সিটিজেন চার্টার

**সিটিজেন চার্টারঃ জেলা পরিবার পরিকল্পনা কার্যালয়, ঝালকাঠি**

| **প্রদেয় সেবা/কাজের নাম** | **সংশ্লিষ্ট বিধি বিধান** | **সেবা প্রদানের সময়সীমা** | **সেবা প্রদানকারীগণের পদবী** |
| --- | --- | --- | --- |
| জেলা পরিবার পরিকল্পনা কর্মসূচী বাস্তবায়ন করা। | পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তর কর্তৃক নির্ধারিত স্থায়ী,দীর্ঘ মেয়াদী ও অস্থায়ী পদ্ধতির প্রজেকশন অনুযায়ী। | মাসিক/বাৎসরিক | উপসহকারী কমিউনিটি মেডিক্যাল অফিসার, ফার্মাসিস্ট, পরিবার কল্যাণ পরিদর্শিকা, পরিবার পরিকল্পনা পরিদর্শক, পরিবার কল্যাণ সহকারী, বেসরকারি সংস্থার মাঠকর্মী। |
| উপজেলা পর্যায়ে নিয়মিত ও বিশেষ স্থায়ী পদ্ধতির কার্যক্রম আয়োজন নিশ্চিত করা। | প্রতি উপজেলায় সপ্তাহে অন্তত দুই দিন। | সপ্তাহে দুই দিন উপজেলা পর্যায়ে মাসে অন্তত একদিন বিশেষ ক্যাম্প। | উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা ,মেডিকেল অফিসার (এমসিএইচ-এফপি /ক্লিনিক/পরিবার কল্যাণ),সহকারী পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা,সহকারী পরিবার কল্যাণ কর্মকর্তা (এমসিএইচ-এফপি),পরিবার কল্যাণ পরিদর্শিকা। |
| মা ও শিশু কল্যাণ কেন্দ্রের প্রজনন স্বাস্থ্য, জরুরী প্রসূতি স্বাস্থ্য সেবা, শিশু বান্ধব,নারী বান্ধব ও কিশোর কিশোরীদের সেবা কার্যক্রম বাস্তবায়ন তদারকী করা। | প্রতি কর্মদিবসে জরুরী প্রসূতি সেবা  ২৪/৭ । | দৈনিক | মেডিকেল অফিসার (ক্লিনিক/এমসিএইচ-এফপি),  পরিবার কল্যাণ পরিদর্শিকা। |
| ইউনিয়ন কর্মীদের দ্বারা ওয়ার্ড/গ্রাম পর্যায়ে সেবা প্রদানের জন্য স্যাটেলাইট ক্লিনিক আয়োজন নিশ্চিত করা। | প্রতি মাসে ইউনিয়নের ( পুরাতন ওয়ার্ড হিসাবে ) যে ওয়ার্ডে ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্র অবস্থিত সে ওয়ার্ডে ২টি ও অপর ওয়ার্ডে ৩টি করে মোট ৮টি স্যাটেলাইট ক্লিনিক সংগঠন। | প্রতিটি ইউনিয়নে সপ্তাহে ২টি | পরিবার কল্যাণ পরিদর্শিকা, পরিবার পরিকল্পনা পরিদর্শক ও সংশ্লিষ্ট ইউনিটের পরিবার কল্যাণ সহকারী। |
| পরিবার কল্যাণ সহকারীদের বাড়ি পরিদর্শনের মাধ্যমে পরিবার পরিকল্পনা পদ্ধতি বিতরণ উদ্ধুদ্ধকরণ কার্যক্রম নিশ্চিত করা। | পূর্ব নির্ধারিত অনুমোদিত কর্মসূচীর মাধ্যমে বাড়ি পরিদর্শন করে সেবা বিতরণ। | স্ব স্ব ইউনিটে প্রতি মাসে প্রায় ১২-১৫ কার্যদিবস। | সংশ্লিষ্ট ইউনিটের পরিবার কল্যাণ সহকারী। |
| মা-শিশু স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা কার্যক্রমে নিয়োজিত বেসরকারী সংস্থা সমূহ অধিভুক্তিকরণ এবং তাদের কাজে সহযোগিতা ও তত্ত্বাবধান করা। | পূর্ববর্তী ২(দুই) বছরের অগ্রগতি ও বাস্তবায়ন কার্যক্রম মূল্যায়ন এবং জেলা টেকনিক্যাল কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তরে অগ্রায়ন। | নবায়নের জন্য এক মাসের মধ্যে প্রয়োজনীয় কাজ শেষ করে অধিদপ্তরে সুপারিশ প্রেরণ। | উপ পরিচালক (পরিবার পরিকল্পনা), সহকারী পরিচালক (পরিবার পরিকল্পনা/সি.সি.)। |
| নিয়তিম সম্প্রসারিত টীকাদান কর্মসূচী (ইপিআই) কার্যক্রমসহ বিশেষ দিনে এনআইডি কার্যক্রম বাস্তবায়ন | প্রতি মাসে প্রতি ইউনিয়নে মোট ২৪ টি ইপিআই সেশন সংগঠন। | কর্ম এলাকা অনুসারে সপ্তাহে ১-২ দিন | পরিবার কল্যাণ সহকারী, পরিবার কল্যাণ পরিদর্শিকা ও বেসরকারী সংস্থার মাঠকর্মী ও প্যারামেডিক্স গণ। |
| জেলা পরিবার পরিকল্পনা,মা-শিশু স্বাস্থ্য ও প্রজনন স্বাস্থ্য কার্যক্রম বাস্তবায়ন সহায়ক তদারকী ও মনিটরিং নিশ্চিত ও জোরদার করণ | ইউনিয়ন, উপজেলা ও জেলা পরিদর্শন, তদারকী ও মনিটরিং। | জেলা কর্মকর্তাদের মাসিক ভ্রমণ কর্মসূচী অনুসারে (প্রতিমাসে ৮-১২ দিন) | উপ পরিচালক (পরিবার পরিকল্পনা), সহকারী পরিচালক (পরিবার পরিকল্পনা/ সি সি)। |
| জেলার আওতাধীন উপজেলা ও তদনিম্ন পর্যায়ের জনগণের নিকট থেকে সেবা প্রদানে অনিয়ম বা অন্য কোন বিষয়ে প্রাপ্ত অভিযোগের বিষয়ে তদন্তপূবর্ক ব্যবস্থা গ্রহণ। | অভিযোগ প্রাপ্তির পর নূন্যতম সময়ের মধ্যে তদন্তপূর্বক ব্যবস্থা গ্রহণ। | এক সপ্তাহের মধ্যে | উপ-পরিচালক (পরিবার পরিকল্পনা), সহকারী পরিচালক (পরিবার পরিকল্পনা/সি. সি.) |
| প্রতি মাসে জেলা পরিবার পরিকল্পনা কমিটির মাসিক সভা আয়োজন নিশ্চিত করা। | প্রতি মাসে নির্ধারিত বিষয়ের উপর মাসিক সভায় আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গ্রহণ। | প্রতি মাসে একবার | উপ-পরিচালক ও কমিটির সদস্য-সচিব। |
| উপাত্ত যাচাই। | জেলা পর্যায়ে প্রত্যেক কর্মকর্তা কমপক্ষে ১০ জন দম্পতির উপাত্ত যাচাই করে মাসের ২০ তারিখের মধ্যে প্রতিবেদন প্রেরণ। | মাসিক কার্যক্রম | পরিবার পরিকল্পনা পরিদর্শক,উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা,মেডিকেল অফিসার (এমসিএইচ-এফপি),সহকারী পরিচালক (পরিবার পরিকল্পনা/সিসি),উপ পরিচালক (পরিবার পরিকল্পনা) |
| পরিবার পরিকল্পনা,মা ও শিশু স্বাস্থ্যকর্মসূচীর মাসিক প্রতিবেদন পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তরে প্রেরণ। | এমআইএস ৫ মাসিক প্রতিবেদন ও ৭বি প্রতিবেদন পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তরে প্রেরণ।  | প্রতি মাসে ১০ তারিখের মধ্যে | উপ-পরিচালক,পরিবার পরিকল্পনা। |
| ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের দক্ষতাসীমা, টাইমস্কেল ও চিত্তবিনোদন ছুটি মঞ্জুর করা। | জেলা,উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ে ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের দক্ষতাসীমা,টাইমস্কেল ও চিত্তবিনোদন ছুটি মঞ্জুর করা। | আবেদনের পর ৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে ব্যবস্থা গ্রহণ। | উপ-পরিচালক (পরিবার পরিকল্পনা),সহকারী পরিচালক (পরিবার পরিকল্পনা/সি.সি.) |
| বিভিন্ন পর্যায়ে কর্মচারীদের পেনশন আবেদন। | বিভিন্ন পর্যায়ে কর্মচারীদের পেনশন আবেদন মঞ্জুর করা। | আবেদনের পর ৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে ব্যবস্থা গ্রহন। | উপ-পরিচালক (পরিবার পরিকল্পনা),সহকারী পরিচালক (পরিবার পরিকল্পনা/ সি.সি.) |
| বিভিন্ন ও অধিদপ্তর বরাবরে কোন কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদন অগ্রায়ন করা। | অর্জিত ছুটি,বহিঃ বাংলাদেশ ছুটিসহ যে কোন ধরণের ব্যক্তিগত আবেদন পত্র অগ্রায়ন। | আবেদনের পর ৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে ব্যবস্থা গ্রহন। | উপ-পরিচালক (পরিবার পরিকল্পনা),সহকারী পরিচালক (পরিবার পরিকল্পনা/ সি.সি.) |
| স্বাস্থ্য  ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রনালয় এবং পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তরের নির্দেশনা ও নীতিমালা মোতাবেক সংশিস্নষ্ট অন্যান্য কার্যাবলী বাসত্মবায়ন করা। | নির্দেশনার ভিত্তিতে নুন্যতম সময়ের মধ্যে ব্যবস্থা গ্রহণ। | নিয়মিত। | উপ-পরিচালক,সহকারী পরিচালক (পরিবার পরিকল্পনা/ সিসি) |
| জেলা,উপজেলা ও তদনিম্ন পর্যায়ে জনবল নিয়োগ,পদায়ন ও বদলিতে সুপারিশ ও প্রযোজ্য ড়্গেত্রে বাসত্মবায়ন করা। | মন্ত্রনালয় ও পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তরের নির্দেশনা ও অনুমোদন সাপেক্ষে নিয়োগ এবং জেলা বদলি কমিটির মাধ্যমে পদায়ন ও বদলি। | প্রতি তিন মাসে একটি বদলি কমিটির সভা আয়োজন করা। | উপ-পরিচালক (পরিবার পরিকল্পনা),সহকারী পরিচালক (পরিবার পরিকল্পনা/ সি.সি.) |
|  জেলা পরিবার পরিকল্পনা,মা-শিশু স্বাস্থ্য ও প্রজনন স্বাস্থ্য কার্যক্রম বাস্তবায়নে সহায়ক তদারকী ও মনিটরিং নিশ্চিত ও জোরদার করণ। | ইউনিয়ন,উপজেলা ও জেলা পরিদর্শন,তদারকী ও মনিটরিং। | জেলা কর্মকর্তাদের মাসিক ভ্রমণ কর্মসূচী অনুসারে ( প্রতিমাসে ৮-১২ দিন) | উপ-পরিচালক (পরিবার পরিকল্পনা),সহকারী পরিচালক,(পরিবার পরিকল্পনা/সি.সি.) |

ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্র (মান-উন্নীত)

(ক)     মা ও শিশু স্বাস্থ্য সেবা (বিনা মূল্যে )

¨         গর্ভবতী সেবা

¨         স্বাভাবিক প্রসব সেবা

¨         গর্ভোত্তর সেবা

¨         এম, আর সেবা

¨         নবজাতকের সেবা

¨         ৫ বছরের কম বয়সী শিশুদের সেবা

¨         প্রজননতন্ত্রের/যৌনবাহিত রোগের সেবা

”         ই,পি,আই সেবা

”         সিজারিয়ান সেকশন

”         সাধারণ রুগী

”         আরটিআই

”         এসটি আই

”         অন্যান্য সেবা

(খ)    পরিবার পরিকল্পনা সেবা (বিনা মূল্যে প্রদত্ত)

¨         পরিবার পরিকল্পনা বিষয়ক পরামর্শ প্রদান

¨         খাবার বড়ি

¨         জন্মনিরোধক ইনজেকশন

¨         আই ইউ ডি/কপারটি

¨         ভ্যাসেকটমী/এনএসভি (স্থায়ী পদ্ধতি)

¨         টিউবেকটমী (স্থায়ী পদ্ধতি)

¨         পরিবার পরিকল্পনা পদ্ধতি গ্রহণ/ব্যবহার জনিত পাশ্বপ্রতিক্রিয়া ও জটিলতার সেবা

(গ)    সরকার নির্ধারিত মূল্য প্রদান সাপেক্ষে প্রদত্ত সেবা

¨         কনডম-১(এক) ডজন ১(এক) টাকা ২০(বিশ) পয়সা ।

(ঘ)    পরিবার পরিকল্পনা কায্যক্রমে সরকার গ্রহীতাকে নিম্নলিখিত সুবিধা দিয়ে থাকেঃ

¨         আই ইউ ডি/কপারটি এর ক্ষেত্রে                           =          ১৭৩/- টাকা

¨         নরপ্ল্যান্ট বা ইমপ্ল্যান্ট এর ক্ষেত্রে                          =         ১৭৩/-  টাকা

¨        স্থায়ী পদ্ধতি (পুরুষ) এর ক্ষেত্রে                             =         ২৩০০/- টাকা ও একটি লুঙ্গী

¨        স্থায়ী পদ্ধতি(মহিলা)  এর ক্ষেত্রে                           =         ২৩০০/- টাকা ও একটি শাড়ী

(ঙ)          অন্যান্য সেবা (বিনা মূল্যে প্রদত্ত)

¨         সাধারণ রোগীর সেবা

¨         বয়ঃসন্ধিকালীন সেবা (কৈশোর প্রজনন স্বাস্থ্য সেবা )

¨        স্বাস্থ্য শিক্ষা মূলক সেবা

(চ)            প্রয়োজনে যে কোন রোগীকে উচ্চতর সেবা কেন্দ্রে প্রেরণ (রেফার)

(ছ)          এছাড়াও নির্ধারিত কেন্দ্রে বেসিক জরুরী প্রসূতি সেবা/সমন্বিত জরুরিী প্রসূতি সেবা প্রদান করা হয়ে থাকে ।

 ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্র (ইউনিয়ন পর্যায়)

(জ)   মা ও শিশু স্বাস্থ্য সেবা (বিনা মূল্যে)

¨         গর্ভবতী সেবা

¨         গর্ভোত্তর সেবা

¨         এম আর সেবা

¨         সাধারণ রোগীর সেবা

¨         ৫ বছরের কম বয়সী শিশুদের সেবা

¨        প্রজননতন্ত্রের/যৌনবাহিত রোগের সেবা

¨         ই,পি, আই সেবা

¨         ভিটামিন এ ক্যাপসুল বিতরণ

(ঝ)  পরিবার পরিকল্পনা সেবা (বিনা মূল্যে প্রদত্ত)

¨         পরিবার পরিকল্পনা বিষয়ক পরামর্শ প্রদান

¨         খাবার বড়ি

¨         জন্মনিরোধক ইনজেকটেবলস

¨         আই ইউ ডি/কপারটি

¨         ইসিপি

¨         কনডম-১(এক) ডজন- ১(এক) টাকা ২০(বিশ) পয়সা

(ঞ)  অন্যান্য সেবা (বিনামূল্যে প্রদত্ত)

¨         সাধারণ রোগীর সেবা

¨         বয়ঃসন্ধিকালীন সেবা (কৈশোর প্রজনন স্বাস্থ্য সেবা)

¨        স্বাস্থ্য শিক্ষামূলক সেবা

(ট)   প্রয়োজনে যে কোন রোগীকে উচ্চতর সেবা কেন্দ্রে প্রেরণ (রেফার)

স্যাটেলাইট ক্লিনিক (ওয়ার্ড পর্যায়)

(ঠ)    মা ও শিশু স্বাস্থ্য সেবা (বিনামূল্যে প্রদত্ত)

¨         গর্ভবতী সেবা

¨         গর্ভোত্তর সেবা

¨         ৫ বছরের কম বয়সী শিশুদের সেবা

¨         প্রজননতমেএর যৌনবাহিত রোগের সেবা

¨         ই,পি,আই সেবা

¨         ভিটামিন এ ক্যাপসুল বিতরণ

¨        স্বাস্থ্য ও পুষ্টি বিষয়ক শিক্ষামূলক সেবা

(ড)    পরিবার পরিকল্পনা সেবা (বিনামূল্যে)

¨         খাবারবড়ি

¨         জন্মনিরোধক সামগ্রী

(ঢ)    সরকার নির্ধারিত মূল্য প্রদান সাপেক্ষে প্রদত্ত পরিবার পরিকল্পনা সেবা

¨         কনডম-১(এক) ডজন- ১(এক) টাকা ২০ (বিশ) পয়সা

বাড়ি বাড়ি পরিদর্শনের মাধ্যমে প্রদত্ত সেবা (পরিবার কল্যাণ সহকারী কর্তৃক)

**(ণ**)  বিনামূল্যে প্রদত্ত সেবা

¨         পরিবার পরিকল্পনা বিষয়ে সক্ষম দম্পতিদের উদ্বুদ্ধকরণ

¨         খাবার বড়ি বিতরণ

¨        জন্মনিরোধক ইনজেকশন প্রদান (২য় ও তৎপরবতী ডোজ)

¨        আই ইউ ডি, ভ্যাসেকটমী/এনএসভি (স্থায়ী পদ্ধতি) পুরুষ ও টিউবেকটমী (স্থায়ী পদ্ধতি) মহিলা গ্রহীতার প্রাথমিক

          বাছাইকরণ ও সেবা কেন্দ্রে আনয়ন

¨         ঝুকিপূর্ণ গর্ভবতী মা সনাক্তকরণ ও যথাযথ সেবা কেন্দ্রে প্রেরণ।

সিএসবিএ কর্তৃক প্রদত্ত সেবা (বিনামূল্যে প্রদত্ত সেবা)

¨         বাড়িতে স্বাভাবিক প্রসব সেবা

¨         নবজাতকের সেবা

¨         জটিল রোগী সনাক্তকরণ ও যথাযথ সেবা কেন্দ্রে প্রেরণ

মা ও শিশু কল্যাণ কেন্দ্র  কল্যাণ কেন্দ্র (MCWC)

(ত)      মা ও শিশু স্বাস্থ্য  সেবা (বিনা মূল্যে )

¨         গর্ভবতী সেবা

¨         স্বাভাবিক প্রসব সেবা

¨         গর্ভোত্তর সেবা

¨         এম, আর সেবা

¨         নবজাতকের সেবা

¨         ৫ বছরের কম বয়সী শিশুদের সেবা

¨         প্রজননতন্ত্রের/যৌনবাহিত রোগের সেবা

¨         ই,পি,আই সেবা

¨         সিজারিয়ান সেকশন

¨         সাধারণ রোগী

¨         আরটিআই

¨         এসটিআই

¨         অন্যান্য সেবা ।

(খ)    পরিবার পরিকল্পনা সেবা (বিনা মূল্যে প্রদত্ত)

¨         পরিবার পরিকল্পনা বিষয়ক পরামর্শ প্রদান

¨         খাবার বড়ি

¨         জন্মনিরোধক ইনজেকটেবলস

¨         আইইউডি/কপারটি

¨         ভ্যাসেকটমী/এনএসভি (স্থায়ী পদ্ধতি)

¨         টিউবেকটমী (স্থায়ী পদ্ধতি))

¨         ইমপ্ল্যান্ট

¨         পরিবার পরিকল্পনা পদ্ধতি গ্রহণ/ব্যবহার জনিত পার্শ্বপ্রতিক্রিয়া ও জটিলতার নিরসন