

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপ-মহাপরিচালকের কার্যালয়
বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী
সিলেট রেঞ্জ, সিলেট
ansarvdp.sylhetdiv.gov.bd

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 মোকাবেলায় সক্রিয় অংশগ্রহণ।

⇒ আনসার ও ভিডিপি সদস্য-সদস্যকে কারিগরি ও পেশাভিত্তিক প্রশিক্ষণ প্রদান করে দক্ষ মানব সম্পদ তৈরির মাধ্যমে দেশের আর্থ-সামাজিক অবস্থার উন্নয়ন;

⇒ দেশের অভ্যন্তরে আইন শৃঙ্খলা রক্ষা ও আভিযানিক কার্যক্রমে অন্যান্য বাহিনীর সাথে অংশগ্রহণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল।	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	ইউনিয়ন ও ওয়ার্ড দলনেতা ও দলনেত্রী মৌলিক প্রশিক্ষণ	২১ কার্যদিবস	ক) নাগরিকত্ব সনদপত্র। খ) শিক্ষা সনদপত্র গ) জাতীয় পরিচয়পত্র ঘ) ভিডিপি প্রশিক্ষণ সনদ/প্রাটুন সনদপত্র	স্ব স্ব উপজেলা ও জেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়	বিনামূল্যে	মো: মশিউর রহমান মানিক, পিভিএমএস সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ৬০২ মোবাইল নং- ০১৩১৩৪৯৯০১৬ avosylhetrange@gmail.com	মোহাম্মদ আবদুল আউয়াল, বিডিএম, পিভিএমএস উপমহাপরিচালক রুম নম্বর: ৬০১ মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫৬ avsylhetrangeddg@gmail.com
২	তথ্য অধিকার ২০০৯ অনুযায়ী চাহিদামত	১। ধারা ৮ (১) এর অধীন ২০ কার্যদিবস ২। একাধিক তথ্য প্রদান ইউনিট বা কর্তৃপক্ষ সংশ্লিষ্ট থাকলে ৩০	১)তথ্য প্রাপ্তির আবেদন ফরম “ক”	এ কার্যালয়ের ওয়েবসাইটের “তথ্য অধিকার” সেবাবক্স	বিনামূল্যে (ক্ষেত্র বিশেষে উপকরণের মূল্য	মো: মশিউর রহমান মানিক, পিভিএমএস সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ৬০২ মোবাইল নং- ০১৩১৩৪৯৯০১৬ avosylhetrange@gmail.com	মোহাম্মদ আবদুল আউয়াল, বিডিএম, পিভিএমএস উপমহাপরিচালক রুম নম্বর: ৬০১ মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫৬ avsylhetrangeddg@gmail.com

	তথ্য সরবরাহ	কার্যদিবস			পরিশোধ সাপেক্ষে)		
--	----------------	-----------	--	--	---------------------	--	--

৩	অভিযোগ প্রতিকার	৩০ কার্যদিবস	ক. অভিযোগকারীর আবেদন খ. অভিযোগের স্বপক্ষে প্রমাণাদি (যদি থাকে)	উপমহাপরিচালকের কার্যালয়, আনসার ও ভিডিপি, সিলেট রেঞ্জ, সিলেট এবং রেঞ্জের ওয়েব পোর্টাল www.ansarvdp.sylhetdiv.gov.bd	বিনামূল্যে	মো: মশিউর রহমান মানিক, পিভিএমএস সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ৬০২ মোবাইল নং- ০১৩১৩৪৯৯০১৬ avosylhetrange@gmail.com	মোহাম্মদ আবদুল আউয়াল, বিভিএম, পিভিএমএস উপমহাপরিচালক রুম নম্বর: ৬০১ মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫৬ avsyhetrangeddg@gmail.com
---	--------------------	--------------	---	---	------------	---	--

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল।	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	প্রত্যাশী সংস্থায় নিরাপত্তা সেবা (অনুমোদনের জন্য সুপারিশ ও অগ্রায়ন)	৩ কার্যদিবস	ক) অঙ্গীভূত আনসার মোতায়েনের জন্য নির্ধারিত আবেদন ফরম। খ) শর্তযুক্ত অঙ্গীকারনামা গ) উপজেলা অফিসার কর্তৃক আনসার মোতায়েনের সম্ভাব্যতা যাছাই ঘ) জেলা কমান্ড্যান্ট এর পরিদর্শন প্রতিবেদন ঙ) আবেদনপত্রের চেক	প্রাপ্তি স্থান: ওয়েব সাইট ansarvdp.sylhetdiv.gov.bd	বিনামূল্যে	মো: মশিউর রহমান মানিক, পিভিএমএস সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ৬০২ মোবাইল নং- ০১৩১৩৪৯৯০১৬ avosylhetrange@gmail.com	মোহাম্মদ আবদুল আউয়াল, বিভিএম, পিভিএমএস উপমহাপরিচালক রুম নম্বর: ৬০১ মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫৬ avsyhetrangeddg@gmail.com
২	অঙ্গীভূত আনসার গার্ড নবায়ন	৩ কার্যদিবস	ক) প্রত্যাশী সংস্থার আবেদন খ) সংশ্লিষ্ট উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তার পরিদর্শন প্রতিবেদন গ) জেলা কমান্ড্যান্ট এর সুপারিশপত্র।	সংশ্লিষ্ট প্রত্যাশী সংস্থা, উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তার কার্যালয় ও জেলা কমান্ড্যান্টের কার্যালয়	বিনামূল্যে	মো: মশিউর রহমান মানিক, পিভিএমএস সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ৬০২ মোবাইল নং- ০১৩১৩৪৯৯০১৬ avosylhetrange@gmail.com	মোহাম্মদ আবদুল আউয়াল, বিভিএম, পিভিএমএস উপমহাপরিচালক রুম নম্বর: ৬০১ মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫৬ avsyhetrangeddg@gmail.com
৩	অঙ্গীভূত আনসার গার্ড প্রত্যাহার	৩ কার্যদিবস	ক) প্রত্যাশী সংস্থা কর্তৃক ৩ মাস পূর্বে আবেদন খ) মোতায়েনকৃত আনসারদের ভাতাদি এবং অন্যান্য পাওনাদি	সংশ্লিষ্ট প্রত্যাশী সংস্থা, জেলা কমান্ড্যান্টের দপ্তর	বিনামূল্যে	মো: মশিউর রহমান মানিক, পিভিএমএস সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ৬০২ মোবাইল নং- ০১৩১৩৪৯৯০১৬ avosylhetrange@gmail.com	মোহাম্মদ আবদুল আউয়াল, বিভিএম, পিভিএমএস উপমহাপরিচালক রুম নম্বর: ৬০১ মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫৬ avsyhetrangeddg@gmail.com

			নিষ্পত্তির জেলা কমান্ড্যান্ট কর্তৃক প্রত্যয়ন				
৪	জনবল ও অস্ত্র হ্রাস/বৃদ্ধির সুপারিশ	৩ কার্যদিবস	ক) প্রত্যাশী সংস্থার আবেদন খ) জনবল ও অস্ত্র বৃদ্ধির ক্ষেত্রে উপজেলা অফিসার কর্তৃক ইতিবাচক পরিদর্শন প্রতিবেদন গ জেলা কমান্ড্যান্ট এর সুপারিশপত্র	সংশ্লিষ্ট প্রত্যাশী সংস্থা, উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তার কার্যালয়, জেলা কমান্ড্যান্টের কার্যালয়	বিনামূল্যে	মো: মশিউর রহমান মানিক, পিভিএমএস সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ৬০২ মোবাইল নং- ০১৩১৩৪৯৯০১৬ avosylhetrange@gmail.com	মোহাম্মদ আবদুল আউয়াল, বিভিএম, পিভিএমএস উপমহাপরিচালক রুম নম্বর: ৬০১ মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫৬ avsyhetrangeddg@gmail.com
৫	সশস্ত্র/নিরস্ত্র গার্ডে রূপান্তর অগ্রায়ন	৩ কার্যদিবস	ক) প্রত্যাশী সংস্থার আবেদন খ) নিরস্ত্র থেকে সরস্ত্র গার্ডে রূপান্তরের ক্ষেত্রে উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা কর্তৃক ইতিবাচক পরিদর্শন প্রতিবেদন। গ জেলা কমান্ড্যান্ট এর সুপারিশপত্র	সংশ্লিষ্ট প্রত্যাশী সংস্থা, উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তার কার্যালয়, জেলা কমান্ড্যান্টের কার্যালয়	বিনামূল্যে	মো: মশিউর রহমান মানিক, পিভিএমএস সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ৬০২ মোবাইল নং- ০১৩১৩৪৯৯০১৬ avosylhetrange@gmail.com	মোহাম্মদ আবদুল আউয়াল, বিভিএম, পিভিএমএস উপমহাপরিচালক রুম নম্বর: ৬০১ মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫৬ avsyhetrangeddg@gmail.com
৬	নিরাপত্তা সেবা (সরকারী নির্দেশনায় নির্বাচন, পূজা, অগ্নিকাণ্ড, দুর্যোগ ইত্যাদিকালে)	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত সময়	জননিরাপত্তা বিভাগ ও আনসার ও ভিডিপি সদর দপ্তরের আদেশপত্র	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের জননিরাপত্তা বিভাগ এবং আনসার ও ভিডিপি সদর দপ্তর	বিনামূল্যে	মো: মশিউর রহমান মানিক, পিভিএমএস সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ৬০২ মোবাইল নং- ০১৩১৩৪৯৯০১৬ avosylhetrange@gmail.com	মোহাম্মদ আবদুল আউয়াল, বিভিএম, পিভিএমএস উপমহাপরিচালক রুম নম্বর: ৬০১ মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫৬ avsyhetrangeddg@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলা কোড অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল।	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, রুম নম্বর, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	কর্মকর্তা- কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধিমূলক বিভিন্ন প্রশিক্ষণ	তাৎক্ষণিক/কার্যদিবস (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)	অফিস আদেশ/চাহিদা অনুযায়ী	উপমহাপরিচালকের কার্যালয়, আনসার ও ভিডিপি, সিলেট রেঞ্জ, সিলেট	বিনামূল্যে	মো: জসীম উদ্দীন, পিভিএমএস সার্কেল অ্যাডজুট্যান্ট রুম নম্বর: ৬০৩	মোহাম্মদ আবদুল আউয়াল, বিভিএম, পিভিএমএস উপমহাপরিচালক রুম নম্বর: ৬০১

	(এপিএ ট্রেনিংসহ)					মোবাইল নং- ০১৭৩০-০৩৮১৭৯ avosylhetrange@gmail.com	মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫৬ avsyhetrangeddg@gmail.com
২	কর্মকর্তা কর্মচারীগণের নৈমিত্তিক, অর্জিত এবং শ্রান্তি ও চিন্তাবিনোদন ছুটি মঞ্জুর	৩ কার্যদিবস	ক) আবেদনপত্র খ) প্রযোজ্য অন্যান্য কাগজপত্র	রেঞ্জ/জেলা/ব্যটালিয়ন কার্যালয়, হিসাবরক্ষণ অফিস	বিনামূল্যে	মো: মশিউর রহমান মানিক, পিভিএমএস সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ৬০২ মোবাইল নং- ০১৩১৩৪৯৯০১৬ avosylhetrange@gmail.com	মোহাম্মদ আবদুল আউয়াল, বিভিএম, পিভিএমএস উপমহাপরিচালক রুম নম্বর: ৬০১ মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫৬ avsyhetrangeddg@gmail.com
৩	কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রীম/চুড়ান্ত অর্থ উত্তোলনের আবেদন অগ্রায়ণ	৩ কার্যদিবস	ক) আবেদনপত্র খ) চেকলিস্ট অনুযায়ী সহায়ক অন্যান্য কাগজপত্র	রেঞ্জ/জেলা/ব্যটালিয়ন কার্যালয়, হিসাবরক্ষণ অফিস	বিনামূল্যে	মো: মশিউর রহমান মানিক, পিভিএমএস সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ৬০২ মোবাইল নং- ০১৩১৩৪৯৯০১৬ avosylhetrange@gmail.com	মোহাম্মদ আবদুল আউয়াল, বিভিএম, পিভিএমএস উপমহাপরিচালক রুম নম্বর: ৬০১ মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫৬ avsyhetrangeddg@gmail.com
৪	কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের পার্সপোট এর জন্য এনওসি সংক্রান্ত আবেদন অগ্রায়ণ	৩ কার্যদিবস	আবেদনপত্র খ) পূরণকৃত অনাপত্তি ফরম গ) সহায়ক অন্যান্য কাগজপত্রাদি	রেঞ্জ/জেলা/ব্যটালিয়ন কার্যালয়	বিনামূল্যে	মো: মশিউর রহমান মানিক, পিভিএমএস সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ৬০২ মোবাইল নং- ০১৩১৩৪৯৯০১৬ avosylhetrange@gmail.com	মোহাম্মদ আবদুল আউয়াল, বিভিএম, পিভিএমএস উপমহাপরিচালক রুম নম্বর: ৬০১ মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫৬ avsyhetrangeddg@gmail.com
৫	বিভিন্ন ধরনের কল্যাণ ও আর্থিক সংক্রান্ত আবেদনে সুপারিশ প্রদান ও অগ্রায়ণ	৭ কার্যদিবস	ক) আবেদনপত্র খ) অগ্রায়ণপত্র গ) সহায়ক অন্যান্য কাগজপত্রাদি	--	বিনামূল্যে	মো: মশিউর রহমান মানিক, পিভিএমএস সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ৬০২ মোবাইল নং- ০১৩১৩৪৯৯০১৬ avosylhetrange@gmail.com	মোহাম্মদ আবদুল আউয়াল, বিভিএম, পিভিএমএস উপমহাপরিচালক রুম নম্বর: ৬০১ মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫৬ avsyhetrangeddg@gmail.com



৬	এম আই রুমে চিকিৎসা সেবা	১ কার্যদিবস	ক) স্মার্ট কার্ড খ) আউট/নাইটপাশ/গমনাদেশ গ) পূর্বের চিকিৎসার কাগজপত্র (যদি থাকে)	উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তার কার্যালয়, জেলা কমান্ড্যান্টের কার্যালয়, ব্যাটালিয়ন অধিনায়কের কার্যালয় এবং হাসপাতাল ও চিকিৎসক	বিনামূল্যে (ক্ষেত্র বিশেষে উপকরণের মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে)	ডাঃ আমিনুল ইসলাম এমবিবিএস(সাস্ট), সিসিডি (বারডেম) পিজিটি (নিউরোলজি), সিসিএইচ ডিওসি মেডিকেল অফিসার আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, সিলেট রেঞ্জ, সিলেট। রুম নং- ০১ মোবাইল নং-০১৭৩৩৫০৪৭১	মোহাম্মদ আবদুল আউয়াল, বিজিএম, পিভিএমএস উপমহাপরিচালক রুম নম্বর: ৬০১ মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫৬ avsyhetrangeddg@gmail.com
---	----------------------------	-------------	--	---	---	--	--

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

ক্র/নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	ত্রুটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান;
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা ;
৩	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা;
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে উপস্থিত থাকা;
৫	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা; এবং
৬	প্রয়োজন মত অন্যান্য তথ্যাদি প্রদান করা

০৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

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

ক্র/নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মো: মশিউর রহমান মানিক সহকারী পরিচালক রুম নম্বর: ৬০২ মোবাইল নং- ০১৩১৩৪৯৯০১৬ avosylhetrange@gmail .com	৩০ কার্যদিবস


 মোহাম্মদ আবদুল আউয়াল, বিজিএম,পিভিএমএস
 বিএভি-১২০০৪৮
 উপ-মহাপরিচালক
 E-mail:avsyhetrangeddg@gmail.com
 সেল- ০১৭৩০০৩৮০৫৬