



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তার কার্যালয়
কমলগঞ্জ, মৌলভীবাজার।



সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশনঃ

ভিশনঃ

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

মিশনঃ

- জন নিরাপত্তা ও দুর্যোগ মোকাবেলা কার্যক্রমে সক্রিয় অংশগ্রহণ।
- বাহিনীর স্বেচ্ছাসেবী সদস্য-সদস্যাকে 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 অংশগ্রহণ মাধ্যমে দেশের মূল অর্থনীতি সমৃদ্ধকরণ।
- পেশাভিত্তিক বিভিন্ন প্রশিক্ষনের 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 নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসমূহ	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের প্রাপ্তিষ্ঠান	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, মোবাইল নং)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, মোবাইল নং এবং ই- মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১.	প্রশিক্ষণ	১. গ্রাম ভিত্তিক ভিডিপি মৌলিক প্রশিক্ষণ	ক) সাদা কাগজে আবেদন খ) নাগরিকত্ব সনদপত্র গ) শিক্ষা সনদপত্র ঘ) জাতীয় পরিচয়পত্র।	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা মোতাবেক প্রাপ্তিষ্ঠানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয় কমলগঞ্জ, মৌলভীবাজার।	শামসুন নাহার উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা কমলগঞ্জ, মৌলভীবাজার। মো: ০১৭১০০৩৯৩৩৩	মোহাম্মদ ফরিদ রহমান সহকারী জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী মৌলভীবাজার মো: ০১৭৩০-০৩৮০৮৩
		২. অক্সিজেন ভিডিপি মৌলিক প্রশিক্ষণ	ক) সাদা কাগজে আবেদন খ) নাগরিকত্ব সনদপত্র গ) শিক্ষা সনদপত্র ঘ) জাতীয় পরিচয়পত্র।	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা মোতাবেক প্রাপ্তিষ্ঠানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয় কমলগঞ্জ, মৌলভীবাজার।	শামসুন নাহার উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা কমলগঞ্জ, মৌলভীবাজার। মো: ০১৭১০০৩৯৩৩৩	মোহাম্মদ ফরিদ রহমান সহকারী জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী মৌলভীবাজার মো: ০১৭৩০-০৩৮০৮৩
		৩. কারিগরি প্রশিক্ষণ (ভিডিপি পুরুষ/মহিলা)	ক) সাদা কাগজে আবেদন খ) নাগরিকত্ব সনদপত্র গ) শিক্ষা সনদপত্র ঘ) জাতীয় পরিচয়পত্র ঙ) ভিডিপি মৌলিক প্রশিক্ষণ সনদ।	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা মোতাবেক প্রাপ্তিষ্ঠানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয় কমলগঞ্জ, মৌলভীবাজার।	শামসুন নাহার উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা কমলগঞ্জ, মৌলভীবাজার। মো: ০১৭১০০৩৯৩৩৩	মোহাম্মদ ফরিদ রহমান সহকারী জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী মৌলভীবাজার মো: ০১৭৩০-০৩৮০৮৩
		৪. পেশা ভিত্তিক প্রশিক্ষণ (ভিডিপি পুরুষ/মহিলা)	ক) সাদা কাগজে আবেদন খ) নাগরিকত্ব সনদপত্র গ) শিক্ষা সনদপত্র ঘ) জাতীয় পরিচয়পত্র ঙ) ভিডিপি মৌলিক প্রশিক্ষণ সনদ।	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা মোতাবেক প্রাপ্তিষ্ঠানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয় কমলগঞ্জ, মৌলভীবাজার।	শামসুন নাহার উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা কমলগঞ্জ, মৌলভীবাজার। মো: ০১৭১০০৩৯৩৩৩	মোহাম্মদ ফরিদ রহমান সহকারী জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী মৌলভীবাজার মো: ০১৭৩০-০৩৮০৮৩

২.	দারিদ্র্য বিমোচন	আনসার ও ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংকের মাধ্যমে ক্ষুদ্র খণ্ড প্রদান।	ক) আনসার ভিডিপি কার্যালয়ে/ব্যাংকের শাখা সমূহে আবেদন খ) আনসার / ভিডিপি প্রশিক্ষণ/প্লাটুন সনদপত্র গ) আনসার ও ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংকের শেয়ার সনদপত্র ঘ) নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ঙ) জাতীয় পরিচয়পত্র চ) পাসপোর্ট সাইজের ছবি ০২কগি ছ) প্রত্যয়নপত্র।	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত সরল সুদ	আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক কমলগঞ্জ শাখা, মৌলভীবাজার।	মো: সুলতান উদ্দিন ব্যবস্থাপক আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক কমলগঞ্জ শাখা, মৌলভীবাজার। মো: ০১৭১৬৫৬২১৪৯	মোঃ আব্দুল বারী ভুইয়া আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক সিলেট অঞ্চল, সিলেট মোঃ ০১৭১২-২১৩৯৩৮।
----	---------------------	---	--	---------------------------------------	--	--	--

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,মোবাইল নং)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম,পদবী,মোবাইল নং)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	খনকালিন মোতায়েন ও নিরাপত্তা প্রদান	পূজা ও নির্বাচন সহ রাষ্ট্রীয় বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ অনুষ্ঠান এবং বিশেষ প্রয়োজনে আনসার ও ভিডিপি সদস্য মোতায়েনের মাধ্যমে।	ক) সরকারী সিদ্ধান্ত/আদেশ	সরকার নির্ধারিত হারে ভাতা প্রদানের মাধ্যমে	তাংকশিক	শামসুন নাহার উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা কমলগঞ্জ, মৌলভীবাজার। মো: ০১৭১০০৩৯৩৩৩	মোহাম্মদ ফরিদ রহমান সহকারী জেলা কমিউনিটি বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী মৌলভীবাজার। মো: ০১৭৩০-০৩৮০৮৩

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,মোবাইল নং)	উর্ধ্বতনকর্মকর্তা (নাম,পদবী,মোবাইল নং)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	ছুটি (সাধারণ আনসার ইউনিয়ন দলনেতা/ দলনেতী কোম্পানী /ইউনিয়ন প্লাটুন কমান্ডার)	নীতিমালা এবং ছুটির পরিকল্পনা অনুযায়ী ।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র ।	বিনামূল্যে	তাংক্ষনিক	শামসুন নাহার উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা কমলগঞ্জ,মৌলভীবাজার । মো: ০১৭১০০৩৯৩৩৩	মোহাম্মদ ফরিদ রহমান সহকারী জেলা কমান্ডান্ট বাংলাদেশ আনসার ও আম প্রতিরক্ষা বাহিনী মৌলভীবাজার মো: ০১৭৩০-০৩৮০৮৩
০২	সরকারী মালামাল বিতরণ (সাধারণ আনসার)	সঠিক জনবলের মাস্টাররোল এবং নির্ধারিত কোটা অনুযায়ী বিতরণ ।	ক) সঠিক জনবলের মাস্টাররোল । খ) প্রাপ্তিষ্ঠানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, কমলগঞ্জ, মৌলভীবাজার ।	বিনামূল্যে	১০ (দশ কর্মদিবস)	শামসুন নাহার উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা কমলগঞ্জ,মৌলভীবাজার । মো: ০১৭১০০৩৯৩৩৩	মোহাম্মদ ফরিদ রহমান সহকারী জেলা কমান্ডান্ট বাংলাদেশ আনসার ও আম প্রতিরক্ষা বাহিনী মৌলভীবাজার মো: ০১৭৩০-০৩৮০৮৩

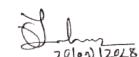
৩. আপনার(সেবাত্ত্বহীন) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

ক্রঃ নংঃ	প্রতিশ্রুত/কাঞ্চিত 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(G.R.S)

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

ক্রঃ নংঃ	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১.	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা(অনিক)- নাম ও পদবী মোহাম্মদ ফরিদ রহমান সহকারী জেলা কম্বান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী মৌলভীবাজার মো: ০১৭৩০-০৩৮০৮৩	জেলা কম্বান্ড্যান্ট এর কার্যালয় বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী মৌলভীবাজার মো: ০১৭১৬-৬৯৩৮৮৫	সর্বোচ্চ ১৫ (পনেরো কর্ম দিবস)।
০২.	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তার নাম ও পদবী মোঃ মশিউর রহমান মানিক সহকারী পরিচালক বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী সিলেট রেঞ্জ, সিলেট। মো: ০১৭১৫-২৫১৬৪৩	উপ-মহাপরিচালক মহোদয়ের কার্যালয় বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী সিলেট রেঞ্জ,সিলেট মো: ০১৭১৫-২৫১৬৪৩	সর্বোচ্চ ২০ (বিশ কর্ম দিবস)।


20/01/2018

(শামসুন নাহার)

বিএভি-২১০০০১০৭৫

উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা
কম্বলগঞ্জ, মৌলভীবাজার।