নাগরিক কেন্দ্রিক সেবা (Citizen Centric Service) প্রদানের লক্ষ্যে প্রণীত উদ্যোগসমূহ :

১. উপজেলা পর্যায়ে মেডিক্যাল অফিসার (এমসিএইচ-এফপি) দের মাধ্যমে পরিবার পরিকল্পনা, মা ও শিশুস্বাস্থ্য সেবা নিতে আসা রোগীদের সেবা প্রদান নিশ্চিত করা এবং যথাযথ রেজিষ্টার সংরক্ষন করা । এছাড়া তাঁরা মাসের নির্দিষ্ট দিনে ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্রসহ উপজেলার আওতাধীন মা ও শিশু কল্যাণ কেন্দ্রে সরাসরি রোগী/সেবা প্রার্থীদের সেবা দিবেন।

২. সকল সেবা বিনামূল্যে প্রদান সংক্রান্ত তথ্যটি সেবা কেন্দ্রে ব্যাপক প্রচারের ব্যবস্থা করা এবং সেব কেন্দ্রে বিনামূল্যে সেবা প্রদান নিশ্চিত করতে হবে। কোন সেবাদানকারী কর্তৃক সেবা প্রার্থীর কাছ থেকে কোন উপহার, টিপস বা অন্য কোন সুবিধা গ্রহণ করা হলে কঠোর প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

৩. কেবল সরকারি স্বাস্থ্য সেবা কেন্দ্রে উচ্চতর সেবা গ্রহণের জন্য সেবা প্রার্থীর জন্য সুবিধাজনক হাসপাতাল/কেন্দ্রে রেফার করতে হবে।

৪. সকল সেবা কেন্দ্রে সেবা প্রদানকারীদের (MO/SACMO/FWV) কেন্দ্র সংলগ্ন সরকারী বাসভবনে বসবাস নিশ্চিত করতে হবে। বিষয়টি উপজেলার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ নিশ্চিত করতে হবে।

৫. স্ব স্ব উপজেলার Web portal সবসময় হালনাগাদ রাখা, এতে বিভিন্ন সেবা কেন্দ্র ও সেবাপ্রদানকারীদের তথ্যসহ হটলাইন নম্বরসমূহ আপলোড করতে হবে।

৬. মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর অগ্রাধিকার প্রকল্প আশ্রয়ণ কেন্দ্রসমূহে নিয়মিত পরিদর্শন করা, স্যাটেলাইট ক্লিনিক পরিচালনা করা ও বিশেষ সেবাদান ক্যাম্পের আয়োজন করতে হবে।

৭. ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্র/মা ও শিশু কল্যান কেন্দ্র সমূহে হটলাইন নাম্বারসমূহ এবং পরিবার পরিকল্পনা বিভাগের সুখী পরিবার কল সেন্টারের নাম্বারটি দৃশ্যমান স্থানে রাখা এবং ব্যবহার নিশ্চিত করতে হবে।

৮. Google map update করা । এক্ষেত্রে সেবাদান কেন্দ্রসমূহের একটি ইউনিক নেইম ফরমেট ব্যবহার করতে হবে। এক্ষেত্রে কেন্দ্রের মূল নামটি আগে লিখতে হবে।

৯. এভি ভ্যানের মাধ্যমে পরিবার পরিকল্পনা, মা ও শিশু স্বাস্থ্য সেবা সম্পর্কিত তথ্য নিয়মিত জনবহুল স্থানে/স্কুল স্বাস্থ্য শিক্ষা প্রোগ্রাম/যেখানে প্রদর্শিত হলে প্রচারের উদ্দেশ্য সাধিত হবে সেইখানেই প্রচার করার ব্যবস্থা করতে হবে।

১০. ই পি আই কার্যক্রমে টিকা দানের পাশাপাশি পরিবার পরিকল্পনা সেবার কাউন্সিলিংসহ অস্থায়ী পদ্ধতিসমূহ প্রদানের ব্যবস্থা করতে হবে।

১১. পরিবার কল্যাণ সহকারিদের সপ্তাহে নির্দিষ্ট ০২ দিন কমিউনিটি ক্লিনিকে অবস্থান করে পরিবার পরিকল্পনা সেবা প্রদান নিশ্চিত করতে হবে।

১২. ইডিডি অনুযায়ী প্রতিটি গর্ভবতী মায়েদের সাথে কথা বলে প্রসবপূর্ব, প্রসব এবং প্রসব পরবর্তী সেবা ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্রে/মা ও শিশু কল্যাণ কেন্দ্রে স্বাভাবিক প্রসবের জন্য আগ্রহী করে তুলতে হবে এবং কমিউনিটি পর্যায়ে পরিদর্শনের সময় ঐ সেবাগ্রহীতাকে উদ্বুদ্ধকরণসহ ফলো-আপ করতে হবে।

১৩. গর্ভবতী মায়েদের ANC & PNC সেবা নিতে তাদের ব্যক্তিগত মোবাইল ফোনে হটলাইন নম্বর থেকে ভয়েস কল দেয়াসহ এসএমএস প্রদানের মাধ্যমে সেবা গ্রহণে উদ্বুদ্ধ করতে হবে।

১৪. প্রত্যেক সেবাপ্রার্থীর সাথে সুন্দর ও সৌজন্যমূলক আচরণ করতে হবে। যেমনঃ সেবা প্রার্থীদের নিজ থেকে সালাম দেয়া, কুশল বিনিময়, ধন্যবাদ প্রদানসহ হাসিমুখে সেবা দেয়ার বিষয়টি অনুশীলন ও নিশ্চিত করতে হবে।

১৫. মুক্তিযোদ্ধা, জনপ্রতিনিধি, বয়ঃবৃদ্ধ বিশেষ অবস্থা সম্পন্ন ব্যক্তি (অটিস্টিক), প্রতিবন্ধী, Advance Stage-এ থাকা গর্ভবতী নারীদের সেবার জন্য এগিয়ে নিয়ে আসাসহ প্রস্থানের সময় এগিয়ে দিয়ে আসতে হবে।

১৬. কেন্দ্রের পরিস্কার-পরিছন্নতা নিশ্চিত করণ, বিশেষ করে সেবাপ্রার্থীদের অপেক্ষা কক্ষ, টয়লেট, মাতৃ-দুগ্ধ দান কর্নার এবং সেবাদান কক্ষে বসার স্থান সুসজ্জিত আরামদায়ক ও পরিছন্ন রাখতে হবে।