

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ
www.mohfw.gov.bd

সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: সকলের জন্য সশ্রমী ও মানসম্মত চিকিৎসা সেবা।

মিশন: স্বাস্থ্য, জনসংখ্যা ও পুষ্টি খাতের উন্নয়নের মাধ্যমে সবার জন্য সশ্রমী গুণগত স্বাস্থ্যসেবা নিশ্চিত করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র. 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)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বিনামূল্যে চিকিৎসা সেবা প্রদান	আবেদনের ভিত্তিতে বীর মুক্তিযোদ্ধা/দুঃস্থ রোগীদের বিনামূল্যে চিকিৎসা সেবা প্রদান	সাদা কাগজে আবেদন, চিকিৎসা সংক্রান্ত ব্যবস্থাপত্রের ফটোকপি/মুক্তিযোদ্ধা সনদের প্রত্যয়ন পত্র	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস।	রেহানা ইয়াসমিন উপসচিব (সরকারী স্বাস্থ্য ব্যবস্থাপনা-১,২) ফোনঃ ৯৫৫ ৬৯৮৯ ghm1@hbsd.gov.bd ghm2@hbsd.gov.bd
২.	বেসরকারী উদ্যোগে বিদেশী চিকিৎসকদের বাংলাদেশে আগমনের অনুমতি প্রদান।	বেসরকারী হাসপাতালে বিদেশী বিশেষজ্ঞ চিকিৎসক/বিশেষায়িত নার্স নিয়োগ সংক্রান্ত নীতিমালা-২০০৯ অনুযায়ী স্বাস্থ্য অধিদপ্তর,	সাদা কাগজে আবেদন, সংশ্লিষ্ট বিদেশী চিকিৎসকের পূর্ণাঙ্গ জীবন বৃত্তান্ত, শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদপত্রের অনুলিপি, পাসপোর্টের অনুলিপি, পাসপোর্ট সাইজের ছবি, স্ব-স্ব দেশের চিকিৎসাসেবা সংক্রান্ত রেজিস্ট্রেশন, সংশ্লিষ্ট দেশে অবস্থিত বাংলাদেশ দূতাবাসের ছাড়পত্রসকল	বিনামূল্যে	একাধিক কর্তৃপক্ষ সংশ্লিষ্ট থাকায় যথাসম্ভব যৌক্তিক সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়।	মোঃ মুক্তাফিজুর রহমান সিনিয়র সরকারী সচিব (বেসরকারী স্বাস্থ্য ব্যবস্থাপনা-১,২) ফোনঃ ৯৫৫ ৬৯৮৯ ghm1@hbsd.gov.bd ghm2@hbsd.gov.bd

ক্র. 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)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩.	সংবিধিবদ্ধ/ স্বায়ত্বশাসিত/ যৌথ উদ্যোগে (বিদেশি বিনিয়োগ) নির্মিত হাসপাতাল, ক্লিনিক ও স্বাস্থ্য প্রতিষ্ঠান স্থাপনের অনুদান প্রদান।	অবেদন প্রাপ্তির পর স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের মতামতের আলোকে অনুমতি প্রদান।	সাদা কাগজে আবেদন, সম্পূর্ণ প্রকল্প প্রস্তাবনা, স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের মতামত	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস।	মোঃ মুক্তাফিজুর রহমান সিনিয়র সহকারী সচিব (বেসরকারী স্বাস্থ্য ব্যবস্থাপনা-১,২) ফোনঃ ৯৫৫ ৬৯৮৯ phm1@hsd.gov.bd phm2@hsd.gov.bd
৪.	মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট হালনাগাদকরণ;		কম্পিউটার সেল	প্রয়োজন নয়	তাৎক্ষণিক	অহমেদ কতিয়ুল হোসেন সিডেম এনালিস্ট ফোনঃ ৯৫৫ ১৪৪২ latifullahossain@gmail.com

বি.ম্. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. 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)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	পদ সৃষ্টি	বিদ্যমান বিধি বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ বিভাগের সম্মতিক্রমে প্রস্তাবিত পদের	পদসৃষ্টির জন্য জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের চাহিত ডেকলিয়ারেশন অনুযায়ী নির্ধারিত ফরমে দস্তার/ অধিদপ্তরের প্রস্তাব	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস।	এ. জেড. এম. শারীফুল হোসেন উপসচিব(প্রশাসন-১) শাখা

ক্র. 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)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	পদ সংরক্ষণ	পদ সৃজনের আদেশ জারির পর মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ০৩.০৫.২০০৩ তারিখের ১১১ নং আদেশ মোতাবেক প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় হিসেবে ৩ বছর মন্ত্রণালয়ের মাননীয় মন্ত্রীর অনুমোদনক্রমে এবং সৃজনের ৪র্থ বছর হতে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ বিভাগের সম্মতিক্রমে পদ সংরক্ষণের আদেশ জারি	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের চার্জিত চেকালিফ্ট, পদ সৃজনের সরকারি আদেশ, পদ সৃজনের পর সকল পদ সংরক্ষণের মঞ্জুরী আদেশ।	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	এ. জেড. এম. শারজিল হাসান উপসচিব(প্রশাসন-১) শাখা ফোনঃ ৯৫৭৭৯৮৫ admin1@hspd.gov.bd
৩.	পদ স্থায়ীকরণ	বিদ্যমান বিধি বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় এবং অর্থ বিভাগের সম্মতিক্রমে আদেশ জারি করা হয়	১. পদ স্থায়ীকরণের জন্য জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ফরম(পুরণকৃত) ২. দপ্তর/ অধিদপ্তরের প্রস্তাব ৩. পদসৃজনের সরকারি আদেশ ৪. পদসৃজনের পর সকল পদ সংরক্ষণের মঞ্জুরী আদেশ।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট বিধির আলোকে জনপ্রশাসন ও অর্থ মন্ত্রণালয়ের সম্মতির পর ১৫ কর্মদিবস	এ. জেড. এম. শারজিল হাসান উপসচিব(প্রশাসন-১) শাখা ফোনঃ ৯৫৭৭৯৮৫ admin1@hspd.gov.bd
৪.	নিয়োগ ও পদোন্নতি	(ক) সংশ্লিষ্ট পদের নিয়োগ	প্রাপ্তিস্থানঃ মন্ত্রণালয়/দপ্তর/সংস্থা	বিনামূল্যে	১ম ও ২য় স্রেণীর বিষয়ে	এ. জেড. এম. শারজিল

ক্র. 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)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		বিধি অনুসারে ১ম ও ২য় শ্রেণির সরাসরি নিয়োগযোগ্য পদে পিএসসির মাধ্যমে নির্বাচিত প্রার্থীদের স্বাস্থ্য পরীক্ষা ও পুষ্টিশি শুভায়নপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে নিয়োগপত্র জারি করা হয় এবং পদোন্নতির ক্ষেত্রে পিএসসির সুপারিশক্রমে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন নিয়ে পদোন্নতির আদেশ জারি (খ) সংশ্লিষ্ট পদের নিয়োগ বিধি অনুসারে ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণির সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্রে সরকার নির্ধারিত কর্মটির সত্য উপস্থাপন করা হয়। নিয়োগের সকল আনুষ্ঠানিকতা সম্পন্নসহ কর্মটির সুপারিশের ভিত্তিতে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে নিয়োগপত্র এবং পদোন্নতির আদেশ জারি	প্রয়োজনের ক্ষেত্রে ১. নির্ধারিত ফর্মে আবেদন ২. হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন প্রাপ্তিস্থানঃ বহল পরিচিত জাতীয় দৈনিক পত্রিকা এবং স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট পদোন্নতির ক্ষেত্রে ১. নির্ধারিত ফর্মে আবেদন ২. হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন প্রাপ্তিস্থানঃ মন্ত্রণালয়/দপ্তর/সংস্থা		পিএসসির সুপারিশ প্রাপ্তির পর ৭ কর্মদিবস। তাছাড়া, ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণির নিয়োগ বিধি অনুযায়ী বৃত্তান্ত সুপারিশের পর ১৫ কর্মদিবস	হাসান উপসচিব(প্রশাসন-১) শাখা ফোনঃ ৯৫৭৭৯৮৫ admin1@hpsd.gov.bd

বি.দ্র. ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পূর্ণ দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: বাজেট বরাদ্দ/ বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

২। সেবাগ্রহণকারী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান end user না হলে অথবা কোন বৃত্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: বিটিআরসি-এর নিকট থেকে ব্যাঙ্কউইডথ ক্রয়।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. 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)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	অর্জিত ছুটি/ শ্রাতি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ২০১৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারি।	১. সাদা কাগজে আবেদন ২. নির্ধারিত ফর্ম(বাংলাদেশ ফরম নম্বর ২৩২৫) ৩. প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিলিপি(গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে)/ হিসাব শাখা, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ৭ কর্মদিবস এবং ননগেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ৫ কর্মদিবস	এ. জেড. এম. শারীজিল হাসান উপসচিব(প্রশাসন-১) শাখা ফোনঃ ৯৫৭৭৯৮৫ admin1@hsd.gov.bd
২.	ক) বহিঃ বাংলাদেশ (অর্জিত/সিফা) ছুটি মঞ্জুর খ) লিয়েন মঞ্জুর/লিয়েন বর্ধিতকরণ মঞ্জুর	নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ২০১৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে নিশ্চিত করে (সময়ে সময়ে জারিকৃত বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি সংক্রান্ত অনুষঙ্গিক নির্দেশনা এবং লিয়েন সংক্রান্ত নীতিমালা অনুসরণে) সরকারি আদেশ জারি।	১. সাদা কাগজে আবেদন ২. নির্ধারিত ফর্ম(বাংলাদেশ ফরম নম্বর ২৩২৫) ৩. প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিলিপি(গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) ৪. ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) ৫. অফার লেটার ৬. লিয়েন শেষে দেশে ফিরে আসার অজীকারনামা প্রাপ্তিস্থানঃ হিসাব শাখা ও প্রশাসন-১ শাখা, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবস	এ. জেড. এম. শারীজিল হাসান উপসচিব(প্রশাসন-১) শাখা ফোনঃ ৯৫৭৭৯৮৫ admin1@hsd.gov.bd
৩.	বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি/ সিলেকশন ট্রেড/টাইমস্কেল প্রদান	নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ২০১৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে নিশ্চিত করে (সময়ে সময়ে জারিকৃত বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি সংক্রান্ত অনুষঙ্গিক নির্দেশনা এবং লিয়েন সংক্রান্ত নীতিমালা অনুসরণে) সরকারি আদেশ জারি।	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২. হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিলিপি	বিনামূল্যে	২০ কর্মদিবস	এ. জেড. এম. শারীজিল হাসান উপসচিব(প্রশাসন-১) শাখা ফোনঃ ৯৫৭৭৯৮৫ admin1@hsd.gov.bd

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)		
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)		
৪.	স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার প্রথম শ্রেণীর কর্মকর্তাদের পেনশন/আনুভৌমিক মঞ্জুর	১ ক. সেবা প্রাপ্তির জন্য সরকারি বিধিমালায় আলোকে সংশ্লিষ্ট কাগজ-পত্রাদি সেবা গ্রহীতা যথাসময় কর্তৃপক্ষের সুপারিশসহ মন্ত্রণালয়ে দাখিল করবেন। খ. সেবা গ্রহণের প্রস্তাব প্রাপ্তির পর শৃংখলা শাখার মতামত গ্রহণ। গ. শৃংখলা শাখার মতামত প্রাপ্তির পর বুডাত অনুমোদন। ২ ক. সেবা গ্রহীতা ডিভিও হিসাবে দায়িত্ব পালন করে থাকলে বৈদেশিক সাহায্যপুষ্টি অডিট অধিদপ্তর (ফাপাত) কর্তৃক উত্থাপিত আপত্তির (ফাপাত) বিষয়ে ফাইন্যান্সিয়াল ম্যানেজমেন্ট একড অডিট ইউনিট-এর মতামত গ্রহণ।	ক. প্রয়োজনীয় কাগজপত্রঃ ১. পেনশন ফরম ২. আবেদনকারীর ছবি ৩. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতে লেখা পাঁচ আংগুলের ছাপ ৪. অবসর গ্রহণ আদেশ ৫. না দাবী ছাড়পত্র ৬. ই-এলপিপি (মূল-কপি সহ) ৭. অফিসকার নামা ৮. জীবন বুডাত ৯. চাকুরী বিবরণী (মূল-কপি সহ) ১০. অডিট ছাড়পত্র ১১. উত্তরাধিকার ঘোষণা পত্র ১২. দায়িত্ব হস্তান্তর খ. প্রাপ্তিস্থান উক্ত কাগজ-পত্রাদি সেবা গ্রহীতা নিজ কর্তৃক এবং কর্মস্থল হতে সংগ্রহ করতে পারবেন।	বিনামূল্যে	২ ক. ৫-৭ কর্মদিবস; খ. ২-৩ কর্মদিবস। (হস্তান্তর প্রাপ্তির পর সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় ৮-১০ কর্মদিবস)। ২ খ. অতিরিক্ত ০৩-০৫ কর্মদিবস (সেবা গ্রহীতা ডিভিও হিসাবে দায়িত্ব পালন করে থাকলে হস্তান্তর প্রাপ্তির পর সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় ১০-১৫ কর্ম দিবস)	উপস্থল ৩০০/ (তিনপত্র) টাকার, নন জুডিশিয়াল ইন্স্যাম্প (গেহ সেবামত বাদে অন্যান্য সকল অত্রিমের	ক. আগষ্ট মাসের ২ সপ্তাহে দরখাস্ত আবেদন করা হয় এবং দরখাস্ত জমাদানের জন্য ৩০ দিন কর্মদিবস সময় দেয়া হয়। খ. প্রাপ্ত আবেদনসমূহ	ড. মোঃ এনায়েত হক উপসচিব (বাজেট- ১০১৫২২০৪২০৪ budget1@hsd.gov.bd
৫.	স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার বিভিন্ন প্রকার অগ্রিম মঞ্জুর (গেহ নির্মাণ, গুহ সেবামত, মটর গাড়ী, বটর সাইকেল ও কম্পিউটার)	ক. বিভিন্ন প্রকার অগ্রিম গ্রহণের আবেদন আবেদন করে সকল দপ্তর/সংস্থায় পত্র প্রেরণ। খ. প্রাপ্ত আবেদন যাচাই-বাছাই গ. নির্ধারিত কমিটির সভার সুপারিশসহ কার্যবিবরণী যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদন। ঘ. বিভিন্ন প্রকার অগ্রিম মঞ্জুরীর সরকারি	ক. প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	বিনামূল্যে	২ ক. ৫-৭ কর্মদিবস; খ. ২-৩ কর্মদিবস। (হস্তান্তর প্রাপ্তির পর সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় ৮-১০ কর্মদিবস)। ২ খ. অতিরিক্ত ০৩-০৫ কর্মদিবস (সেবা গ্রহীতা ডিভিও হিসাবে দায়িত্ব পালন করে থাকলে হস্তান্তর প্রাপ্তির পর সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় ১০-১৫ কর্ম দিবস)	উপস্থল ৩০০/ (তিনপত্র) টাকার, নন জুডিশিয়াল ইন্স্যাম্প (গেহ সেবামত বাদে অন্যান্য সকল অত্রিমের	ক. আগষ্ট মাসের ২ সপ্তাহে দরখাস্ত আবেদন করা হয় এবং দরখাস্ত জমাদানের জন্য ৩০ দিন কর্মদিবস সময় দেয়া হয়। খ. প্রাপ্ত আবেদনসমূহ	ড. মোঃ এনায়েত হক উপসচিব (বাজেট- ১০১৫২২০৪২০৪ budget1@hsd.gov.bd

ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের জন্য

ক্র. 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)
(২)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		আদেশ জারী		স্কেডে	যাচাই-বাছাই-এর জন্য ১৫ কর্মদিবস গ. যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক কার্যবিবরণী অনুমোদন ২-৪ কার্যদিবস। খ. অনুমোদিত অগ্রিম গ্রহণতার সংখ্যা অনুযায়ী ১৫-২০ কর্মদিবস) প্রস্তাব প্রাপ্তির পর সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়সীমা ৫০-৬০ কর্মদিবস)	

বি. দ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করাতে হবে

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসমুঠ হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কখন কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিশ্চিত্য সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক)	নাম ও পদবি: শেখ মুজিবুর রহমান, যুগ্ম-সচিব (প্রশাসন) ফোন: ৯৫৪০২০৪ ইমেইল: admin@hds.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.mohfw.gov.bd	৩ মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: শেখ রহিমুল ইসলাম, অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন) ফোন: ৯৫৪০২৮২ ইমেইল: adminwing@hds.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.mohfw.gov.bd	১ মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৯নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৩ মাস

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

বি.দ্র. সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয়না তা বিবেচন করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।