

গণপ্রজাতন্ত্রীবাংলাদেশ সরকার
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
পরিচালকের কার্যালয়
সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল
ফুলবাড়িয়া, ঢাকা।

সিটিজেন চার্টার

১. রূপকল্প (Vision) ও অভিলক্ষ্য (Mission)

১.১ রূপকল্প (Vision):

সরকারি কর্মচারীদের জন্য মানসম্মত স্বাস্থ্য সেবা।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission):

প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধির মাধ্যমে সরকারি কর্মচারী এবং তাদের পরিবারের সদস্যদের উত্তম, মানসম্মত এবং দ্রুত স্বাস্থ্য সেবা নিশ্চিতকরণ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি :

২.১. নাগরিক সেবা:

ক্রমিক কনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	রেজিস্ট্রেশন	হাসপাতালের বহিঃবিভাগে প্রতিদিন (শনি- বৃহস্পতিবার) সকাল ৮.৩০ থেকে দুপুর ১.৩০ পর্যন্ত এবং জরুরী বিভাগে প্রতিদিন ২৪ ঘন্টা রেজিস্ট্রেশন করা হয়।	কর্মচারীর পরিচয় পত্র বহিঃবিভাগের ১০৮ নং কক্ষ এবং জরুরী বিভাগ	১০ টাকা। নগদ প্রদান।	বহিঃবিভাগে প্রতিদিন (শনি-বৃহস্পতিবার) সকাল ৮.৩০ থেকে দুপুর ১.৩০ পর্যন্ত এবং জরুরী বিভাগে প্রতিদিন ২৪ ঘন্টা প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান সাপেক্ষে তাত্ক্ষণিকভাবে রেজিস্ট্রেশন করা হয়	নাম- ইসমাইল হোসেন টিকেট ক্লার্ক মোবাইল- ০১৮৮৩৭৬৫৫৮১
০২	চিকিৎসক কর্তৃক প্রদত্ত সেবা	রোগীরা রেজিস্ট্রেশন কাজ সম্পন্ন করে সংশ্লিষ্ট বিভাগে আসবেন। চিকিৎসক রোগীর নিকট থেকে রোগের বিবরণ শুনে চিকিৎসা প্রদান করবেন।	হাসপাতাল থেকে প্রদত্ত রেজিস্ট্রেশন	বিনা মূল্যে।	৩০ মিনিটের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট বিভাগে কর্তব্যরত চিকিৎসক ফোন-
০৩	প্যাথলজিক্যাল পরীক্ষা	আউটডোর, ইনডোর ও ইমার্জেন্সী বিভাগ থেকে চিকিৎসকের পরামর্শ অনুযায়ী প্যাথলজি বিভাগে নমুনা সংগ্রহ করা হয়।	চিকিৎসকের পরামর্শ পত্র	সরকারি রোগী- বিনা মূল্যে সাধারণ রোগী – সরকার নির্ধারিত ইউজার ফি অনুসরণে। নগদ প্রদান	নমুনা সংগ্রহ- সকাল ৮.৩০ টা থেকে বেলা- ১২.০০ টা পর্যন্ত রিপোর্ট প্রদান- নমুনা সংগ্রহের পর দিন সকাল ১০.০০ ঘটিকা থেকে	ডা. কামরুল আহসান, জুনিয়র কনসালটেন্ট ও বিভাগীয় প্রধান ফোন নম্বর - ০১৭১২৫৩৮০৭৪

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৪	রেডিওলজিক্যাল পরীক্ষা	আউটডোর, ইনডোর ও ইমার্জেন্সী বিভাগ থেকে চিকিৎসকের পরামর্শ অনুযায়ী রেডিওলজিক্যাল পরীক্ষা করা হয়।	চিকিৎসকের পরামর্শ পত্র	সরকারি রোগী- বিনা মূল্যে সাধারণ রোগী- সরকার নির্ধারিত ইউজার ফি অনুসরনে। নগদ প্রদান	পরীক্ষা- সকাল ৮.৩০ টা থেকে বেলা- ২.০০ টাপর্যন্ত রিপোর্ট প্রদান- আলট্রাসোনোগ্রাম রিপোর্ট ৩০ মিনিটের মধ্যে অন্যান্য রিপোর্ট পর দিনসকাল ১০.০০ ঘটিকা থেকে	ডা. মলুয়া জাহান, জুনিয়র কনসালটেন্ট ফোন নম্বর - ১৯১৩০৩৩৩৫১
০৫	ঔষধ প্রদান	চিকিৎসকের প্রেসক্রিপশন অনুযায়ী সরবরাহ সাপেক্ষে বহিঃবিভাগে হাসপাতালের ফার্মেসী থেকে এবং অন্তঃবিভাগে ভর্তি রোগীদের সংশ্লিষ্ট সেবক/ সেবিকা ঔষধ প্রদান করে থাকেন।	চিকিৎসকের প্রেসক্রিপশন	শুধুমাত্র সরকারি রোগীদের বিনামূল্যে সরবরাহ করা হয়।	সকাল ৮.৩০ টা থেকে বেলা- ২.৩০ টাপর্যন্ত	মোঃ মীজানুর রহমান, ফার্মাসিস্ট ফোন নম্বর- ০১৮১৫৯১৮৪৮৬
০৬	রোগী ভর্তি	বহিঃবিভাগ ও জরুরী বিভাগের চিকিৎসকের পরামর্শ অনুযায়ী অন্তঃবিভাগে রোগী ভর্তি করা হয়।	চিকিৎসকের পরামর্শ পত্র	সরকারি রোগী- বিনা মূল্যে সাধারণ রোগী- সরকার নির্ধারিত ইউজার ফি অনুসরনে। নগদ প্রদান।	চিকিৎসকের পরামর্শ অনুযায়ী ২৪ ঘন্টা রোগী ভর্তি করা হয়।	বহিঃবিভাগ ও ইমার্জেন্সী বিভাগে দায়িত্বরত চিকিৎসক ফোন নম্বর- ০১৪০৪৪৩০৮০৩ ইমার্জেন্সী বিভাগ- ০২- ২২৩৩৫৫১০২
০৭	ছুটির ছাড়পত্র	অন্তঃবিভাগে ভর্তিকৃত রোগীকে চিকিৎসকের পরামর্শ অনুযায়ী ছাড়পত্র প্রদান করা হবে।	ভর্তিকৃত রোগীর সকল প্রকার মেডিকেল রেকর্ড	বিনা মূল্যে	কর্তব্যরত চিকিৎসকের পরামর্শের পর প্রায় ১ ঘন্টা	সংশ্লিষ্ট বিভাগে দায়িত্বরত চিকিৎসক ও নার্স ফোন নম্বর-
০৮	জরুরী বিভাগের সেবা	জরুরী বিভাগে আগত রুগীদের জরুরী চিকিৎসা সেবানিশ্চিত ও ভর্তিযোগ্য রোগীদের ভর্তি ও রেফারযোগ্য রোগীদের সংশ্লিষ্ট হাসপাতালে রেফারের ব্যবস্থা করা	রেজিস্ট্রেশন	বিনা মূল্যে	রোগী আসার সাথে সাথে অনতিবিলম্বে	কনসালটেন্ট (জরুরী বিভাগ) ফোন নম্বর- ০২- ২২৩৩৫৫১০২ মোবাইল-
০৯	অপারেশন সেবা	চিকিৎসকের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী ভর্তিকৃত রোগীদের এবং জরুরী বিভাগের রোগীদের প্রয়োজনীয় অপারেশন করা হয়।	চিকিৎসকের পরামর্শ পত্র	সরকারি রোগী- বিনা মূল্যে সাধারণ রোগী – সরকার নির্ধারিত ইউজার ফি অনুসরনে। নগদ প্রদান।	চিকিৎসক প্রদত্ত সময় অনুযায়ী। অপারেশন থিয়েটার খালি সাপেক্ষে রুটিন অপারেশন/ জরুরী অপারেশন	সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান ফোন নম্বর-
১০	বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদনের জন্য	সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়/ দপ্তর সংস্থার পত্র অনুযায়ী এ হাসপাতাল থেকে নির্ধারিত দিনে উপস্থিত থাকার জন্য সময় নির্ধারণ করে দেয়া হয়।	হাসপাতাল থেকে প্রেরিত পত্র	বিনা মূল্যে	নির্ধারিত দিনে উপস্থিতির ১.০০ ঘন্টার মধ্যে	নির্ধারিত দিনে নির্ধারিত বিভাগীয় প্রধান ফোন নম্বর-

ক্রমিক কনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	কর্মকর্তাদের স্বাস্থ্য পরীক্ষা		হাসপাতালের অফিস কক্ষ (রুম নং-১১৬)			
১১	এম্বুল্যান্স সেবা	এ হাসপাতালের রোগীদের ঢাকা মহানগরীর মধ্যে অন্য হাসপাতালে রেফারের ক্ষেত্রে বা এ হাসপাতালে আনার ক্ষেত্রে ব্যবহার করা যাবে	অফিস সময়ে আবাসিক সার্জন এবং অফিস সময়ের পরে ইমার্জেন্সী মেডিকেল অফিসারের অনুমতি পত্র	সরকার নির্ধারিত ফি এর মাধ্যমে। নগদ প্রদান	২৪ ঘন্টা	সহকারী সচিব ফোন- ০২-২২৩৩৫৭৭২৭ মোবাইল- ০১৭১১০২৪২৯৪
১২	ই.পি.আই	মা ও শিশুদের টিকা প্রদান করা হয়	প্রথমবার কোন কাগজপত্র প্রয়োজন নেই পরবর্তীতে ইপিআই বিভাগ কর্তৃক প্রদত্ত টিকার কার্ড	বিনা মূল্যে	সপ্তাহে ০৩ দিন, ৮.৩০ ঘটিকা হতে ২.৩০ ঘটিকা পর্যন্ত (শনি, সোম ও বুধবার)	উল্লিখিত দিনে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী: মানছুরা আক্তার, ইপিআই টেকনিশিয়ান ফোন : ০১৯২২৯৪৫৫৯২
১৩	পথ্য সরবরাহ	ডায়েট স্লিপ অনুযায়ী অন্তঃ বিভাগে ভর্তিকৃত রোগীদের পথ্য সরবরাহ করা হয়	অন্তঃবিভাগ থেকে প্রেরিত ডায়েট স্লিপ	বিনা মূল্যে	ভর্তিকৃত রোগীদের ভর্তির পর থেকে ছাড়পত্র নেয়া পর্যন্ত রোগীদের সময়মত পথ্য সরবরাহ করা হয়	জনাব চন্দন কুন্ডু, পদবী - পুষ্টিবিদ ফোন নম্বর- ০১৬৭১১২১৯৭৪

২.২. আভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক কনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	২য়, ৩য়, ৪র্থ শ্রেণীর কর্মকর্ত-কর্মচারী নিয়োগ।	পদ শূণ্য সাপেক্ষে মন্ত্রণালয় থেকে ছাড়পত্র গ্রহন পূর্বক পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি প্রদানের মাধ্যমে হাসপাতালের নিয়োগ বিধিমালা এবং প্রচলিত সরকারি বিধি- বিধান অনুসরণপূর্বক শূণ্য পদে লোক নিয়োগ করা হয়।	কাগজপত্র নিয়োগ বিধিমালা মোতাবেক শিক্ষাগত ও অভিজ্ঞতার সনদপত্র এবং পত্রিকায় প্রকাশিত নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি মোতাবেক অন্যান্য কাগজপত্র। <u>প্রাপ্তিস্থান</u> <u>আবেদনকারী।</u>	পত্রিকায় প্রকাশিত নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি মোতাবেক নির্ধারিত মূল্যমানের ব্যাংক ড্রাফ/ পে-অর্ডার/ পোস্টাল অর্ডার।	১ বছর	

০২	২য়, ৩য়, ৪র্থ শ্রেণীর কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পদোন্নতি।	পদ শূণ্য সাপেক্ষে হাসপাতালের নিয়োগ বিধিমালা মোতাবেক বিভাগীয় নির্বাচন ও পদোন্নতি কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে পদোন্নতি প্রদান করা হয়।	কাগজপত্র সার্ভিস বই, এসিআর, প্রাপ্তি স্থান প্রশাসন শাখা অফিস।	বিনা মূল্যে	৩ মাস	
০৩	২য়, ৩য়, ৪র্থ শ্রেণীর কর্মকর্তা-কর্মচারীদের চাকুরীতে স্থায়ী করন।	সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্রে ২ বছর ও পদোন্নতির ক্ষেত্রে ১ বছরের শিক্ষানবিসির মেয়াদ শেষে সন্তোষজনক চাকুরীর ভিত্তিতে চাকুরী স্থায়ী করা হয়।	কাগজপত্র সার্ভিসবই, এসিআর, পুলিশ ভেরিফিকেশন রিপোর্ট প্রভৃতি। প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট অফিস, পুলিশ কর্তৃপক্ষ।	বিনা মূল্যে	৭ দিন	
০৪	গৃহনির্মান/ গৃহ মেরামত/ মোটরসাইকেল/ কম্পিউটার/ বাইসাইকেল অগ্রীম ঋণ।	আবেদনকারীর সংশ্লিষ্ট আবেদন পত্র ঋণ মঞ্জুরীর জন্য মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়	কাগজপত্র সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান আবেদনকারী।	বিনা মূল্যে	৩-৭ কার্য দিবসের মধ্যে	
০৫	সাধারণ ভবিষ্যত তহবিল হতে অগ্রীম মঞ্জুরি ও চূড়ান্ত উত্তোলন।	আবেদনকারীর সংশ্লিষ্ট আবেদন পত্র ঋণ মঞ্জুরীর জন্য মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়	কাগজপত্র সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র, একাউন্ট স্লিপ।	বিনা মূল্যে	৫ দিন	
০৬	কর্মকর্তা-কর্মচারীর বিভিন্ন প্রকার ছুটি।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে নৈমিত্তিক, ঐচ্ছিক, সাধারণ ছুটি, কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর করা হয়। কর্মকর্তাদের অর্জিত ছুটির আবেদন পত্র মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়।	কাগজপত্র সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান আবেদনকারী।	বিনা মূল্যে	৫ দিন	
০৭	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুরি।	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের আবেদনের প্রেক্ষিতে পেনশন মঞ্জুর করা হয় এবং কর্মকর্তাদের পেনশন মঞ্জুরির জন্য আবেদন পত্র মন্ত্রণালয়ের প্রেরণ করা হয়।	কাগজপত্র ১. পিআরএল গমনের আদেশের কপি। ২. পেনশন আবেদনের পূরনকৃত নির্ধারিত ফরম ৩. অফিস কর্তৃক প্রদত্ত ৪. শেষ বেতনের প্রত্যয়নপত্র ৫. না-দাবী প্রত্যয়নপত্র ৬. আবেদনকারীর নমুনা -^াক্ষর/ ৫ আঙুলের ছাপ ৭. জাতীয় সনদপত্র ৯. চাকরীবহী ১০. সরকারি বাসভবনে বসবাস করলে বাসা হস্তান্তরের প্রত্যয়নপত্র। প্রাপ্তিস্থান সংশ্লিষ্ট অফিস ও কর্মকর্তা-কর্মচারী।	বিনা মূল্যে	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদনের ১৫ দিনের মধ্যে।	

০৮	কর্মকর্তা- কর্মচারিগণের পারিবারিক পেনশন মঞ্জুরি।	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পরিবারের কোন সদস্যের আবেদনের ভিত্তিতে পারিবারিক পেনশন মঞ্জুর করা হয়	কাগজপত্র ১. পারিবারিক অবসর ভাতার নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. মৃত্যু সনদপত্র ৩. পেনশন পরিশোধের আদেশবহি (ফরম নং- ৫৮৮) ৪. ওয়ারিশগণ কর্তৃক ক্ষমতা প্রদানের সনদপত্র ৫. উত্তরাধিকার সনদ ও নন-ম্যারেজ সনদপত্র ৬. জাতীয়তার সনদপত্র ৭. শেষ বেতনের সনদপত্র ৮. পাঁচ আঙুলের ছাপ ও নমুনা স্বাক্ষর ৯. তিন কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি ১০. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি। <u>প্রাপ্তিস্থান</u> সংশ্লিষ্ট অফিস ও কর্মকর্তা-কর্মচারী।	বিনা মূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনের ১৫ দিনের মধ্যে।	
----	---	---	--	-------------	--	--

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি:

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

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	অফিস সময় সকাল ৮.০০ হতে ২.৩০ টার মধ্যে	আবু আহমদ ছিদ্দীকী, এনডিসি পরিচালক ফোনঃ ২২৩৩৮৬৭০৮ ই-মেইল: geh@mopa.gov.bd	২ দিন
২	অফিস সময় সকাল ৮.০০ হতে ২.৩০ টার মধ্যে	ডা. ফারহানা বিনতে মোনায়েম আবাসিক সার্জন মোবাইল : ০১৯২০১৫৫৯৭১ ই-মেইল:	২ দিন

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।