমন কোন সরকারী/বেসরকারী প্রতিষ্ঠান পানি পরীক্ষার আবেদন করলে ২ কর্মদিবসের মধ্যে তাকে সেবা প্রদান সমভব হবে কিনা জানিয়ে দিতে হবে। যদি সম্ভব না হয় তবে কী কী কারণে সম্ভব নয় তা উল্লেখ করতে হবে। **অনুলিপি (খ) ক্রমিকের বর্ণনা অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট সকলকে প্রদান করতে হবে।**

ঘ) সরকারী নলকূপের বা পানি উৎসের জড়ঁ্ঃরহব চৎড়মৎধসসব এর আওতায় পানি পরীক্ষা মাধ্যমে গ্রাহকের নিরাপদ পানি সরবরাহের নিশ্চিতকরণ।

ঙ) ঝুঁকিপূর্ণ এলাকায় সরকারী নলকূপের ১-২% বছরওয়ারী পরিক্ষাকরণ ।

৪) সার্কেল/জেলা/উপজেলা কার্যালয়ঃ-

ক্রমিক নং	সেবার বিবরণ	সাড়া প্রদানের সময়সীমা
ক.	প্রকল্প গ্রহণের আবেদন	১৫ কর্মদিবসের মধ্যে
খ.	দরপত্র সংশ্লিষ্ট তথ্য	২ কর্মদিবসের মধ্যে
গ.	দরপত্র সংশ্লিষ্ট অভিযোগ	২ কর্মদিবসের মধ্যে
ঘ.	অধিদপ্তরীয় কর্মকর্তা/কর্মচারীর বিরুদ্ধে অভিযোগ	৭ কর্মদিবসের মধ্যে
ঙ.	অধিদপ্তরীয় কাজে নিয়োজিত কোন পরামর্শক প্রতিষ্ঠান/ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান/বেসরকারী স্বেচ্ছাসেবী সংস্থার কার্যসংক্রান্ত অভিযোগ/ প্রশ্ন	৭ কর্মদিবসের মধ্যে
চ.	পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন বিষয়ক তথ্য সরবরাহের অনুরোধ	৩ কর্মদিবসের মধ্যে
ছ.	বিভিন্ন সংস্থা কর্তৃক আয়োজিত প্রশিক্ষনে প্রশিক্ষক প্রদান	৭ 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 নিস্পত্তির আবেদন।	১৫ কর্মদিবসের মধ্যে
ঞ.	অধিদপ্তরীয় পানি পরীক্ষাগারগুলোর সেবার মান সংক্রান্ত 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 তা জানাতে হবে ।

২। আবেদনকারী উর্পযুক্ত কর্তৃপক্ষের পরিবর্তে অন্যত্র আবেদন করলে তার আবেদন উর্পযুক্ত সময়ের মধ্যে যথোপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নিকট পাঠিয়ে আবেদনকারীকে জানাতে হবে ।

৩। তথ্য সরবরাহের ক্ষেত্রে প্রচলিত বিধিমালা অনুসরণ করতে হবে।

৪। সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ের এখতিয়ার বহির্ভূত এলাকা বিষয় সম্পর্কীয় তথ্য প্রাপ্তির আবেদন / অভিযোগ ইত্যাদি ব্যাপারে সংশ্লিষ্ট ব্যাক্তি/ব্যাক্তিবর্গকে তাদের করণীয় সম্পর্কে জানিয়ে দিতে হবে।

ঘ) নাগরিক অধিকার সংরক্ষণ কাজে অধিদপ্তরীয় দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা।

নির্বাহী প্রকৌশলী
ডিজাইন বিভাগ,
জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর,
১৪ নং শহীদ ক্যাপ্টেন মনসুর আলী সরণী, কাকরাইল, ঢাকা ।
ফোনঃ ৯৩৪৩৩৭১
E-mail: eedesign@dphe.gov.bd