



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়
মান্দা, নওগাঁ।



www.ansarvdp.manda.naogaon.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশনঃ

ভিশনঃ

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

মিশনঃ

- সেবা সহজী করণ।
- বাহিনীর স্বেচ্ছাসেবী সদস্য-সদস্যা কে মানব সম্পদে রূপান্তরের মাধ্যমে দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন।
- সরকারের নির্দেশে আইন শৃঙ্খলারক্ষা ও আভিযানিক কার্যক্রমে অন্যান্য বাহিনীর সাথে অংশ গ্রহণ।
- পিছিয়ে পড়া জনগোষ্ঠীর মধ্য থেকে আনসার ও গ্রামপ্রতিরক্ষা বাহিনীর সদস্য সদস্যা তৈরী ও তাদের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে বিভিন্ন প্রশিক্ষণ ও কার্যক্রমে অংশগ্রহণের মাধ্যমে দেশের মূল অর্থনীতি সমৃদ্ধকরন।
- পেশা ভিত্তিক 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।
- জন নিরাপত্তা ও দুর্যোগ মোকাবেলা কার্যক্রমে সক্রিয় অংশ গ্রহণ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি।

২.১ নাগরিকসেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,মোবাইল নং এবং ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম,পদবী,মোবাইল নংএবং ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১.	প্রশিক্ষণ	১.গ্রাম ভিত্তিক ভিডিপি মৌলিক প্রশিক্ষণ	ক।সাদা কাগজে আবেদন। খ।নাগরিকত্ব সনদ পত্র। গ।শিক্ষা সনদ পত্র। ঘ।জাতীয় পরিচয় পত্র।	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা মোতাবেক প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়,মান্দা,নওগাঁ	১। মোছাঃ হাফিজা খাতুন ইলা উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা মান্দা নওগাঁ। মোবাইল নং : ০১৭২১-০৩২১৩৯ ই-মেইল: ansarvdpmanda@gmail.com ২। উপজেলা আনসার ও ভিডিপি প্রশিক্ষক মান্দা,নওগাঁ।	মোহাম্মদ রাফিউদ্দিন জাকারিয়া জেলা কমান্ড্যান্ট। বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী নওগাঁ। মোবাইল নং: ০১৭৩০-০৩৮০৯৪ ই-মেইল: dcansarvdp@gmail.com
		২.অস্ত্রসহ ভিডিপি মৌলিক প্রশিক্ষণ	ক।সাদা কাগজে আবেদন। খ।নাগরিকত্ব সনদ পত্র। গ।শিক্ষা সনদ পত্র। ঘ।জাতীয় পরিচয়পত্র।	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা মোতাবেক প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, মান্দা,নওগাঁ	১। মোছাঃ হাফিজা খাতুন ইলা উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা মান্দা নওগাঁ। মোবাইল নং : ০১৭২১-০৩২১৩৯ ই-মেইল: ansarvdpmanda@gmail.com ২। উপজেলা আনসার ও ভিডিপি প্রশিক্ষক মান্দা,নওগাঁ।	মোহাম্মদ রাফিউদ্দিন জাকারিয়া জেলা কমান্ড্যান্ট। বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী নওগাঁ। মোবাইল নং: ০১৭৩০-০৩৮০৯৪ ই-মেইল: dcansarvdp@gmail.com

		৩.কারিগরি প্রশিক্ষণ(ভিডিপি পুরুষ/মহিলা)	ক।সাদা কাগজে আবেদন। খ।নাগরিকত্ব সনদ পত্র। গ।শিক্ষা সনদ পত্র। ঘ।জাতীয় পরিচয়পত্র ঙ।ভিডিপি মৌলিক প্রশিক্ষণ সনদ।	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা মোতাবেক প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, মান্দা,নওগাঁ	১।মোছাঃ হাফিজা খাতুন ইলা উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা মান্দা নওগাঁ। মোবাইল নংঃ ০১৭২১-০৩২১৩৯ ই-মেইলঃ ansarvdpmanda@gmail.com ২। উপজেলা আনসার ও ভিডিপি প্রশিক্ষক মান্দা,নওগাঁ।	মোহাম্মদ রাফিউদ্দিন জাকারিয়া জেলা কমান্ড্যান্ট। বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী নওগাঁ। মোবাইল নংঃ ০১৭৩০-০৩৮০৯৪ ই-মেইলঃ dcansarvdp@gmail.com
		৪.পেশা ভিত্তিক প্রশিক্ষণ(ভিডিপি পুরুষ/মহিলা)	ক।সাদা কাগজে আবেদন। খ।নাগরিকত্ব সনদপত্র। গ।শিক্ষা সনদ পত্র। ঘ।জাতীয় পরিচয়পত্র ঙ।ভিডিপি মৌলিক প্রশিক্ষণ সনদ।	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা মোতাবেক প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, মান্দা,নওগাঁ	১।মোছাঃ হাফিজা খাতুন ইলা উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা মান্দা নওগাঁ। মোবাইল নংঃ ০১৭২১-০৩২১৩৯ ই-মেইলঃ ansarvdpmanda@gmail.com ২। উপজেলা আনসার ও ভিডিপি প্রশিক্ষক মান্দা,নওগাঁ।	মোহাম্মদ রাফিউদ্দিন জাকারিয়া জেলা কমান্ড্যান্ট। বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী নওগাঁ। মোবাইল নংঃ ০১৭৩০-০৩৮০৯৪ ই-মেইলঃ dcansarvdp@gmail.com
২.	দারিদ্র্য বিমোচন	আনসার ও ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংকের মাধ্যমে ক্ষুদ্র ঋণ প্রদান।	ক।আনসার ভিডিপি কার্যালয়ে/ ব্যাংকের শাখা সমূহে আবেদন।	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত সরল সুদ	১৫(পনের)কর্মদিবস	১.মোঃ জামাল উদ্দীন আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক মহাদেবপুর শাখা,নওগাঁ। মোঃ০১৭১৮-০২৫৪২০ ই-মেইলঃ avubmohadevpur@gmail.com	মোঃনজরুল ইসলাম আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক আনসার-ভিডিপিউন্নয়ন ব্যাংক বগুড়া অঞ্চল, বগুড়া মোঃ ০১৭১৮-৫৩১৭৯৬।

			খ।আনসার প্রশিক্ষণ/ ভিডিপি প্রশিক্ষণ/প্লাটুন সনদপত্র। গ।আনসার ও ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংকের শেয়ার সনদ। ঘ।নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ঙ।জাতীয় পরিচয়পত্র। চ।পাসপোর্ট সাইজের ছবি ০২ কপি। ছ।প্রত্যয়নপত্র।				
--	--	--	--	--	--	--	--

২.২প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নংঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,মোবাইল নং এবং ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম,পদবী,মোবাইল নংএবং ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	খন্ডকালীন মোতায়েন নিরাপত্তা প্রদান	পূজা ও নির্বাচন সহ রাষ্ট্রীয় বিভিন্ন গুরুত্ব পূর্ণ অনুষ্ঠান এবং বিশেষ প্রয়োজনে আনসার ও ভিডিপি সদস্য মোতায়েনের মাধ্যমে ।	ক।সরকারী সিদ্ধান্ত/আদেশ	সরকার নির্ধারিত হারে ভাতা প্রদানের মাধ্যমে	তাত্ক্ষনিক	১। মোছাঃ হাফিজা খাতুন ইলা উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা মান্দা নওগাঁ। মোবাইল নং : ০১৭২১-০৩২১৩৯ ই-মেইল: ansarvdpmanda@gmail.com ২। উপজেলা আনসার ও ভিডিপি প্রশিক্ষক মান্দা,নওগাঁ।	মোহাম্মদ রাফিউদ্দিন জাকারিয়া জেলা কমান্ড্যান্ট। বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী নওগাঁ। মোবাইল নংঃ ০১৭৩০-০৩৮০৯৪ ই-মেইল: dcansarvdp@gmail.com

২.৩অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র : নং :	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,মোবাইল নং এবং ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম,পদবী,মোবাইল নংএবং ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	ছুটি (সাধারণ আনসার/ ইউনিয়ন দলনেতা/ দলনেত্রী/ কোম্পানী /ইউনিয়ন প্লাটুন কমান্ডার)	নীতিমালা এবং ছুটির পরিকল্পনা অনুযায়ী।	ক/নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	১। মোছাঃ হাফজা খাতুন ইলা উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা মান্দা নওগাঁ। মোবাইল নং : ০১৭২১-০৩২১৩৯ ই-মেইল: ansarvdpmanda@gmail.com ২। উপজেলা আনসার ও ভিডিপি প্রশিক্ষক মান্দা,নওগাঁ।	মোহাম্মদ রাফিউদ্দিন জাকারিয়া জেলা কমান্ড্যান্ট। বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী নওগাঁ। মোবাইল নংঃ ০১৭৩০-০৩৮০৯৪ ই-মেইল: dcansarvdp@gmail.com
০ ২	সরকারী মালামাল বিতরণ (সাধারণ আনসার)	সঠিক জনবলের মাষ্টাররোল এবং নির্ধারিত কোটা অনুযায়ী বিতরণ।	ক/সঠিক জনবলের মাষ্টার রোল। খ/ প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয় মান্দা,নওগাঁ	বিনামূল্যে	১০ (দশ কর্মদিবস)	১। মোছাঃ হাফজা খাতুন ইলা উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা মান্দা নওগাঁ। মোবাইল নং : ০১৭২১-০৩২১৩৯ ই-মেইল: ansarvdpmanda@gmail.com ২। উপজেলা আনসার ও ভিডিপি প্রশিক্ষক মান্দা,নওগাঁ।	মোহাম্মদ রাফিউদ্দিন জাকারিয়া জেলা কমান্ড্যান্ট। বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী নওগাঁ। মোবাইল নংঃ ০১৭৩০-০৩৮০৯৪ ই-মেইল: dcansarvdp@gmail.com

৩. আপনার(সেবাগ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা)।

ক্রঃ নংঃ	প্রতীক্ষিত/কাম্পিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
ক.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণ ভাবে 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 দায়িত্ব প্রাপ্ত 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 সময় সীমা
০১.	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার (অনিক) নাম ও পদবী মোছাঃ হাফজা খাতুন ইলা উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা মান্দা নওগাঁ। মোবাইল নং : ০১৭২১-০৩২১৩৯ ই-মেইল: ansarvdpmanda@gmail.com	আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, মান্দা, নওগাঁ। মোবাইল নং : ০১৭২১-০৩২১৩৯ ই-মেইল: ansarvdpmanda@gmail.com	সর্বোচ্চ ১৫ (পনের কর্ম দিবস)।
০২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তার নাম ও পদবী মোহাম্মদ রাফিউদ্দিন জাকারিয়া জেলা কমান্ড্যান্ট। বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী নওগাঁ। মোবাইল নং: ০১৭৩০-০৩৮০৯৪ ই-মেইল: dcansarvdp@gmail.com	জেলা কমান্ড্যান্ট মহোদয়ের কার্যালয়, নওগাঁ। মোবাইল নং: ০১৭৩০-০৩৮০৯৪ ই-মেইল: dcansarvdp@gmail.com	সর্বোচ্চ ২০ (বিশ কর্ম দিবস)।

সেবা প্রদান সংক্রান্ত কোন অভিযোগ থাকলে উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা বরাবর লিখিত অভিযোগ করুন। এখান থেকে কোন প্রতিকার না পেলে জেলা কমান্ড্যান্ট বরাবর লিখিত অভিযোগ করুন। তথ্য প্রদান কারী উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা, মান্দা, নওগাঁ। মোবাইল নং : ০১৭২১-০৩২১৩৯। আমাদের ওয়েব সাইটের ঠিকানাঃ ansarvdp.manda.naogaon.gov.bd

