



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়  
ধর্মপাশা, সুনামগঞ্জ।



## সিটিজেন'স চার্টার

### ১. ভিশন ও মিশনঃ

#### ভিশনঃ

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

#### মিশনঃ

- জননিরাপত্তা ও দূর্যোগ মোকাবেলা কার্যক্রমে সক্রিয় অংশগ্রহণ।
- বাহিনীর স্বেচ্ছাসেবী সদস্য-সদস্যকে মানব সম্পদে রূপান্তরের মাধ্যমে দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন।
- সরকারের নির্দেশে আইন শৃঙ্খলা রক্ষা ও আভিযানিক কার্যক্রমে অন্যান্য বাহিনীর সাথে অংশগ্রহণ।
- পিছিয়ে পড়া জনগোষ্ঠীর মধ্য থেকে আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী সদস্য সদস্য তৈরী ও তাদের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে বিভিন্ন প্রশিক্ষণ ও কার্যক্রমে অংশগ্রহণের মাধ্যমে দেশের মূল অর্থনীতি সমৃদ্ধকরন।
- পেশাভিত্তিক বিভিন্ন প্রশিক্ষণের মাধ্যমে আর্থ সামাজিক উন্নয়ন ঘটানো।
- মধ্য বয়সী সাধারণ মানুষকে মৌলিক প্রশিক্ষণ দিয়ে এ বাহিনীর সদস্যভুক্ত করা।
- বিভিন্ন সামাজিক অবক্ষয় রোধে নিজেদের সচেতনতা তৈরীর পাশাপাশি সামাজিক প্রতিরোধ সৃষ্টি।

## ২.সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি।

### ২.১ নাগরিক সেবা

| ক্রঃ<br>নং | সেবার<br>নাম | সেবা প্রদান<br>পদ্ধতি                        | প্রয়োজনীয়<br>কাগজপত্র এবং<br>প্রাপ্তিস্থান                                                          | সেবার<br>মূল্য<br>এবং<br>পরিশোধ<br>পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা                                                                                    | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,মোবাইল নং<br>এবং ই-মেইল)                                                                         | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম,পদবী,মোবাইল<br>নং এবং ই-মেইল)                                                                                                                                                    |
|------------|--------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১          | ২            | ৩                                            | ৪                                                                                                     | ৫                                         | ৬                                                                                                         | ৭                                                                                                                                    | ৮                                                                                                                                                                                                        |
| ১.         | প্রশিক্ষণ    | ১.গ্রাম ভিত্তিক<br>ভিডিপি মৌলিক<br>প্রশিক্ষণ | ক। সাদা কাগজে<br>আবেদন।<br>খ। নাগরিকত্ব<br>সনদপত্র।<br>গ। শিক্ষা সনদপত্র।<br>ঘ। জাতীয়<br>পরিচয়পত্র। | বিনামূল্যে                                | প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা মোতাবেক<br>প্রাপ্তিস্থানঃ<br>উপজেলা আনসার ও ভিডিপি<br>কার্যালয়, ধর্মপাশা,সুনামগঞ্জ। | মঞ্জুর হোসেন<br>উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা<br>ধর্মপাশা,সুনামগঞ্জ।<br>মো: ০১৬২১-৮৭০৯৬৩<br>ই-মেইল:;<br>monjurhossain784@gmail.com | কামরুজ্জামান<br>জেলা কমান্ড্যান্ট<br>বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী<br>সুনামগঞ্জ।<br>মো: ০১৭৩০-০৩৮০৮৮<br>ই-মেইল:<br><a href="mailto:dcansarsunamgonj@gmail.com">dcansarsunamgonj@gmail.com</a> |
|            |              | ২.অস্ত্রসহ ভিডিপি<br>মৌলিক প্রশিক্ষণ         | ক। সাদা কাগজে<br>আবেদন।<br>খ। নাগরিকত্ব<br>সনদপত্র।<br>গ। শিক্ষা সনদপত্র।<br>ঘ। জাতীয়<br>পরিচয়পত্র। | বিনামূল্যে                                | প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা মোতাবেক<br>প্রাপ্তিস্থানঃ<br>উপজেলা আনসার ও ভিডিপি<br>কার্যালয়, ধর্মপাশা,সুনামগঞ্জ। | মঞ্জুর হোসেন<br>উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা<br>ধর্মপাশা,সুনামগঞ্জ।<br>মো: ০১৬২১-৮৭০৯৬৩<br>ই-মেইল:;<br>monjurhossain784@gmail.com | কামরুজ্জামান<br>জেলা কমান্ড্যান্ট<br>বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী<br>সুনামগঞ্জ।<br>মো: ০১৭৩০-০৩৮০৮৮<br>ই-মেইল:<br><a href="mailto:dcansarsunamgonj@gmail.com">dcansarsunamgonj@gmail.com</a> |

|  |  |                                                   |                                                                                                                                           |            |                                                                                                           |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                          |
|--|--|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | ৩.কারিগরি<br>প্রশিক্ষণ(ভিডিপি<br>পুরুষ/মহিলা)     | ক। সাদা কাগজে<br>আবেদন।<br>খ। নাগরিকত্ব<br>সনদপত্র।<br>গ। শিক্ষা সনদপত্র।<br>ঘ। জাতীয়<br>পরিচয়পত্র<br>ঙ। ভিডিপি মৌলিক<br>প্রশিক্ষণ সনদ। | বিনামূল্যে | প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা মোতাবেক<br>প্রাপ্তিস্থানঃ<br>উপজেলা আনসার ও ভিডিপি<br>কার্যালয়, ধর্মপাশা,সুনামগঞ্জ। | মঞ্জুর হোসেন<br>উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা<br>ধর্মপাশা,সুনামগঞ্জ।<br>মো: ০১৬২১-৮৭০৯৬৩<br>ই-মেইল:-<br>monjurhossain784@gmail.com | কামরুজ্জামান<br>জেলা কমান্ড্যান্ট<br>বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী<br>সুনামগঞ্জ।<br>মো: ০১৭৩০-০৩৮০৮৮<br>ই-মেইল:<br><a href="mailto:dcansarsunamgonj@gmail.com">dcansarsunamgonj@gmail.com</a> |
|  |  | ৪.পেশাভিত্তিক<br>প্রশিক্ষণ(ভিডিপি<br>পুরুষ/মহিলা) | ক। সাদা কাগজে<br>আবেদন।<br>খ। নাগরিকত্ব<br>সনদপত্র।<br>গ। শিক্ষা সনদপত্র।<br>ঘ। জাতীয়<br>পরিচয়পত্র<br>ঙ। ভিডিপি মৌলিক<br>প্রশিক্ষণ সনদ। | বিনামূল্যে | প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা মোতাবেক<br>প্রাপ্তিস্থানঃ<br>উপজেলা আনসার ও ভিডিপি<br>কার্যালয়, ধর্মপাশা,সুনামগঞ্জ। | মঞ্জুর হোসেন<br>উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা<br>ধর্মপাশা,সুনামগঞ্জ।<br>মো: ০১৬২১-৮৭০৯৬৩<br>ই-মেইল:-<br>monjurhossain784@gmail.com | কামরুজ্জামান<br>জেলা কমান্ড্যান্ট<br>বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী<br>সুনামগঞ্জ।<br>মো: ০১৭৩০-০৩৮০৮৮<br>ই-মেইল:<br><a href="mailto:dcansarsunamgonj@gmail.com">dcansarsunamgonj@gmail.com</a> |

|    |                     |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                          |                     |                                                                                           |                                                                                              |
|----|---------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| ২. | দারিদ্র্য<br>বিমোচন | আনসার ও ভিডিপি<br>উন্নয়ন ব্যাংকের<br>মাধ্যমে ক্ষুদ্র ঋণ<br>প্রদান। | ক। আনসার ভিডিপি<br>কার্যালয়ে/<br>ব্যাংকের শাখা<br>সমূহে<br>আবেদন।<br>খ। আনসার<br>প্রশিক্ষণ/<br>ভিডিপি<br>প্রশিক্ষণ/ প্রাটুন<br>সনদপত্র।<br>গ। আনসার ও<br>ভিডিপি উন্নয়ন<br>ব্যাংকের শেয়ার<br>সনদ।<br>ঘ। নির্ধারিত ফরমে<br>আবেদন।<br>ঙ। জাতীয়<br>পরিচয়পত্র।<br>চ। পাসপোর্ট<br>সাইজের ছবি ০২<br>কপি।<br>ছ। প্রতয়নপত্র। | ব্যাংক<br>কর্তৃক<br>নির্ধারিত<br>সরল সুদ | ১৫ (পনের) কর্ম দিবস | ব্যবস্থাপক<br>আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক<br>সুনামগঞ্জ শাখা, সুনামগঞ্জ।<br>মো:<br>ই-মেইল: | আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক<br>আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক<br>সিলেট অঞ্চল, সিলেট<br>মোঃ ০১৭১২-২১৩৯৩৮। |
|----|---------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|

## ২.২ প্রতিষ্ঠানিক সেবা

| ক্রঃ<br>নং | সেবার<br>নাম                                 | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                                                                                   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং<br>প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য<br>এবং<br>পরিশোধ<br>পদ্ধতি                 | সেবা<br>প্রদানের<br>সময়সী<br>মা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,মোবাইল নং এবং<br>ই-মেইল)                                                                      | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম,পদবী,মোবাইল<br>নং এবং ই-মেইল)                                                                                                                                                    |
|------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১          | ২                                            | ৩                                                                                                                                    | ৪                                         | ৫                                                      | ৬                                | ৭                                                                                                                                 | ৮                                                                                                                                                                                                        |
| ১          | খন্ডকালিন<br>মোতায়েন<br>নিরাপত্তা<br>প্রদান | পূজা ও নির্বাচনসহ রাষ্ট্রীয়<br>বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ অনুষ্ঠান<br>এবং বিশেষ প্রয়োজনে<br>আনসার ও ভিডিপি সদস্য<br>মোতায়েনের মাধ্যমে । | ক। সরকারী সিদ্ধান্ত/আদেশ                  | সরকার<br>নির্ধারিত<br>হারে ভাতা<br>প্রদানের<br>মাধ্যমে | তাত্ক্ষনিক                       | মঞ্জুর হোসেন<br>উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা<br>ধর্মপাশা,সুনামগঞ্জ।<br>মো: ০১৬২১-৮৭০৯৬৩<br>ই-মেইল: _monjurhossain784@gmail.com | কামরুজ্জামান<br>জেলা কমান্ড্যান্ট<br>বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী<br>সুনামগঞ্জ।<br>মো: ০১৭৩০-০৩৮০৮৪<br>ই-মেইল:<br><a href="mailto:dcansarsunamgoni@gmail.com">dcansarsunamgoni@gmail.com</a> |

## ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রঃ<br>নং<br>ঃ | সেবার<br>নাম                                                                                                 | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                 | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং<br>প্রাপ্তিস্থান                                                                 | সেবার<br>মূল্য এবং<br>পরিশোধ<br>পদ্ধতি | সেবা<br>প্রদানের<br>সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,মোবাইল নং<br>এবং ই-মেইল)                                                                      | উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম,পদবী,মোবাইল<br>নং এবং ই-মেইল)                                                                                                                                                    |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১               | ২                                                                                                            | ৩                                                                  | ৪                                                                                                         | ৫                                      | ৬                            | ৭                                                                                                                                 | ৮                                                                                                                                                                                                        |
| ১               | ছুটি<br>(সাধারণ<br>আনসার/ই<br>উনিয়ন<br>দলনেতা/দ<br>লনেত্রী/কো<br>ম্পানী<br>/ইউনিয়ন<br>প্লাটুন<br>কমান্ডার) | নীতিমালা এবং ছুটির<br>পরিকল্পনা অনুযায়ী।                          | ক/নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র।                                                                               | বিনামূল্যে                             | তাত্ক্ষনিক                   | মঞ্জুর হোসেন<br>উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা<br>ধর্মপাশা,সুনামগঞ্জ।<br>মো: ০১৬২১-৮৭০৯৬৩<br>ই-মেইল: _monjurhossain784@gmail.com | কামরুজ্জামান<br>জেলা কমান্ড্যান্ট<br>বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী<br>সুনামগঞ্জ।<br>মো: ০১৭৩০-০৩৮০৮৪<br>ই-মেইল:<br><a href="mailto:dcansarsunamgonj@gmail.com">dcansarsunamgonj@gmail.com</a> |
| ০২              | সরকারী<br>মালামাল<br>বিতরন<br>(সাধারণ<br>আনসার)                                                              | সঠিক জনবলের<br>মাষ্টাররোল এবং<br>নির্ধারিত কোটা অনুযায়ী<br>বিতরন। | ক/সঠিক জনবলের মাষ্টাররোল।<br>খ/ প্রাপ্তিস্থানঃ<br>উপজেলা আনসার ও ভিডিপি<br>কার্যালয়, ধর্মপাশা,সুনামগঞ্জ। | বিনামূল্যে                             | ১০ (দশ<br>কর্মদিবস)          | মঞ্জুর হোসেন<br>উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা<br>ধর্মপাশা,সুনামগঞ্জ।<br>মো: ০১৬২১-৮৭০৯৬৩<br>ই-মেইল: _monjurhossain784@gmail.com | কামরুজ্জামান<br>জেলা কমান্ড্যান্ট<br>বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী<br>সুনামগঞ্জ।<br>মো: ০১৭৩০-০৩৮০৮৪<br>ই-মেইল:<br><a href="mailto:dcansarsunamgonj@gmail.com">dcansarsunamgonj@gmail.com</a> |

৩. আপনার(সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদান কারীর প্রত্যাশা)।

| ক্রঃ<br>নং | প্রতীক্ষিত/কাক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়              |
|------------|--------------------------------------------------------------|
| ক.         | নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরনকৃত আবেদন সময়মত জমা প্রদান। |
| খ.         | সঠিক সময়ে প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা।                        |
| গ.         | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।        |
| ঘ.         | প্রয়োজনীয় চাহিত সকল কাগজপত্র জমা প্রদান।                   |

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা(GRS)

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

| ক্রঃ<br>নং | কখন যোগাযোগ করবেন                                                 | কার সাথে যোগাযোগ করবেন                                                                                                                                                                                                                                 | যোগাযোগের ঠিকানা                                                                                                                                                                                     | নিষ্পত্তির সময়সীমা          |
|------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| ০১.        | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।                 | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার (অনিক) নাম ও পদবী<br>কামরুজ্জামান<br>জেলা কমান্ড্যান্ট<br>বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী<br>সুনামগঞ্জ।<br>মো: ০১৬০৯-০৫২৮৭৬<br>ই-মেইল: <a href="mailto:dcansarsunamgonj@gmail.com">dcansarsunamgonj@gmail.com</a> | জেলা কমান্ড্যান্ট এর কার্যালয়<br>বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী<br>সুনামগঞ্জ।<br>মো: ০১৬০৯-০৫২৮৭৬<br>ই-মেইল: <a href="mailto:dcansarsunamgonj@gmail.com">dcansarsunamgonj@gmail.com</a>   | সর্বোচ্চ ১৫ (পনের কর্মদিবস)। |
| ০২.        | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | আপিল কর্মকর্তার নাম ও পদবী<br>মোঃ মশিউর রহমান মানিক<br>সহকারী পরিচালক<br>বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী<br>সিলেট রেঞ্জ, সিলেট।<br>মো: ০১৭১৫-২৫১৬৪৩<br>ই-মেইল: <a href="mailto:avsyhetgeddg@gmail.com">avsyhetgeddg@gmail.com</a>             | উপ-মহাপরিচালক মহোদয়ের কার্যালয়<br>বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী<br>সিলেট রেঞ্জ, সিলেট<br>মো: ০১৭১৫-২৫১৬৪৩<br>ই-মেইল: <a href="mailto:avsyhetgeddg@gmail.com">avsyhetgeddg@gmail.com</a> | সর্বোচ্চ ২০ (বিশ কর্মদিবস)।  |



মঞ্জুর হোসেন  
উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা  
ধর্মপাশা, সুনামগঞ্জ।