

## মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার)

### ১. ভিশন ও মিশনঃ

#### ভিশনঃ

- সুখী, সমৃদ্ধ ও নিরাপদ রাষ্ট্র গঠনে দেশের সর্বত্র শান্তি, শৃঙ্খলা, উন্নয়ন ও নিরাপত্তায় বিধান।

#### মিশন:

- জননিরাপত্তা ও দুর্যোগ মোকাবেলা কার্যক্রমে সক্রিয় অংশগ্রহণ।
- বাহিনীর স্বৈচ্ছাসেবী সদস্য-সদস্যকে মানব সম্পদে রূপান্তরের মাধ্যমে দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন।
- সরকারের নির্দেশে আইন শৃঙ্খলা রক্ষা ও আভিযানিক কার্যক্রমে অন্যান্য বাহিনীর সাথে অংশগ্রহণ।

### ২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি।

#### ২.১ নাগরিক সেবা।

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর এবং ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	প্রশিক্ষণ	১। সাধারণ আনসার প্রশিক্ষণ ২। ভিডিপি প্রশিক্ষণ ৩। কারিগরি প্রশিক্ষণ	ক) সাদা কাগজে আবেদন। খ) নাগরিকত্ব সনদপত্র। গ) প্লাটুন সনদপত্র। ঘ) শিক্ষা সনদপত্র। ঙ) জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তি স্থান: জেলা আনসার ভিডিপি কার্যালয়।	বিনামূল্য	সর্বোচ্চ ০৭ (সাত) কর্ম দিবস	মোহাম্মাদ মিরাজুল ইসলাম খান সহকারী জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী খুলনা। মোবাইল নং- ০১৭১২৫৯৯০৩২	মোঃ সেলিমুজ্জামান, জেলা কমান্ড্যান্ট, খুলনা মোবাইল- ০১৭৩০০৩৮১০২ টেলিফোন নং- ০২৪৭৭৭২১১২৪ khulnaansarvdp@gmail.com
২	কর্মসংস্থান	আনসার অঙ্গীভূতকরণের মাধ্যম	ক) নির্ধারিত আবেদন ফরম। খ) প্রশিক্ষণ সনদপত্র (ফায়ারিংসহ) গ) নাগরিকত্ব সনদপত্র। ঘ) পুলিশ ভেরিফিকেশন রিপোর্ট। ঙ) স্মার্টকার্ড। চ) প্লাটুন সনদপত্র। ছ) শিক্ষা সনদপত্র।	বিনামূল্য	জেলা কার্যালয়ে যোগদানের দিনই/ অফিস খোলার তারিখে	মোঃ সেলিমুজ্জামান, জেলা কমান্ড্যান্ট, খুলনা মোবাইলঃ ০১৭৩০০৩৮১০২	মোঃ সেলিমুজ্জামান, জেলা কমান্ড্যান্ট, খুলনা মোবাইল- ০১৭৩০০৩৮১০২ টেলিফোন নং- ০২৪৭৭৭২১১২৪ khulnaansarvdp@gmail.com

			জ) জাতীয় পরিচয়পত্র  প্রাপ্তি স্থান: জেলা আনসার ভিডিপি কার্যালয়।				
৩	দূর্যোগ ঝুঁকি মোকাবেলা	ক)স্বৈচ্ছাসেবী সদস্য মোতায়েন খ) প্রশিক্ষণের মাধ্যমে সচেতনতা সৃষ্টি গ) সতর্কীকরণ পতাকা ঘ) মেগাফোন, লিফলেট, হ্যান্ডবুক, ফ্লিপচার্ট বিতরণ ঙ) উদ্ধার কাজ পরিচালনা	ক) সাদা কাগজে আবেদন। খ) জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তি স্থান: খুলনা, বাগেরহাট, সাতক্ষীরা জেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়।	বিনামূল্য	সর্বোচ্চ ০১ (এক) দিনের নোটিশে	মোঃ আব্দুল্লাহ আল মামুন সহকারী জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী খুলনা। মোবাইল নং- ০১৭১৭০৭৫০৫১	মোঃ সেলিমুজ্জামান, জেলা কমান্ড্যান্ট, খুলনা মোবাইল- ০১৭৩০০৩৮১০২ টেলিফোন নং- ০২৪৭৭৭২১১২৪ khulnaansarvdp@gmail. com
৪	দারিদ্র্য বিমোচন	আনসার ও ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংকের মাধ্যমে ক্ষুদ্র ঋণ প্রদান।	ক) আনসার ভিডিপি কার্যালয়ে/ব্যাংকের শাখা সমূহে আবেদন। খ) প্লাটুন সনদপত্র। গ) আনসার ও ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংকের শেয়ার সনদ। ঘ) নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ঙ) জাতীয় পরিচয়পত্র। চ) পাসপোর্ট সাইজের ছবি ০২ কপি। প্রাপ্তি স্থান: জেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয় ও ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখা।	১০ % সরল সুদহার ব্যাংক চেকের মাধ্যমে	সর্বোচ্চ ১৫ (পনেরো) কর্ম দিবস	উপজেলা/ থানা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা (সকল) বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, খুলনা।	মোঃ সেলিমুজ্জামান, জেলা কমান্ড্যান্ট, খুলনা মোবাইল- ০১৭৩০০৩৮১০২ টেলিফোন নং- ০২৪৭৭৭২১১২৪ khulnaansarvdp@gmail. com

## ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা।

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর এবং ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	নিরাপত্তা সেবা	সরকারি বেসরকারি বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের নিরাপত্তার জন্য প্রশিক্ষণ প্রাপ্ত সাধারণ আনসার সদস্যদের অর্জীভূতকরণের মাধ্যম।	ক) অংগীভূত আনসার মোতায়েনের জন্য নির্ধারিত আবেদন ফরম। খ) শর্তযুক্ত অর্জীকারনাম্ গ) উপজেলা অফিসার কর্তৃক আনসার মোতায়েনের সম্ভাব্যতা যাচাই। ঘ) জেলা কমান্ড্যান্ট এর পরিদর্শন প্রতিবেদন। প্রাপ্তি স্থান: ওয়েবসাইট <a href="http://www.ansarvdp.gov.bd">www.ansarvdp.gov.bd</a> ও জেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়।	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত হারে অন্যান্য শর্তাদি মেনে অর্জীভূত আনসার মোতায়েন।	সর্বোচ্চ ১৫ (পনেরো) কর্ম দিবস	জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, খুলনা।	মোঃ সেলিমুজ্জামান, জেলা কমান্ড্যান্ট, খুলনা মোবাইল- ০১৭৩০০৩৮১০২ টেলিফোন নং-০২৪৭৭৭২১১২৪ khulnaansarvdp@gmail.com
২	আনসার ব্যাটালিয়ন সদস্য মোতায়েন	সরকারি নির্দেশনা/অনুমোদনের ভিত্তিতে বিভিন্ন সরকারি/বেসরকারি প্রতিষ্ঠানে ও কেপিআই সমূহে আনসার ব্যাটালিয়ন সদস্য মোতায়েনের মাধ্যমে।	ক) সরকারি সিদ্ধান্ত/আদেশ। খ) প্রতিষ্ঠানের আবেদনের ভিত্তিতে মন্ত্রণালয়ের অনুমোদনপত্র। আবেদন স্থান: সংশ্লিষ্ট জেলা কমান্ড্যান্ট বরাবর	বিনামূল্যে	১৫ (পনেরো) কর্ম দিবস	জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, খুলনা।	মোঃ সেলিমুজ্জামান, জেলা কমান্ড্যান্ট, খুলনা মোবাইল- ০১৭৩০০৩৮১০২ টেলিফোন নং-০২৪৭৭৭২১১২৪ khulnaansarvdp@gmail.com
৩	আইন শৃংখলা রক্ষা	সরকারি আদেশের ভিত্তিতে রাষ্ট্রীয় ও ধর্মীয় অনুষ্ঠানাদি, নির্বাচন এবং জাতীয় ও আঞ্চলিক বিভিন্ন কার্যক্রমে আনসার ব্যাটালিয়ন সদস্য মোতায়েনের মাধ্যমে।	ক) সরকারি সিদ্ধান্ত/আদেশ। খ) প্রতিষ্ঠানের আবেদনের ভিত্তিতে মন্ত্রণালয়ের অনুমোদনপত্র। প্রাপ্তি স্থান: জেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০৩ সর্বোচ্চ (তিন) কর্ম দিবস	জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, খুলনা।	মোঃ সেলিমুজ্জামান, জেলা কমান্ড্যান্ট, খুলনা মোবাইল- ০১৭৩০০৩৮১০২ টেলিফোন নং-০২৪৭৭৭২১১২৪ khulnaansarvdp@gmail.com

## ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা।

ক্র:নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর এবং ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	অর্জিত ছুটি (গ্রেড ৬-২০) পর্যন্ত	নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারী	ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র। খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং- ২৩৯৫) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। গ) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যায়নপত্র (ননগেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।	বিনামূল্যে	ক) ননগেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: সর্বোচ্চ ৫ কর্মদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: সর্বোচ্চ ৭ কর্মদিবস	মোঃ সেলিমুজ্জামান, জেলা কমান্ড্যান্ট, খুলনা মোবাইল- ০১৭৩০০৩৮১০২ টেলিফোন নং-০২৪৭৭৭২১১২৪ khulnaansarvdp@gmail.com	(শাহ্ আহমদ ফজলে রাব্বী) বিএভি নং-১২০০৪৫ উপমহাপরিচালক, খুলনা রেঞ্জ। মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫২ টেলিফোন নং- ০২৪৭৭৭২৬০৭৮ ansarvdpkhulnarange@gmail.com

৩	চিত্তবিনোদন ছুটি (গ্রেড ৬-২০)	চিত্তবিনোদন ভাতা বিধিমালা ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারী	ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র। খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং ২৩৯৫) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। গ) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যায়নপত্র (ননগেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। ঘ) সর্বশেষ মঞ্জুরীকৃত চিত্তবিনোদন ছুটির অফিস আদেশের কপি	বিনামূল্যে	ক) ননগেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: সর্বোচ্চ ৫ কর্মদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: সর্বোচ্চ ৭ কর্মদিবস		
৪	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রীম মঞ্জুরী।	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী	ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র। খ) নির্ধারিত ফরমে আবেদন (বাংলাদেশ ফরম নং ২৬৩৯, গেজেটেড/নন-	বিনামূল্যে	ক) ননগেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: সর্বোচ্চ ৫		

(গ্রেডে ৪-২০ পর্যন্ত)	নিষ্পত্তি করে সরকারী আদেশ জারী	গেজেটেড) প্রাপ্তি স্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। গ) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণী (হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত) মূল কপি। প্রাপ্তি স্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।		কর্মদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: সর্বোচ্চ ৭ কর্ম দিবস	
-----------------------	--------------------------------	--	--	--	--

### ০৩. আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা।

ক্র:নং	প্রতিশ্রুত/কাংখিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্দিষ্ট আবেদন ফরমে সেবা প্রাপ্তির ধরণ উল্লেখ করতে হবে।
২	সেবা প্রাপ্তির কমপক্ষে ০৩ দিন পূর্বে কর্তৃপক্ষের কাছে আবেদন করতে হবে।
৩	সেবা প্রাপ্তির জন্য চ্যালেন অব রাইটিং অনুযায়ী সেবা গ্রহণ করতে হবে।
৪	সেবা গ্রহিতাকে সেবা প্রদান সম্পর্কে সুনির্দিষ্ট মতামত প্রদান করতে হবে।

### ০৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (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 সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	অফিস চলাকালীন সময়ের মধ্যে (সময়: সকাল ০৯:০০ হতে ১৬:০০ ঘটিকা)	(শাহ আহমদ ফজলে রাব্বী) বিএভি নং-১২০০৪৫ উপমহাপরিচালক, খুলনা রেঞ্জ। মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫২ টেলিফোন নং-০২৪৭৭৭২৬০৭৮ ansarvdpkhulnarange@gmail.com	উপমহাপরিচালক, বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী,খুলনা রেঞ্জ। মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫২ টেলিফোন নং-০২৪৭৭৭২৬০৭৮ ansarvdpkhulnarange@gmail.com	১৫ কর্ম দিবস