

### 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: ০২-৯৫১৪৫৬৪ ই-মেইল: dirad@heu.gov.bd (প্রাতিষ্ঠানিক ও আভ্যন্তরীণ সেবার জন্য) এবং প্রোগ্রাম ম্যানেজার, জিএনএসপি ইউনিট (নাগরিক সেবার জন্য) ফোন: ০২-৯৫৭০২৫৭ ই-মেইল: saaduddin6255@gmail.com	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।

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 প্রতিষ্ঠান ও সংশ্লিষ্টদের সামাজিক স্বাস্থ্য বীমা সম্পর্কে উদ্বুদ্ধকরণ	সভা/ প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা এর মাধ্যমে	স্বাস্থ্য অর্থনীতি ইউনিট	বিনামূল্যে	প্রতি ব্যাচে ০১-০৩ কার্যদিবস	উপপরিচালক- ৩, স্বাস্থ্য অর্থনীতি ইউনিট ফোন: ০২-৯৫৮৫৫৭৯ ই-মেইল: dd3@heu.gov.bd
২.	মানসম্মত স্বাস্থ্য সেবার জন্য প্রয়োজনীয় টুলস/ প্রটোকল/ গাইডলাইন প্রস্তুতকরণ	কর্মশালা/ যোগাযোগের মাধ্যমে	কোয়ালিটি ইমপুভমেন্ট সেক্রেটারিয়েট	ঐ	প্রতি ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ০২ মাস	উপপরিচালক- ৪, স্বাস্থ্য অর্থনীতি ইউনিট ফোন: ০২-৯৫৮৬৮২১ ই-মেইল: dd4@heu.gov.bd
৩.	স্বাস্থ্য ব্যবস্থায় জেন্ডার বান্ধব পরিবেশ সৃষ্টিতে ও যথাযোগ্য পদক্ষেপ গ্রহণে নীতি নির্ধারক, পরিকল্পনাবিদ, ব্যবস্থাপক, সেবা প্রদানকারী ও অন্যান্য স্টেকহোল্ডারদের সহায়তা প্রদান	প্রটোকল/ গাইডলাইন/ প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা	জিএনএসপি ইউনিট	ঐ	০৪ মাস	সিনিয়র সহকারী প্রধান ও ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার, জিএনএসপি ইউনিট ফোন: ০২-৯৫৫৮২৭৮ ই-মেইল: sacgnsp1@heu.gov.bd
৪.	স্বাস্থ্য সেবা প্রদানকারী ও সংশ্লিষ্টদের জেন্ডার সংবেদনশীল প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা এর মাধ্যমে	জিএনএসপি ইউনিট	ঐ	প্রতি ব্যাচে ০৩-০৫ কার্যদিবস	
৫.	জেন্ডার সংবেদনশীল বাজেটিং ও রিপোর্টিং প্রবর্তনে উদ্বুদ্ধকরণ	উদ্বুদ্ধকরণ/ যোগাযোগের মাধ্যমে	জিএনএসপি ইউনিট	ঐ	ঐ	
৬.	জেন্ডার মূলধারাকরণে স্টেকহোল্ডার, সুশীল সমাজ, বেসরকারী সংস্থার সাথে অর্থবহ সংলাপ করা	চাহিদা মোতাবেক/ যোগাযোগের মাধ্যমে	জিএনএসপি ইউনিট	ঐ	ঐ	
৭.	এনজিও বিষয়ক ব্যুরো হতে প্রেরিত স্বাস্থ্য সম্পর্কিত প্রকল্প প্রস্তাবের উপর মতামত প্রদান	সভায় মূল্যায়নের মাধ্যমে	নির্ধারিত ছকে প্রণীত প্রকল্প প্রস্তাবনা	ঐ	০১ মাস	

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

### ১. ভিশন ও মিশন:

ভিশন: সর্বজনীন 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 এর মাধ্যমে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রতি ব্যাচে ০১-০৫ কার্যদিবস	উপপরিচালক- ১, স্বাস্থ্য অর্থনীতি ইউনিট ফোন: ০২-৯৫৮৭৭৫৮ ই-মেইল: dd1@heu.gov.bd
২.	স্বাস্থ্য অর্থনীতি বিষয়ক গবেষণা/ স্টাডির ফলাফল অবহিতকরণ	অবহিতকরণ সভা/ কর্মশালা/ সেমিনার এর মাধ্যমে	ঐ	ঐ	০১-০৩ কার্যদিবস	পরিচালক (গবেষণা) ফোন: ০২-৯৫৮২৩৫৪ ই-মেইল: dirr@heu.gov.bd
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: sacgnsp1@heu.gov.bd

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)
৪.	স্বাস্থ্য সেবার মানোন্নয়নে সেবা প্রদানকারীদেরকে ব্যবস্থাপকীয় প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা এর মাধ্যমে	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	০২ সপ্তাহ	ফোকাল পারসন, কোয়ালিটি ইমপুভমেন্ট সেক্রেটারিয়েট ফোন: ০২-৯৫৮৮৬৪৫ ই-মেইল: fpqis@heu.gov.bd
৫.	দারিদ্রসীমার নিচে বসবাসকারী জনগোষ্ঠীর জন্য বিনামূল্যে ইনডোর স্বাস্থ্য সেবা প্রদান (ভর্তিকরণ)	এসএসকে কার্ড প্রদানের মাধ্যমে	টাংগাইল জেলার সকল উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স	বিনামূল্যে	০১ ঘন্টা	ফোকাল পারসন, স্বাস্থ্য সুরক্ষা কর্মসূচি ফোন: ০২-৯৫৮৮৬৪৫ ই-মেইল: fpssk@heu.gov.bd
৬.	দারিদ্রসীমার নিচে বসবাসকারী জনগোষ্ঠীর জন্য বিনামূল্যে ইনডোর স্বাস্থ্য সেবা প্রদান (ভর্তি উত্তর সেবা প্রদান)	এসএসকে প্রকল্পের মাধ্যমে	টাংগাইল জেলার সকল উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুযায়ী	
৭.	Public Expenditure Review প্রকাশ	অনলাইনে	HEU ওয়েবসাইটে দৃশ্যমান (www.heu.gov.bd)	ঐ	প্রতি ০২ বছর অন্তর অন্তর	ফোকাল পারসন, পিইআর (PER), ফোন- ০২-৯৫৮৬৮২০; ই-মেইল: fpbnha@heu.gov.bd
৮.	Bangladesh National Health Accounts (with different Sub - Accounts) প্রকাশ	ঐ	ঐ	ঐ	প্রতি ০২ বছর অন্তর অন্তর	ফোকাল পারসন, বিএনএইচএ ফোন- ০২-৯৫৮৬৮২০; ই-মেইল: fpbnha@heu.gov.bd

*Ru*

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	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	দ্রুততম সময়ের মধ্যে	
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	আবেদন প্রাপ্তির পরবর্তী দ্রুততম সময়ের মধ্যে	উপপরিচালক- ১, স্বাস্থ্য অর্থনীতি ইউনিট ফোন: ০২-৯৫৮৫৫৭৮ ই-মেইল: dd1@heu.gov.bd
৩.	অর্জিত ছুটি/ বহিঃবাংলাদেশ অর্জিত ছুটি/ শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) এবং গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে অগ্রায়ন	নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে আবেদন পাওয়ার পর ছুটি বিধি 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 ১০ কর্মদিবসের মধ্যে	এবং সিনিয়র সহকারী প্রধান ও ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার, জিএনএসপি ইউনিট ফোন: ০২-৯৫৫৮২৭৮ ই-মেইল: sacgnsp1@heu.gov.bd
৪.	মাসিক বেতন বিল, উৎসব ভাতা, নববর্ষ ভাতা, ভ্রমণ বিল, সরবরাহ ও সেবার বিল, সরকারি ঋণ/অগ্রিমের বিল ও অন্যান্য আর্থিক দাবীর বিল পরিশোধ	প্রযোজ্য 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	সিএও (স্বাস্থ্য) এর কার্যালয় কর্তৃক বিল পাশ ও চেক ইস্যু সাপেক্ষে ০৩ কর্মদিবসের মধ্যে	উপপরিচালক- ২, স্বাস্থ্য অর্থনীতি ইউনিট ফোন: ০২-৯৫৭০৬৪১ ই-মেইল: dd2@heu.gov.bd

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

