

**গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ**

www.hsd.gov.bd

সিটিজেনস চার্টার

১. ডিশন ও মিশন

তিশন: সকলের জন্য সামুদ্রী ও মানসম্মত চিকিৎসা সেবা।

মিশন: স্বাস্থ্য, পৃষ্ঠি ও জনসংখ্যা খাতের উন্নয়নের মাধ্যমে সবার জন্য সুলভে মানসম্মত স্বাস্থ্যসেবা নিশ্চিত করে একটি সুস্থ সবল জনগোষ্ঠী গড়ে তৈলা।

২. সেবা প্রদান প্রতিক্রিয়া

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রি. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	প্রয়োজনীয় কাগজগুপ্ত এবং প্রাপ্তিক্রিয়া	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পক্ষতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	বিনামূলো চিকিৎসা সেবা প্রদান	আবেদনের তিতিতে শীর মুক্তিযোৱা/দুঃখ রোগীদের চিকিৎসা সেবা প্রদান	সাদা কাগজে ব্যবস্থাপ্রে প্রত্যয়ন পত্র	আবেদন, চিকিৎসা ফটোকপি/মুক্তিযোৱা সনদের	বিনামূলো ৭ কর্মদিবস। ১) মোহাম্মদ রোকন উদ্দিন উপসচিব (সরকারী স্বাস্থ্য ব্যবস্থাপনা- ১) ২) ফেনাঃ ৯৫৫ ৬৯৮৯ মোবাঃ ০১৮-১৯৯১৩১৪৩ ghm1@hsd.gov.bd	
২.	বেসরকারী উদ্যোগে বিদেশী চিকিৎসকদের বাংলাদেশ আগমননের অনুমতি প্রদান।	বেসরকারী হসপাতালে বিদেশী বিশেষজ্ঞ চিকিৎসক/বিশেষায়িত বার্স নিয়েগ সংক্রান্ত নীতিমালা-২০০৯ অনুযায়ী স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, বাংলাদেশ দুতাবাসের হাতৃপত্র সকল	সাদা কাগজে চিকিৎসকের পূর্ণাঙ্গ যোগ্যতার সনদপ্রের অনুলিপি, পাসপোর্টের অনুলিপি, পাসপোর্ট সাইজের ছবি, স-স দেশের চিকিৎসাসেবা সংক্রান্ত রেজিস্ট্রেশন, সংশ্লিষ্ট দেশে অবস্থিত বাংলাদেশ দুতাবাসের হাতৃপত্র সকল	বিনামূলো ২) একাধিক কর্তৃপক্ষ সংশ্লিষ্ট থাকায় যথাসম্ভব যৌক্তিক সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়। ১) মোবাঃ ০১৮-১৯৯১৩১৪৩ ghm2@hsd.gov.bd	ঢেক্স শাবিবা উপসচিব (সরকারী স্বাস্থ্য ব্যবস্থাপনা-২) ফেনাঃ ৯৫৫১৮৪৮ মোবাঃ ০১৭৩২৬০৯৮৪৬	

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিহ্যন	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পক্ষতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩.	সংবিধিবক্তৃ/ স্থায়ভূমিসিত/ বিদেশি বিনিয়োগে	পরিস্থিতি মন্ত্রণালয় এবং বরাটু মন্ত্রণালয়ের অনাপত্তি প্রয়োগ করবেন	কাগজপত্র সংশ্লিষ্ট আবেদনকারী সরবরাহ			
৪.	মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট হালনাগাদকরণ;	আবেদন প্রাপ্তির পর স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের ব্যতীত অন্যতের আলোকে অনুমতি প্রদান। ক্লিনিক ও স্বাস্থ্য প্রতিষ্ঠান স্থাপনের অনুদান প্রদান।	সাদা কাগজে আবেদন, সম্পূর্ণ প্রক্রস্ত প্রস্তাবনা, স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের চাতামত আবেদনের স্বাস্থ্য ব্যবস্থাপনা-২ ফোনঃ ৯৮৫৮০৯৮৮৮ মোবাইল ০১৭৩২-৬০৯৮৮৬	বিশ্বাস্যে ছাত্রদিবস।	উচ্চ শাবিবা উপসচিব (সরকারী স্বাস্থ্য ব্যবস্থাপনা-২) ফোনঃ ৯৮৫৮০৯৮৮৮ মোবাইল ০১৭৩২-৬০৯৮৮৬	উচ্চ শাবিবা উপসচিব (সরকারী স্বাস্থ্য ব্যবস্থাপনা-২) ফোনঃ ৯৮৫৮০৯৮৮৮ মোবাইল ০১৭৩২-৬০৯৮৮৬

বি.বি. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণঃ সম্পত্তির বেজিস্ট্রেশন, প্রেড লাইসেন্স।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিহ্যন	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পক্ষতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	জন সংষ্ঠি	বিদ্যমান অনুসরণ মন্ত্রণালয় ও অর্থ বেতনক্রম অর্থ	বিধান জনপ্রশাসন অনুযায়ী নির্ধারিত ফরমে দষ্টর/ অধিদপ্তরের প্রত্যোন সম্মতিগ্রহণে প্রত্যাবিত পদের বেতনক্রম অর্থ বিভাগের	পদস্থিতির জন্য জনপ্রশাসন বর্গালয়ের চাহিত চেকলিস্ট বিনামূল্যে বিভাগের	বিনামূল্যে ৩০ কর্মদিবস।	মোহাম্মদ ইকবাল হেসেন উপসচিব (প্রশা-১ শাখা) ফোনঃ ০২- ২২২৩০৫৯৮৮৫

ক্ৰ. নং	সেবাৰ নাম	সেবা প্ৰদান পক্ষতি	প্ৰযোজনীয় কাগজপত্ৰ এবং প্রাপ্তিশ্বাসন	সেবা মূল্য	সেবা প্ৰদানেৰ সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কৰ্মকৰ্তা (নাম, পদবি, যোনি নথন ও ইমেইল)	
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	
১.	বাস্তৰায়ন অনুবিভাগ হতে যাচাই কৰা হয়। প্ৰশাসনিক উন্নয়ন সংক্ৰান্ত সচিব কমিটিৰ ভিতৰে প্ৰযোজ্য কৰ্তৃতে মাননীয় প্ৰধানমন্ত্ৰীৰ অনুমোদনক্ষেত্ৰে পদ সৃজন আদেশ জাৰি	প্ৰাপ্তিশ্বাসনঃ জনপ্ৰশাসন মন্ত্ৰণালয় ও প্ৰশাসন-১, স্বাস্থ্য ও পৰিবাৰ কল্যাণ মন্ত্ৰণালয়/ওয়েবসাইট উন্নয়ন সংক্ৰান্ত সচিব কমিটিৰ প্ৰযোজ্য কৰ্তৃতে মাননীয় প্ৰধানমন্ত্ৰীৰ অনুমোদনক্ষেত্ৰে পদ সৃজন আদেশ জাৰি	প্ৰাপ্তিশ্বাসনঃ জনপ্ৰশাসন মন্ত্ৰণালয় ও প্ৰশাসন-১, স্বাস্থ্য ও পৰিবাৰ কল্যাণ মন্ত্ৰণালয়/ওয়েবসাইট উন্নয়ন সংক্ৰান্ত সচিব কমিটিৰ প্ৰযোজ্য কৰ্তৃতে মাননীয় প্ৰধানমন্ত্ৰীৰ অনুমোদনক্ষেত্ৰে পদ সৃজন আদেশ জাৰি	বিনামূল্যে	৩০ কাৰ্যদিবস	মোহাম্মদ ইকবাল (যোৱান উপসচিব (প্ৰশা-১ শাখা) ফোনঃ ২২২৩৩৫৭৯৮৫ মোবাইল ০২২২৬১২৭৪৯ admin1@hsd.gov.bd	মোবাইল ০২২২৬১২৭৪৯ admin1@hsd.gov.bd
২.	পদ সংৰক্ষণ পৰ আঙিগৰিয়দ ৩.০৫.২০০৩ তাৰিখেৰ ১১১ নং আদেশ মোতাবেক প্ৰশাসনিক মন্ত্ৰণালয় হিসেবে ৩. বছৰ মন্ত্ৰণালয়েৰ মাননীয় মন্ত্ৰীৰ অনুমোদনক্ষেত্ৰে সৃজনেৰ ৪ৰ্থ বছৰ হতে জনপ্ৰশাসন মন্ত্ৰণালয় ও অৰ্থ বিভাগেৰ সম্মতিক্ষেত্ৰে পদ সংৰক্ষণেৰ আদেশ জাৰি	জনপ্ৰশাসন মন্ত্ৰণালয়েৰ চাহিত চেকলিস্ট, পদ সৃজনেৰ সৰকাৰি আদেশ, পদ সৃজনেৰ পৰ সকল পদ সংৰক্ষণেৰ মন্ত্ৰীৰ অনুমোদনক্ষেত্ৰে এবং সৃজনেৰ ৪ৰ্থ বছৰ হতে জনপ্ৰশাসন মন্ত্ৰণালয় ও অৰ্থ বিভাগেৰ সম্মতিক্ষেত্ৰে পদ সংৰক্ষণেৰ আদেশ জাৰি	প্ৰাপ্তিশ্বাসনঃ জনপ্ৰশাসন মন্ত্ৰণালয় ও প্ৰশাসন-১, স্বাস্থ্য ও পৰিবাৰ কল্যাণ মন্ত্ৰণালয়/ওয়েবসাইট ১. পদ স্থায়ীকৰণেৰ জন্য জনপ্ৰশাসন মন্ত্ৰণালয়েৰ নিৰ্ধাৰিত কৰন্ম(পুৰণকৃত) ২. দণ্ডন/ অধিদণ্ডনেৰ প্ৰস্তাৱ ৩. পদসৃজনেৰ সৰকাৰ আদেশ ৪. পদসৃজনেৰ পৰ সকল পদ সংৰক্ষণেৰ মন্ত্ৰীৰ আদেশ। প্রাপ্তিশ্বাসনঃ মন্ত্ৰণালয়/দণ্ডন/সংস্থা	বিনামূল্যে	৩০ কাৰ্যদিবস	মোহাম্মদ ইকবাল (যোৱান উপসচিব (প্ৰশা-১ শাখা) ফোনঃ ২২২৩৩৫৭৯৮৫ মোবাইল ০২২২৬১২৭৪৯ admin1@hsd.gov.bd	মোবাইল ০২২২৩৩৫৭৯৮৫ মোবাইল ০২২২৬১২৭৪৯ admin1@hsd.gov.bd
৩.	পদ স্থায়ীকৰণ অনুসৰণে মন্ত্ৰণালয় বিভাগেৰ আদেশ জাৰি কৰা হয়	বিদ্যমান বিধি অনুসৰণে মন্ত্ৰণালয় বিভাগেৰ আদেশ জাৰি কৰা হয়	১. পদ স্থায়ীকৰণেৰ জন্য জনপ্ৰশাসন মন্ত্ৰণালয়েৰ নিৰ্ধাৰিত কৰন্ম(পুৰণকৃত) ২. দণ্ডন/ অধিদণ্ডনেৰ প্ৰস্তাৱ ৩. পদসৃজনেৰ সৰকাৰ আদেশ ৪. পদসৃজনেৰ পৰ সকল পদ সংৰক্ষণেৰ মন্ত্ৰীৰ আদেশ। প্রাপ্তিশ্বাসনঃ মন্ত্ৰণালয়/দণ্ডন/সংস্থা	বিনামূল্যে	৩০ কাৰ্যদিবস বিধিৰ আলোকে জনপ্ৰশাসন মন্ত্ৰণালয়েৰ সম্মতিৰ পৰ ১৫ কৰ্মদিবস	মোহাম্মদ ইকবাল (যোৱান উপসচিব (প্ৰশা-১ শাখা) ফোনঃ ২২২৩৩৫৭৯৮৫ মোবাইল ০২২২৬১২৭৪৯ admin1@hsd.gov.bd	মোবাইল ০২২২৩৩৫৭৯৮৫ মোবাইল ০২২২৬১২৭৪৯ admin1@hsd.gov.bd

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পক্ষতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পক্ষতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)		
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)		
৪.	নিয়োগ ও পদেমতি	(ক) সংশ্লিষ্ট পদের নিয়োগ বিষি অনুসারে ১ম ও ২য় শ্রেণির নিয়োগযোগ্য সরাসরি পদে পিএসসির মাধ্যমে নির্বাচিত প্রার্থীদের স্বাক্ষ পরীক্ষা ও পুলিশি প্রত্যয়নপত্র সাপ্লেকে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের আনুমতিপ্রাপ্ত কর্তৃপক্ষের নিয়োগপত্র জারি করা ২য় এবং পদেমতির ক্ষেত্রে পিএসসির সুপারিশক্রমে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন নিয়ে পদেমতির আদেশ জারি কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ক্ষেত্রে নিয়োগ বিষি অনুসারে ৩য় ও ৪য় শ্রেণির সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্রে সরকার নির্ধারিত কর্তৃপক্ষের স্বাক্ষ উপযুক্ত করা হয় নিয়োগের সকল অনুষ্ঠানিকতা সম্পর্কসহ কর্তৃপক্ষের ভিত্তিতে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে নিয়োগপত্র এবং পদেমতির আদেশ জারি	নিয়োগের ক্ষেত্রে ১. নির্ধারিত ফর্মে আবেদন ২. হাজারাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন	বিনামূল্য (৮)	বিনামূল্য (৫)	১ম ও ২য় শ্রেণির বিষয়ে পিএসসির সুপারিশ প্রাপ্তির পর প্রক্রিয়াব। তাহাড়া, ৩য় ও ৪য় শ্রেণির নিয়োগ বিষি অনুযায়ী তৃতীয় সুপারিশের পর ১ম কর্মসূচী বেবাঃ ০১৭১৬৯২৯৮৯ admin1@hsd.gov.bd	মোহাম্মদ হোসেন উপসচিব (প্রশ্ন-১ শাখা) ফোনঃ ২২২৩৩৫৭৯৮৫ মোবাঃ ০১৭১৬৯২৯৮৯	ইকবাল ০২-

বি�.d. ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাখলিকভাবে সম্পত্তি দেশ/বিদেশ বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থ ভাড়, মতামত প্রচল।

২। সেবাপ্রদানকারী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান end user না হল অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: বিটিআরসি-এর নিকট থেকে ব্যাঙ্গাইডথ ক্রয়।

২.৩) অভিভূত সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশেষ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা ও পরিশেষ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	অভিভূত স্থাটি শাখা বিনোদন স্থাটি মঙ্গুর	আবেদন পাত্রীর পর নির্ধারিত স্থাটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক সম্মত অনুযায়ী) অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারি।	১. সাদা কাগজে আবেদন ২. নির্ধারিত ফর্ম(বাংলাদেশ ফর্ম নথির ২৩৯৫) ৩. প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত স্থাটি প্রাপ্তার প্রতিবন্ধন(গেজেটেড কর্মকর্তাদের ফেচেটেড হিসাব শাখা, শাস্তি ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত স্থাটি প্রাপ্তার প্রত্যন্পত্ত নন গেজেটেড কর্মচারিদের ফেচেটেড)	বিনামূল্যে	গেজেটেড কর্মকর্তাদের ফেচেটেড ১ কর্মদিবস এবং ননগেজেটেড কর্মচারিদের ফেচেটেড কর্মদিবস	নোহান্দ ইকৰাল হোসেন উপসচিব (প্রশা-১ শাখা) ফোনঃ ০২-২২২৩৭৫১৮৫ ফোবাঃ ০২-২২২৩৭৫১৮৫ admin1@hsd.gov.bd
২.	বাংলাদেশ অর্জিত/শিল্প মঙ্গুর নিয়ন্ত্রণ কর্মকর্তা সময়ে জারিকৃত বিদেশ অবসরে অনুমতি সংক্রান্ত আনুষঙ্গিক নির্দেশনা এবং লিয়েন সংক্রান্ত নীতিমালা অনুসরণে সরকারি আদেশ জারি।	নির্ধারিত স্থাটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে নিষ্পত্তি করে (সময়ে শ) লিয়েন মঙ্গুর/লিয়েন বাস্তিকরণ সময়ে জারিকৃত বিদেশ অবসরে অনুমতি সংক্রান্ত আনুষঙ্গিক নির্দেশনা এবং লিয়েন সংক্রান্ত নীতিমালা অনুসরণে সরকারি আদেশ জারি।	১. সাদা কাগজে আবেদন ২. নির্ধারিত ফর্ম(বাংলাদেশ ফর্ম নথির ২৩৯৫) ৩. প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত স্থাটি প্রাপ্তার প্রতিবন্ধন(গেজেটেড কর্মকর্তাদের ফেচেটেড) ৪. স্থাটি প্রাপ্তার প্রত্যন্পত্ত নন গেজেটেড কর্মচারিদের ফেচেটেড ৫. আফার লেটার ৬. লিয়েন শেষে দেশে ফিরে আসার অঙ্গীকারনামা	বিনামূল্যে	০১ কর্মদিবস	মোহাম্মদ ইকবাল হোসেন উপসচিব (প্রশা-১ শাখা) ফোনঃ ০২-২২২৩৭৫১৮৫ ফোবাঃ ০২-২২২৩৭৫১৮৫ admin1@hsd.gov.bd
৩.	বার্ষিক বেতন বৃক্ষ/ সিলেকশন প্রোডাইইমস্কেল প্রদান	নির্ধারিত স্থাটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে নিষ্পত্তি করে (সময়ে জারিকৃত বিদেশ অবসরে অনুমতি সংক্রান্ত আনুষঙ্গিক নির্দেশনা এবং লিয়েন সংক্রান্ত নীতিমালা অনুসরণে) সরকারি আদেশ জারি।	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২. শালনাগাদ বার্ষিক প্রতিবন্ধন	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	মোহাম্মদ ইকবাল হোসেন উপসচিব (প্রশা-১ শাখা) ফোনঃ ০২-২২২৩৭৫১৮৫ ফোবাঃ ০২-২২২৩৭৫১৮৫ admin1@hsd.gov.bd

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রযোজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)	
(৫)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	
৪.	স্থান্ত্র সেবা বিভাগের আওতাধীন দপ্তরসংস্থার প্রথম কর্মকর্তাদের পেনশন/আনুভূতিক মঙ্গল	১ ক. সেবা প্রাপ্তির জন্য সরকারি বিষয়বালীর আলোকে সংশ্লিষ্ট কাগজ-পত্রাদি সেবা গ্রহণ যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশসহ মন্তব্যালয়ে দাখিল করবেন। ২. সেবা প্রাপ্তির পর শুঁখলা শাখার মতান্ত গ্রহণ। গ. শুঁখলা শাখার মতান্ত প্রাপ্তির পর চূড়ান্ত অনুমোদন।	ক. প্রযোজনীয় কাগজপত্রঃ ১. পেনশন ফরম ২. আবেদনকারীর ছবি ৩. নথনী স্পাফর ও হাতের পাচ আংগুলের ছাপ ৪. অবসর প্রাপ্ত আদেশ ৫. না দাবী আত্মপত্র ৬. ইঞ্জালিসি (মূল-কপিসহ) ৭. আঙ্গিকার নাম ৮. জীবন বৃত্তান্ত ৯. চাকুনী বিবরণী (মূল-কপিসহ) ১০. আত্ম ছড়পত্র ১১. উত্তোলিকার ঘোষণা পত্র ১২. দায়িত্ব ইন্টার্ভেন্স	১ক. ৫-৭ কর্মদিবস; ২-৩ কর্মদিবস। (প্রস্তাৱ প্রাপ্তিৰ পৰ সেবা প্রদানেৰ সাৰ্বোচ্চ সময় ৮-১০ কর্মদিবস।)	বিনামূল্য	১ক. ৫-৭ কর্মদিবস; ২-৩ কর্মদিবস। (প্রস্তাৱ প্রাপ্তিৰ পৰ সেবা প্রদানেৰ সাৰ্বোচ্চ সময় ৮-১০ কর্মদিবস।)	মোঃ আনেয়ার হোছাইন আকম্ড উপসচিব (জনস্বত্ত্ব-২) ফোন- ৯৫১৪৪৪২২২ মোবাইল ০১৭১৬১৮৭০১১ ph2@hsd.gov.bd
৫.	স্থান্ত্র সেবা বিভাগের আওতাধীন দপ্তরসংস্থার প্রথম কর্মকর্তাদের পেনশন/আনুভূতিক মঙ্গল	২ক. সেবা গ্রহণ হতে সংঠাত করতে পারবেন। ৩ক. সেবা গ্রহণ কর্তৃক উপাপিত আপত্তিৰ (ফাল্গুণ) বিষয়ে ফাইনান্সিয়াল ম্যানেজমেন্ট এন্ড অটিউইনিং-এর মতান্ত গ্রহণ।	৩ক. আগষ্ট মাসেৰ ২ সপ্তাহে দুৰ্বালতা আহ্বান কৰা হয় এবং দুৰ্বাল জন্মাদানেৰ জন্য ৩০ দিন কর্মদিবস সময় দেয়া হয়। ৪. প্রাপ্তিৰ কৰ্মসূচিৰ সভাৰ সুপারিশসহ কার্যবিবরণী যথাযথ কর্তৃপক্ষ কৰ্তৃক অনুমোদন। ৫. বিভিন্ন প্রকার অগ্রিম মঙ্গলীৰ সরকারি	৩০০/ (ভিন্নত) টাকার, নন জুতিশিয়াল ষাঢ়াল (৭২ মেৰামত বাদে অন্যান্য সকল অগ্রিম	ক. আগষ্ট মাসেৰ ২ সপ্তাহে দুৰ্বালতা আহ্বান কৰা হয় এবং দুৰ্বাল জন্মাদানেৰ জন্য ৩০ দিন কর্মদিবস সময় দেয়া হয়। খ. প্রাপ্তিৰ কৰ্মসূচিৰ সভাৰ সুপারিশসহ কার্যবিবরণী যথাযথ কর্তৃপক্ষ কৰ্তৃক অনুমোদন।	মোঃ আনেয়ার হোছাইন আকম্ড উপসচিব (জনস্বত্ত্ব-২) ফোন- ৯৫১৪৪৪২২২ মোবাইল ০১৭১৬১৮৭০১১ ph2@hsd.gov.bd	

ক্ৰ. নং	সেবাৰ নাম	সেবা প্ৰদান পদ্ধতি	প্ৰযোজনীয় কাগজপত্ৰ এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবাৰ সূল্য এবং পৰিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্ৰদানেৰ সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কৰ্মকৰ্তা (নাম, পদবি, ফোন নথৰ ও ইমেইল)	
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	
	আদেশ জৰী			(ফৰ্দ্ৰে) যাচাই-বাছাই-এৱ জন্ম ১৫ কৰ্মদিবস গ. যথাযথ কৰ্তৃপক্ষ কৰ্তৃক কাৰ্যাবৰণী অনুমোদন ২-৪ কাৰ্য দিবস। ঘ. অনুমোদিত অগ্ৰিম গ্ৰহণত সংখ্যা অনুযায়ী ১৫-২০ কৰ্মদিবস) (গ্ৰহণৰ পৰ সেবা প্ৰদানেৰ সময়সীমা ৫০-৬০ কাৰ্য দিবস)			

বি.স. অভিযোগ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তৰ/সংস্থা সহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানেৰ অন্য শাখা/অধিশাখা/অন্বিতাগ-কে প্ৰদত্ত সেবা। উদাহৰণ: লাজিস্টিক্স, ছুটি, জিপিএফ অগ্ৰিম।

৪

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থার সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়া (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসমুক্ত হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিরোক্ত পক্ষিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র. নং	কথন কর্মকর্তার নাম	কথন কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবি: আনন্দজ্ঞান আরা, ফুলচিটিব ফোন: ৫৫১০০৪৪২৪ মোবাইল: ০১৭২৬৬৪৯১৯৬ ইমেইল: admin@hsd.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.hsd.gov.bd	৩ মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: বোঝ সাইদুর রহমান, অভিযোগ সচিব ফোন: ৫৫১০০২৮২ মোবাইল: ০১৭১৮-০৩০২৫৮ ইমেইল: adminwing@hsd.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.hsd.gov.bd	১ মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মাস্টিপরিষদ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নম্বর পেইঠ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: WWW.grs.gov.bd	৩ মাস

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং প্রতিশ্রুত/কাঞ্জিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়

- নির্ধারিত করণে সম্পর্কাত্মক আবেদন জন্ম প্রদান
- সঠিক মাধ্যমে প্রযোজনীয় ফিল পরিবর্তন করা
- সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

বি.এ. সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন ব্যর্থ অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয়না তা বিশেষ করে তৎক্ষণ করতে হবে। কিন্তু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্ম একই হবে এবং কিন্তু বিষয় আলাদা হবে।

