



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়
ওসমানীনগর, সিলেট।



www.ansarvdp.osmninagar.sylhet.gov.bd

সিটিজেন'সচার্টার

১. ভিশন ও মিশনঃ

ভিশনঃ

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

মিশনঃ

- জননিরাপত্তা ও দুর্যোগ মোকাবেলা কার্যক্রমে সক্রিয় অংশ গ্রহণ।
- 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 সদস্যা তৈরী ও তাদের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে বিভিন্ন প্রশিক্ষন ও কার্যক্রমে অংশ গ্রহণের মাধ্যমে দেশের মূল অর্থনীতি সমৃদ্ধ করন।
- পেশা ভিত্তিক বিভিন্ন প্রশিক্ষনের মাধ্যমে আর্থ সামাজিক উন্নয়ন ঘটানো।
- মধ্যবয়সী সাধারণ মানুষকে মৌলিক প্রশিক্ষন দিয়ে এ বাহিনীর সদস্য ভুক্ত 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 কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিম শোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, মোবাইল নং এবং ই-মেইল)	উদ্ধতন 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 প্রাপ্তি স্থানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, ওসমানীনগর, সিলেট।	উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা ওসমানীনগর, সিলেট। মোবাইল- ০১৩২২-৮৫৫১৪৯ ই-মেইল: osmaninagaransarvdp@gmail.com	জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, সিলেট। মোবাইল- ০১৭৩০-০৩৮০৮২ ই-মেইল: dccsylhet@ansarvdp.gov.bd
		২.অস্রসহ ভিডিপি মৌলিক প্রশিক্ষণ	ক। সাদা কাগজে আবেদন। খ। নাগরিকত্ব সনদপত্র। গ। শিক্ষা সনদপত্র ঘ। জাতীয় পরিচয়পত্র	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা মোতাবেক প্রাপ্তি স্থানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, ওসমানীনগর, সিলেট।	উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা ওসমানীনগর, সিলেট। মোবাইল- ০১৩২২-৮৫৫১৪৯ ই-মেইল: osmaninagaransarvdp@gmail.com	জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, সিলেট। মোবাইল- ০১৭৩০-০৩৮০৮২ ই-মেইল: dccsylhet@ansarvdp.gov.bd
		৩. কারিগরি প্রশিক্ষণ (ভিডিপি পুরুষ/মহিলা)	ক। সাদা কাগজে আবেদন। খ। নাগরিকত্ব সনদপত্র। গ। শিক্ষা সনদপত্র ঘ। জাতীয় পরিচয়পত্র	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা মোতাবেক প্রাপ্তি স্থানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, ওসমানীনগর, সিলেট।	উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা ওসমানীনগর, সিলেট। মোবাইল- ০১৩২২-৮৫৫১৪৯ ই-মেইল: osmaninagaransarvdp@gmail.com	জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, সিলেট। মোবাইল- ০১৭৩০-০৩৮০৮২ ই-মেইল: dccsylhet@ansarvdp.gov.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিম শোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, মোবাইল নং এবং ই-মেইল)	উদ্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, মোবাইল নং এবং ই-মেইল)
		4.পেশাভিত্তিকপ্রশি ক্ষণ (ভিডিপিপুরুষ/মহি লা)	ক। সাদা কাগজে আবেদন। খ। নাগরিকত্ব সনদপত্র। গ। শিক্ষা সনদপত্র ঘ। জাতীয় পরিচয়পত্র	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা মোতাবেক প্রাপ্তি স্থানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, ওসমানীনগর, সিলেট।	উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা ওসমানীনগর, সিলেট। মোবাইল- ০১৩২২-৮৫৫১৪৯ ই-মেইল: osmaninagaransarvdp@gmail.com	জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, সিলেট। মোবাইল- ০১৭৩০-০৩৮০৮২ ই-মেইল: dccsylhet@ansarvdp.gov.bd
২.	দারিদ্র্যবি মোচন	আনসার ও ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংকের মাধ্যমে ক্ষুদ্রঋণ প্রদান	ক। আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়ে/ব্যাংকের শাখা সমূহে আবেদন। 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। প্রত্যয়ন পত্র।	ব্যাংককর্তৃ কনির্ধারি তসরলসুদ	১৫ (পনের) কর্মদিবস	ব্যবস্থাপক আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক সদর, সিলেট।	আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক সদর, সিলেট।

2.2প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানে রসময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, মোবাইল নং এবং ই-মেইল)	উদ্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, মোবাইল নং এবং ই-মেইল)
1	2	3	4	5	6	7	8
1	খন্ডকালিন মোতায়েন নিরাপত্তা প্রদান	পূজা ও নির্বাচনসহ রাষ্ট্রীয় বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ অনুষ্ঠান এবং বিশেষ প্রয়োজনে আনসার ও ভিডিপি সদস্য মোতায়েনের মাধ্যমে।	ক। সরকারী সিদ্ধান্ত/আদেশ	সরকার নির্ধারিত হারে ভাতা প্রদানের মাধ্যমে	তাৎক্ষনিক	উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা ওসমানীনগর, সিলেট। মোবাইল- ০১৩২২-৮৫৫১৪৯ ই-মেইল: osmaninagaransarvdp@gmail.com	জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, সিলেট। মোবাইল- ০১৭৩০-০৩৮০৮২ ই-মেইল: dccsylhet@ansarvdp.gov.bd

2.3 অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবারনাম	সেবাপ্রদানপদ্ধতি	প্রয়োজনীয়কাগজপত্রএবংপ্রা প্তিস্থান	সেবারমূ ল্যএবংপ রিমশোধ পদ্ধতি	সেবাপ্রদানে রসময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্তকর্মকর্তা (নাম, পদবী, মোবাইলনংএবংই-মেইল)	উদ্ধতনকর্মকর্তা (নাম, পদবী, মোবাইলনংএবংই-মেইল)
1	2	3	4	5	6	7	8
1	ছুটি (সাধারণ আনসার/ইউ নিয়ন দলনেতা /দলনেত্রী/ কোম্পানী /ইউনিয়ন প্লাটুন কমান্ডার)	নীতিমালা এবং ছুটির পরিকল্পনা অনুযায়ী।	ক/ নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র।	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক	উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা ওসমানীনগর, সিলেট। মোবাইল- ০১৩২২-৮৫৫১৪৯ ই-মেইল: osmaninagaransarvdp@gmail.com	জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, সিলেট। মোবাইল- ০১৭৩০-০৩৮০৮২ ই-মেইল: dccsylhet@ansarvdp.gov.bd
0 2	সরকারী মালামাল বিতরণ (সাধারণ আনসার)	সঠিক জনবলের মাষ্টাররোল এবং নির্ধারিত কোটা অনুযায়ী বিতরণ।	ক/ সঠিক জনবলের মাষ্টাররোল। খ/ প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, ওসমানীনগর, সিলেট।	বিনামূল্যে	১০ (দশকর্মদিবস)	উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা ওসমানীনগর, সিলেট। মোবাইল- ০১৩২২-৮৫৫১৪৯ ই-মেইল: osmaninagaransarvdp@gmail.com	জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, সিলেট। মোবাইল- ০১৭৩০-০৩৮০৮২ ই-মেইল: dccsylhet@ansarvdp.gov.bd

3. আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর প্রত্যাশা)।

ক্রঃ	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিতসেবাপ্রাপ্তিরলক্ষ্যকরনীয়
নংঃ	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরনকৃত আবেদন সময় মত জমা প্রদান।
ক.	সঠিক সময়ে প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা।
খ.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
গ.	প্রয়োজনীয় চাহিত সকল কাগজপত্র জমা প্রদান।

4. 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।

ক্রঃনং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময় সীমা
01.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	সার্কেল অ্যাডজুট্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, সিলেট মোবাইল- ০১৭২৩-৩০৫৯৪৯	জেলা কমান্ড্যান্ট এর কার্যালয় বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী সিলেট। মোবাইল- ০১৭৩০-০৩৮০৮২ ই-মেইল: dccsylvhet@ansarvdp.gov.bd	সর্বোচ্চ ১৫ (পনের কর্ম দিবস)।
02.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<u>আপিল কর্মকর্তার নাম ও পদবী</u> সার্কেল অ্যাডজুট্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী সিলেট রেঞ্জ, সিলেট।	উপ-মহাপরিচালক মহোদয়ের কার্যালয় বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী সিলেট রেঞ্জ, সিলেট।	সর্বোচ্চ ২০ (বিশ কর্মদিবস)।