

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ওয়ার্কসপ ম্যানেজারের কার্যালয়
যানবাহন ও যন্ত্রপাতি রক্ষণাবেক্ষণ সংস্থা (টেমো),
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
মহাখালী, ঢাকা-১২১২
www.temobd.com

সিটিজেন চার্টার (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

(Vision) রূপকল্প

সচল যানবাহন দ্রুত স্বাস্থ্যসেবা।

(Mission) অভিলক্ষ্য

মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রণীত নীতিমালা অনুযায়ী টেমো কর্তৃক বিভিন্ন স্বাস্থ্য প্রতিষ্ঠানের রাজস্ব
খাতভুক্ত (টি ও এন্ড ই ভুক্ত) গাড়ীর মেরামত এর মাধ্যমে স্বাস্থ্য সেবা নিশ্চিত করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান।	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	তথ্য প্রদান	বাংলাদেশের যে কোন নাগরিক কর্তৃক তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী আবেদনের ভিত্তিতে তথ্য প্রদান	১. তথ্য অধিকার (তথ্য প্রাপ্তি সংক্রান্ত) বিধিমালায় বিধি-৩ অনুযায়ী তথ্য প্রাপ্তির আবেদন ফরম। ২. জমাদানকৃত টাকার রশিদ।	তথ্য প্রাপ্তির অনুরোধ ফি এবং তথ্যের মূল্য নির্ধারন ফি রশিদের মাধ্যমে জমা প্রদান	এক তথ্য ইউনিটের জন্য ২০ (বিশ) কর্মদিবস এবং একাধিক তথ্য ইউনিটের ক্ষেত্রে ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	জনাব মো: কাজিম উদ্দিন, হিসাব রক্ষক ফোন: ৯৮৯৯৩৮৮ মোবা: ০১৭১৮৪২৮৬৫৮ ইমেইল-temo.gov.bd@gmail.com

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ওয়ার্কসপ ম্যানেজারের কার্যালয়
যানবাহন ও যন্ত্রপাতি রক্ষণাবেক্ষণ সংস্থা (টেমো),
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
মহাখালী, ঢাকা-১২১২
www.temobd.com

সিটিজেন চার্টার (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

(Vision) রূপকল্প

সচল যানবাহন দ্রুত স্বাস্থ্যসেবা।

(Mission) অভিলক্ষ্য

মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রণীত নীতিমালা অনুযায়ী টেমো কর্তৃক বিভিন্ন স্বাস্থ্য প্রতিষ্ঠানের রাজস্ব
খাতভুক্ত (টি ও এন্ড ই ভুক্ত) গাড়ীর মেরামত এর মাধ্যমে স্বাস্থ্য সেবা নিশ্চিত করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান।	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	তথ্য প্রদান	বাংলাদেশের যে কোন নাগরিক কর্তৃক তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী আবেদনের ভিত্তিতে তথ্য প্রদান	১. তথ্য অধিকার (তথ্য প্রাপ্তি সংক্রান্ত) বিধিমালায় বিধি-৩ অনুযায়ী তথ্য প্রাপ্তির আবেদন ফরম। ২. জমাদানকৃত টাকার রশিদ।	তথ্য প্রাপ্তির অনুরোধ ফি এবং তথ্যের মূল্য নির্ধারন ফি রশিদের মাধ্যমে জমা প্রদান	এক তথ্য ইউনিটের জন্য ২০ (বিশ) কর্মদিবস এবং একাধিক তথ্য ইউনিটের ক্ষেত্রে ৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	জনাব মো: কাজিম উদ্দিন, হিসাব রক্ষক ফোন: ৯৮৯৯৩৮৮ মোবা: ০১৭১৮৪২৮৬৫৮ ইমেইল-temo.gov.bd@gmail.com

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান।	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় ও ইহার নিয়ন্ত্রণাধীন ঢাকা ও ইহার সন্নিকটস্থ বিভিন্ন হাসপাতাল ও স্বাস্থ্য প্রতিষ্ঠানের রাজস্ব খাতভুক্ত গাড়ী মেরামত।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদা পত্রের ভিত্তিতে যানবাহন/এ্যাম্বুলেন্স মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ করা।	স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়ের স্মারক নং-প্রশা-২/যান-১/৯৭/১৯৫/৩২০, তারিখ-০৮/৩/২০০৫খ্রি.এর আলোকে সেবা প্রাপ্তির জন্য সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের রাজস্ব খাত ভুক্ত যানবাহন/এ্যাম্বুলেন্স এর টি ও এন্ড ই ভুক্ত সংক্রান্ত সরকারী আদেশ/ যানবাহনের তালিকাসহ চাহিদা পত্র।	অত্র সংস্থার অনুকূলে আর্থিক বাজেট বরাদ্দ থাকা স্বাপেক্ষে।	ক) প্রাথমিক মেরামত- তাৎক্ষনিক খ) পি.এম- ০১ দিন গ) ইন্জিন ওভার হোলিং-০৮ কর্মদিবস। ঘ) ইলেকট্রিক্যাল কাজ-০১দিন। ঙ) সাসপেনশন মেরামত-০৩ কর্মদিবস। চ) ডেন্ট পেইন্ট-০১ মাস।	জনাব মো: সাইফউদ্দিন আকন্দ উপ-সহকারী প্রকৌশলী, ফোন: ৯৮৯৯৩৮৮ মোবা: ০১৭১১০৩৯৯২৯ ই-মেইল-temo.gov.bd@gmail.com
২	স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় ও ইহার নিয়ন্ত্রণাধীন বিভিন্ন হাসপাতাল ও স্বাস্থ্য প্রতিষ্ঠানের রাজস্ব খাত বহিঃভূত যানবাহন মেরামতের জন্য অনাপত্তি পত্র (NOC) প্রদান।	রাজস্ব খাত বহিঃভূত প্রতিষ্ঠানের চাহিদা পত্রের ভিত্তিতে যানবাহন/এ্যাম্বুলেন্স মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ এর জন্য অনাপত্তি পত্র (NOC) প্রদান করা।	অত্র সংস্থায় আগত গাড়ী গেইটে এ্যন্ট্রি করে ভিতরে প্রবেশ করানো এবং মেকানিক কর্তৃক গাড়ীর পরিদর্শন/ তদন্ত করা।	বিনা মূল্যে গাড়ীর পরিদর্শন/ তদন্ত করা	যানবাহন/এ্যাম্বুলেন্স মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ সংক্রান্ত অনাপত্তি পত্র (এনওসি) প্রদান এর জন্য সর্বোচ্চ সময় ০৩(তিন) কর্মদিবস।	জনাব মো: সাইফউদ্দিন আকন্দ উপ-সহকারী প্রকৌশলী অথবা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত মেকানিক ফোন: ৯৮৯৯৩৮৮ মোবা: ০১৭১১০৩৯৯২৯ ই-মেইল-temo.gov.bd@gmail.com
৩	পলিটেকনিক ইন.এ অধ্যয়নরত ডিপ্লোমা- ইন-ইন্জিনিয়ারিং (পাওয়ার/অটোমোবাইল কোর্সের ছাত্র-ছাত্রীদের প্রশিক্ষণ প্রদান।	পলিটেকনিক ইন.এর চাহিদা পত্রের ভিত্তিতে যানবাহন ও যন্ত্রপাতি মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ সংক্রান্ত বাস্তব প্রশিক্ষণ প্রদান।	প্রশিক্ষণ গ্রহন সংক্রান্ত সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদা পত্র	কারিগরি শিক্ষা বোর্ড কর্তৃক নির্ধারিত কাচা মালের মূল্য এবং প্রশিক্ষকদের সম্মানীভাতা	প্রশিক্ষণ গ্রহন সংক্রান্ত সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদা পত্রে উল্লেখিত সময়সীমা অনুযায়ী।	জনাব মো: সাইফউদ্দিন আকন্দ উপ-সহকারী প্রকৌশলী, ফোন: ৯৮৯৯৩৮৮ মোবা: ০১৭১১০৩৯৯২৯ ই-মেইল-temo.gov.bd@gmail.com
৪	যানবাহন ক্রয় সংক্রান্ত স্পেসিফিকেশন তৈরী ও গুনগত মান নির্ণয় কমিটির সদস্য হিসেবে সহযোগীতা প্রদান	সংশ্লিষ্ট স্বাস্থ্য প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক কমিটির সভায় অংশ গ্রহন এবং স্পেসিফিকেশন তৈরী ও গুনগত মান নির্ণয় কমিটির সদস্য হিসেবে সহযোগীতা প্রদান।	সভায় অংশগ্রহন সংক্রান্ত সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদা পত্র	বিনামূল্যে সেবা প্রদান।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী।	জনাব মো: সাইফউদ্দিন আকন্দ উপ-সহকারী প্রকৌশলী, ফোন: ৯৮৯৯৩৮৮ মোবা: ০১৭১১০৩৯৯২৯ ই-মেইল-temo.gov.bd@gmail.com



২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান।	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর	নৈমিত্তিক ছুটি নির্ধারিত ফরমে শাখা প্রধানের সুপারিশের প্রেক্ষিতে ছুটি অনুমোদন করা।	১) ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের নৈমিত্তিক ছুটি নির্ধারিত ফরম, প্রশাসন শাখা। ২) ১ম ও ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের জন্য নৈমিত্তিক ছুটি নির্ধারিত ফরম, প্রশাসন শাখা।	বিনামূল্যে সেবা প্রদান। বিনামূল্যে সেবা প্রদান।	কর্মচারীদের জন্য ০১(এক) দিন। ১ম ও ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের জন্য ০১ (এক) দিন।	জনাব মো: সুরুজ্জামান প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন: ৯৮৯৯৩৮৮ মোবা: ০১৭১২১৬১৯৭৬ ই-মেইল-temo.gov.bd@gmail.com
২	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি/শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	শাখা প্রধানের সুপারিশের প্রেক্ষিতে ছুটি অর্জিত ছুটি ও শ্রান্তি বিনোদন ছুটি অনুমোদন করা।	১) ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি নির্ধারিত ফরম এবং শ্রান্তি বিনোদন ছুটি সাদা কাগজে শাখা প্রধানের মাধ্যমে আবেদন। প্রশাসন শাখা।	বিনামূল্যে সেবা প্রদান।	কর্মচারীদের জন্য ০৫(পাঁচ) কর্মদিবস	জনাব মো: সুরুজ্জামান প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন: ৯৮৯৯৩৮৮ মোবা: ০১৭১২১৬১৯৭৬ ই-মেইল-temo.gov.bd@gmail.com
৩	১ম ও ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের অর্জিত ছুটি।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র	১ম ও ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের অর্জিত ছুটি স্থানীয় হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা হতে ছুটির প্রত্যয়নপত্র গ্রহন	বিনামূল্যে সেবা প্রদান।	কর্মকর্তাদের জন্য ০৭ (সাত) কর্মদিবস	উপসচিব (প্রশাসন-১) শাখা স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় ফোন: ৯৫৭৭৯৮৫ ইমেইল: sasadmin1@mohfw.gov.bd
	১ম ও ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের বহিঃবাংলাদে অর্জিত ছুটি।		- স্থানীয় হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা হতে ছুটির প্রত্যয়নপত্র গ্রহন। - বিগত ৫ বছরের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটির বিবরণী - মুচলেকাপত্র - সম্মতিপত্র নির্ধারিত ফর্মে দাখিলকৃত আবেদনপত্র	বিনামূল্যে সেবা প্রদান।	কর্মকর্তাদের জন্য ০৭ (সাত) কর্মদিবস	উপসচিব (প্রশাসন-১) শাখা স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় ফোন: ৯৫৭৭৯৮৫ ইমেইল: sasadmin1@mohfw.gov.bd
৪	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের বার্ষিক বর্ধিত বেতন মঞ্জুর	সাদা কাগজে আবেদন এর প্রেক্ষিতে কার্যকাল যাচাই করে বার্ষিক বর্ধিত বেতনের মঞ্জুরী পত্র জারী	সাদা কাগজে শাখা প্রধানের মাধ্যমে আবেদন। প্রশাসন শাখা।	বিনামূল্যে সেবা প্রদান।	০৩(তিন) কর্মদিবস	জনাব মো: সুরুজ্জামান প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন: ৯৮৯৯৩৮৮ মোবা: ০১৭১২১৬১৯৭৬ ই-মেইল-temo.gov.bd@gmail.com

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান।	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৫	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণির কর্মচারীদের সিলেকশন গ্রেড/ টাইমস্কেল প্রদান।	সাদা কাগজে আবেদন এর প্রেক্ষিতে কার্যকাল যাচাই করে সরকার নির্ধারিত কমিটির সুপারিশের এর প্রেক্ষিতে কর্মচারীদের সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল এর আদেশ জারী	১। সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২। হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন প্রশাসন শাখা।	বিনামূল্যে সেবা প্রদান।	১৫(পনের) কর্মদিবস	জনাব মো: সুরুজ্জামান প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন: ৯৮৯৯৩৮৮ মোবা: ০১৭১২১৬১৯৭৬ ই-মেইল-temo.gov.bd@gmail.com
৬	১ম ও ২য় শ্রেণির কর্মকর্তাদের সিলেকশন গ্রেড/ টাইমস্কেল।	সাদা কাগজে আবেদন কার্যকাল যাচাই করে কর্মকর্তাদের সিলেকশন গ্রেড/ টাইমস্কেল প্রদানের জন্য মন্ত্রণালয়ে প্ররণ করা	১। সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২। হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন প্রশাসন শাখা।	বিনামূল্যে সেবা প্রদান।	১৫(পনের) কর্মদিবস	উপসচিব (প্রশাসন-১) শাখা স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় ফোন: ৯৫৭৭৯৮৫ ইমেইল: sasadmin1@mohfw.gov.bd
৭	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণির নিয়োগ ও পদোন্নতি প্রদান।	ক) সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্র: সংশ্লিষ্ট পদের নিয়োগ বিধি অনুসারে সরকার নির্ধারিত কমিটির সুপারিশের এর প্রেক্ষিতে নিয়োগ এর আদেশ জারী। খ) পদোন্নতিতে ক্ষেত্র: সংশ্লিষ্ট পদের নিয়োগ বিধি অনুসারে সরকার নির্ধারিত কমিটির সুপারিশের এর প্রেক্ষিতে পদোন্নতির আদেশ জারী।	নিয়োগের ক্ষেত্র: ১। নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি মোতাবেক আবেদন ২। চাহিত তথ্যাদির বিষয় বর্ণনা প্রাপ্তিস্থান: বহল প্রচলিত জাতীয় দৈনিক পত্রিকা এবং অত্র সংস্থার প্রশাসন শাখা পদোন্নতিতে ক্ষেত্র: ১। সাদা কাগজে আবেদন ২। হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে সেবা প্রদান।	কমিটির সুপারিশের পর ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	জনাব মো: সুরুজ্জামান প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন: ৯৮৯৯৩৮৮ মোবা: ০১৭১২১৬১৯৭৬ ই-মেইল-temo.gov.bd@gmail.com

৮	১ম ও ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের নিয়োগ ও পদোন্নতি।	ক) সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্র: সংশ্লিষ্ট পদের নিয়োগ বিধি অনুসারে নিয়োগ প্রক্রিয়া গ্রহণের জন্য পি.এস.সিতে প্রেরণ এর নিমিত্তে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ খ) পদোন্নতি ক্ষেত্রে: সংশ্লিষ্ট পদের নিয়োগ বিধি অনুসারে পদোন্নতি দানের সুপারিশের এর জন্য পি.এস.সিতে এর নিমিত্তে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ প্রেরণ	নিয়োগের ক্ষেত্র: ১। নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি মোতাবেক আবেদন ২। চাহিত তথ্যাদির বিষদ বর্ণনা প্রাপ্তিস্থান: বহল প্রচলিত জাতীয় দৈনিক পত্রিকা এবং অত্র সংস্থার প্রশাসন শাখা পদোন্নতি ক্ষেত্রে: ১। সাদা কাগজে আবেদন ২। হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে সেবা প্রদান।	সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্র: পি.এস.সি' কর্তৃক নিয়োগ প্রক্রিয়া গ্রহন। পদোন্নতির ক্ষেত্রে: পি.এস.সি'র সুপারিশের পর ১০ (দশ) কর্মদিবস	উপসচিব (প্রশাসন-১) শাখা স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় ফোন: ৯৫৭৭৯৮৫ ইমেইল: sasadmin1@mohfw.gov.bd
৯	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর পিআরএল মনজুর	সাদা কাগজে আবেদনের প্রক্ষিতে পিআরএল মনজুর	১। আবেদনপত্র ২। ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র ৩। মুচলেকা বন্ড ৪। চাকুরির রেকর্ড প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে সেবা প্রদান।	০৫ (পাচ) কর্মদিবস	জনাব মো: সুরজ্জামান প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন: ৯৮৯৯৩৮৮ মোবা: ০১৭১২১৬১৯৭৬ ই-মেইল-temo.gov.bd@gmail.com
১০	১ম ও ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তাদের পিআরএল	সাদা কাগজে আবেদনের প্রক্ষিতে পিআরএল মনজুরীর জন্য মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ	১। আবেদনপত্র ২। ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র ৩। মুচলেকা বন্ড ৪। চাকুরির রেকর্ড প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে সেবা প্রদান।	০৭ (সাত) কর্মদিবস	উপসচিব (প্রশাসন-১) শাখা স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় ফোন: ৯৫৭৭৯৮৫ ইমেইল: sasadmin1@mohfw.gov.bd

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/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

৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সংগে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক)	নাম ও পদবি: মো: সাইফুল ইসলাম খান, ওয়ার্কসপ ম্যানেজার ফোন: ৯৮৯৮৫৯৫, ইমেইল: temo.gov.bd@gmail.com ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	০১(এক) মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	উপসচিব (প্রশাসন-১) শাখা স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় ফোন: ৯৫৭৭৯৮৫ ইমেইল: sasadmin1@mohfw.gov.bd	০৩(তিন) মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রীপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহন কেন্দ্র: ৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	০৩(তিন) মাস

তথ্য প্রাপ্তির অনুরোধ ফি এবং তথ্যের মূল্য নির্ধারণ ফি (তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ বিধি ৮ দ্রষ্টব্য)

তথ্য সরবরাহের ক্ষেত্রে নিম্নে টেবিলের কলাম (২) এ উল্লেখিত তথ্যের জন্য উহার বিপরীতে কলাম (৩) এ উল্লেখিত হারে ক্ষেত্রমত তথ্য প্রাপ্তির ফি এবং তথ্যের মূল্য পরিশোধযোগ্য হইবে, যথা:-

টেবিল

ক্রমিক নং	তথ্যের বিবরণ	তথ্য প্রাপ্তির অনুরোধ ফি/তথ্যের মূল্য
১	২	৩
১।	লিখিত কোন ডকুমেন্ট এর কপি সরবরাহের জন্য (ম্যাপ, নকশা, ছবি, কম্পিউটার প্রিন্টসহ)	এ-৪ ও এ-৩ মাপের কাগজের ক্ষেত্রে প্রতি পৃষ্ঠা ২.০০ (দুই) টাকা হারে এবং তদুর্ধ্ব সাইজের কাগজের ক্ষেত্রে প্রকৃত মূল্য।
২।	ডিস্ক, সিডি ইত্যাদি তথ্য সরবরাহের ক্ষেত্রে	(১) আবেদনকারী কর্তৃক ডিস্ক, সিডি ইত্যাদি তথ্য সরবরাহের ক্ষেত্রে বিনা মূল্যে; (২) তথ্য সরবরাহকারী কর্তৃক ডিস্ক, সিডি ইত্যাদি তথ্য সরবরাহের ক্ষেত্রে উহার প্রকৃত মূল্য।
৩।	কোন আইন বা সরকারী বিধান বা নির্দেশনা অনুযায়ী কাউকে সরবরাহকৃত তথ্যের ক্ষেত্রে	বিনা মূল্যে।
৪।	মূল্যের বিনিময়ে বিক্রয়যোগ্য প্রকাশনার ক্ষেত্রে	প্রকাশনার নির্ধারিত মূল্য।


(মোঃ সাইফুল ইসলাম খান)
ওয়ার্কসপ ম্যানেজার
মানবান ও যন্ত্রপাতি রক্ষাবেক্ষণ সংস্থা (টেমো)
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
মহাখালী, ঢাকা-১২১২।