

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন:

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

মিশন:

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

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১ নাগরিক সেবা

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবারমূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী)
১.	প্রশিক্ষণ	১. উপজেলা আনসার প্রশিক্ষণ ২. ভিডিপি প্রশিক্ষণ ৩. কারিগরি প্রশিক্ষণ	ক। সাদা কাগজে আবেদন খ। নাগরিকত্ব সনদপত্র। গ। প্লাটুন সনদপত্র ঘ। শিক্ষা সনদপত্র ঙ। জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তিস্থান: জেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কর্মদিবস	সার্কেল অ্যাডজুট্যান্ট জেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, কুড়িগ্রাম।
২.	কর্মসংস্থান	আনসার অঙ্গীভূত করণের মাধ্যমে	ক। নির্ধারিত আবেদন ফরম। খ। প্রশিক্ষণ সনদপত্র(ফায়া রিংসহ) গ। নাগরিকত্ব সনদপত্র ঘ। পুলিশ ভেরিফিকেশন রিপোর্ট। ঙ। স্মার্ট কার্ড চ। প্লাটুন সনদপত্র। ছ। শিক্ষা সনদপত্র। জ। জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তিস্থান: জেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়।	বিনামূল্যে	১৫(পনের) কর্মদিবস	সার্কেল অ্যাডজুট্যান্ট জেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, কুড়িগ্রাম।
৩.	দুর্যোগ ঝুঁকি হ্রাস	ক। স্বেচ্ছাসেবী 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। প্রাপ্তিস্থান: জেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০৭(সাত) কর্মদিবস	সার্কেল অ্যাডজুট্যান্ট জেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, কুড়িগ্রাম।

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবারমূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী)
৪.	দারিদ্র্য বিমোচন	আনসার ও ভিডিপি ব্যাংকের মাধ্যমে ক্ষুদ্র ঋণ প্রদান	ক। আনসার ভিডিপি কার্যালয় বা ব্যাংকের শাখা সমূহে আবেদন খ। প্রাট্টন 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 ভিডিপি কার্যালয় ও ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখা।	আনসার ও ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত সুদহার ও ব্যাংক চেকের মাধ্যমে।	১৫ (পনের কর্মদিবস)	সংশ্লিষ্ট আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংকের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা

২.২ প্রতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবারমূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী)
১	নিরাপত্তা সেবা	সরকারি ও বেসরকারী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের নিরাপত্তার জন্য প্রশিক্ষণ প্রাপ্ত সাধারণ আনসার সদস্যদের অঙ্গীভূতকরণের মাধ্যমে।	ক। অঙ্গীভূত আনসার মোতায়েনের জন্য নির্ধারিত আবেদন ফরম। খ। শর্তযুক্ত অঙ্গীকারনামা। গ। উপজেলা অফিসার কর্তৃক আনসার মোতায়েনের সম্ভাব্যতা যাচাই। ঘ। জেলা কমান্ড্যান্ট এর পরিদর্শন প্রতিবেদন। প্রাপ্তি স্থান: ওয়েবসাইট www.ansarvdp.gov.bd ও জেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, কুড়িগ্রাম।	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত হারে অন্যান্য শর্তাদি মেনে অঙ্গীভূত আনসার মোতায়েন।	১৫(পনের) কর্মদিবস	জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, কুড়িগ্রাম
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 অনুমোদন পত্র। প্রাপ্তিস্থান: আনসার ও ভিডিপি সদর দপ্তর।	বিনামূল্যে	১৫(পনের) কর্মদিবস	জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, কুড়িগ্রাম
৩.	আইন-শৃঙ্খলা 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 অনুমোদন পত্র। প্রাপ্তিস্থান: আনসার ও ভিডিপি সদর দপ্তর।	বিনামূল্যে	০৩(তিন) কর্মদিবস	জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, কুড়িগ্রাম

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবারমূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবী)
১.	অর্জিত ছুটি	নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারী আদেশ জারি।	ক। সাদা কাগজে আবেদন। খ। নির্ধারিত ফরমে(বাংলাদেশ ফরম নং ২৩৯৫) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেট কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। গ। হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র(নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তি স্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।	বিনামূল্যে	ক। গেজেটেড কর্মকর্তার ক্ষেত্রে: ০৭ (সাত) কর্মদিবস খ। নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫(পাঁচ) কর্মদিবস।	জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, কুড়িগ্রাম
২.	চিত্ত্বিনোদন ছুটি	চিত্ত্বিনোদন ভাতা বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারী আদেশ জারী	ক। সাদা কাগজে আবেদন। খ। নির্ধারিত ফরমে(বাংলাদেশ ফরম নং ২৩৯৫) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেট কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। গ। হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র(নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তি স্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। ঘ। সর্বশেষ মঞ্জুরিকৃত চিত্ত্বিনোদন ছুটির অফিস আদেশের কপি।	বিনামূল্যে	ক। গেজেটেড কর্মকর্তার ক্ষেত্রে: ০৭ (সাত) কর্মদিবস খ। নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫(পাঁচ) কর্মদিবস।	জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, কুড়িগ্রাম
৩.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯	ক। সাদা কাগজে আবেদন। খ। নির্ধারিত ফরমে(বাংলাদেশ ফরম নং ২৬৩৯, গেজেটেড/নন-গেজেটেড) প্রাপ্তিস্থান: 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।	বিনামূল্যে	ক। গেজেটেড কর্মকর্তার ক্ষেত্রে: ৫(পাঁচ) কর্মদিবস খ। নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫(পাঁচ) কর্মদিবস।	ফেরত যোগ্য হলে জেলা কমান্ড্যান্ট, কুড়িগ্রাম এবং অফেরতযোগ্য হলে সদর দপ্তর, বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী
৪.	পেনশন মঞ্জুরি	সংশ্লিষ্ট পেনশন বিধিমালা অনুযায়ী	ক। ব্যক্তিগত আবেদন। খ। নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং ২৩৯৫) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেট কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। গ। নির্ধারিত ফরমে (ফরম নং ৪০) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন(নন- গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তি স্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। ঘ। এসএসসি/সমমান শিক্ষা সনদপত্র। ঙ। চাকুরিতে প্রথম যোগদানের প্রমাণপত্র।	বিনামূল্যে	ক। গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে ২০(বিশ) কর্মদিবস খ। নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ১৭(সতের) কর্মদিবস	সদর দপ্তর, বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি(GRS)

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

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কোথায় যোগাযোগ করবেন	নিষ্পত্তির সময়সীমা	যোগাযোগের ঠিকানা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	উপমহাপরিচালক, বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, রংপুর রেঞ্জ, রংপুর।	১৫ (পনের) দিন	বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, রংপুর রেঞ্জ রংপুর।

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন সময়মতো জমা প্রদান
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	প্রয়োজনীয় চাহিত সকল কাগজপত্র জমা প্রদান

(স্বাক্ষরিত)

এ.এস.এম. সাখাওয়াৎ হোসাইন

বিএভি-১২০১৫৫

জেলা কমান্ড্যান্ট

বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী

কুড়িগ্রাম

মোবাইল নং- ০১৭৩০০৩৮০৮৭