



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
উপজেলা আনসার ও ভিডিপি অফিসারের কার্যালয়  
তিতাস, কুমিল্লা।



[www.ansarvdp.titas.comilla.gov.bd](http://www.ansarvdp.titas.comilla.gov.bd)

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### 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 অংশগ্রহণ।
- 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-সদস্য তৈরী ও তাদের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে বিভিন্ন প্রশিক্ষণ ও কার্যক্রমে অংশগ্রহণের মাধ্যমে দেশের মূল অর্থনীতি সমৃদ্ধকরন।
- পেশাভিত্তিক 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।

## ২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি।

### ২.১ নাগরিক সেবা

ক্রঃ 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 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 (প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, তিতাস, কুমিল্লা।)	আল-আমিন, পিভিএম উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা (ভারপ্রাপ্ত) তিতাস, কুমিল্লা। মোবাইল: ০১৯৯১১২৯৪৯৯ ই-মেইল: <a href="mailto:uavdotitas@gmail.com">uavdotitas@gmail.com</a>	মোঃ রাশেদুজ্জামান, বিভিএমএস জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী কুমিল্লা মোবাইল: ০১৭৩০-০৩৮০৭৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ansarvdp.comilla@gmail.com">ansarvdp.comilla@gmail.com</a>
		২. ভিডিপি মৌলিক প্রশিক্ষণ (২১ দিন মেয়াদী)	ক। সাদা কাগজে আবেদন। খ। নাগরিকত্ব সনদপত্র। গ। শিক্ষা সনদপত্র। ঘ। জাতীয় পরিচয়পত্র।	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা মোতাবেক (প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, তিতাস, কুমিল্লা।)	আল-আমিন, পিভিএম উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা (ভারপ্রাপ্ত) তিতাস, কুমিল্লা। মোবাইল: ০১৯৯১১২৯৪৯৯ ই-মেইল: <a href="mailto:uavdotitas@gmail.com">uavdotitas@gmail.com</a>	মোঃ রাশেদুজ্জামান, বিভিএমএস জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী কুমিল্লা মোবাইল: ০১৭৩০-০৩৮০৭৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ansarvdp.comilla@gmail.com">ansarvdp.comilla@gmail.com</a>

	<p>৩.কারিগরি প্রশিক্ষণ (ভিডিপি পুরুষ/মহিলা)</p> <p>৩.১ অটোমেকানিক্স প্রশিক্ষণ</p> <p>৩.২ রেফ্রিজারেশন ও এয়ারকন্ডিশন প্রশিক্ষণ</p> <p>৩.৩ ইলেকট্রিক্যাল হাউজ ওয়্যারিং প্রশিক্ষণ</p> <p>৩.৪ ওয়েল্ডিং ওজি প্রশিক্ষণ</p> <p>৩.৫ প্লাস্টিং অ্যান্ড পাইপ পিটিং প্রশিক্ষণ</p> <p>৩.৬ ম্যাশনারী অ্যান্ড রড বাইন্ডিং প্রশিক্ষণ</p> <p>৩.৭ বোল্ডিং কনস্ট্রাকশন পেইন্টিং প্রশিক্ষণ</p> <p>৩.৮ টাইলস সেটিং প্রশিক্ষণ</p>	<p>ক। সাদা কাগজে আবেদন।</p> <p>খ। নাগরিকত্ব সনদপত্র।</p> <p>গ। শিক্ষা সনদপত্র।</p> <p>ঘ। জাতীয় পরিচয়পত্র</p> <p>ঙ। ভিডিপি মৌলিক প্রশিক্ষণ সনদ।</p>	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা মোতাবেক (প্রাক্তিস্থানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, তিতাস, কুমিল্লা।)	আল-আমিন, পিভিএম উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা (ভারপ্রাপ্ত) তিতাস, কুমিল্লা। মোবাইল: ০১৯৯১১২৯৪৯৯ ই-মেইল: <a href="mailto:uavdotitas@gmail.com">uavdotitas@gmail.com</a>	মোঃ রাশেদুজ্জামান, বিভিএমএস জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী কুমিল্লা মোবাইল: ০১৭৩০-০৩৮০৭৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ansarvdp.comilla@gmail.com">ansarvdp.comilla@gmail.com</a>
	<p>৪. পেশাভিত্তিক প্রশিক্ষণ (ভিডিপি পুরুষ/মহিলা)</p> <p>৪.১ কম্পিউটার প্রশিক্ষণ</p> <p>৪.২ মোবাইল সার্ভিসিং প্রশিক্ষণ</p> <p>৪.৩ সেলাই ও ফ্যাশন ডিজাইন প্রশিক্ষণ</p> <p>৪.৪ সোয়েটার মেশিন অপারেটিং প্রশিক্ষণ</p> <p>৪.৫ ওভেন মেশিন অপারেটিং প্রশিক্ষণ</p>	<p>ক। সাদা কাগজে আবেদন।</p> <p>খ। নাগরিকত্ব সনদপত্র।</p> <p>গ। শিক্ষা সনদপত্র।</p> <p>ঘ। জাতীয় পরিচয়পত্র</p> <p>ঙ। ভিডিপি মৌলিক প্রশিক্ষণ সনদ।</p>	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা মোতাবেক (প্রাক্তিস্থানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, তিতাস, কুমিল্লা।)	আল-আমিন, পিভিএম উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা(ভারপ্রাপ্ত) তিতাস, কুমিল্লা। মোবাইল: ০১৯৯১১২৯৪৯৯ ই-মেইল: <a href="mailto:uavdotitas@gmail.com">uavdotitas@gmail.com</a>	মোঃ রাশেদুজ্জামান, বিভিএমএস জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী কুমিল্লা মোবাইল: ০১৭৩০-০৩৮০৭৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ansarvdp.comilla@gmail.com">ansarvdp.comilla@gmail.com</a>

২.	দারিদ্র্য বিমোচন	আনসার ও ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংকের মাধ্যমে ক্ষুদ্র ঋন প্রদান।	ক। আনসার ভিডিপি কার্যালয়ে/ ব্যাংকের শাখা সমূহে আবেদন। খ। আনসার প্রশিক্ষণ/ ভিডিপি প্রশিক্ষণ/ প্লাটিন সনদপত্র। গ। আনসার ও ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংকের শেয়ার সনদ। ঘ। নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ঙ। জাতীয় পরিচয়পত্র। চ। পাসপোর্ট সাইজের ছবি ০২ কপি। ছ। প্রতয়নপত্র।	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত সরল সুদ	১৫ (পনের) কর্ম দিবস	মোঃ গোলাম হায়দর ভূইয়া ব্যবস্থাপক আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক হোমনা শাখা, কুমিল্লা মোবাইল:০৭৬৫২৫০২৪১ ই-মেইল:	আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক কুমিল্লা অঞ্চল, কুমিল্লা।
----	---------------------	---	---	--	---------------------	--	--

২.২ দাপ্তরিক/প্রতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নংঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানে র সময়সী মা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,মোবাইল নং এবং ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম,পদবী,মোবাইল নং এবং ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	খন্ডকালীন মোতায়েন নিরাপত্তা প্রদান	পূজা ও নির্বাচনসহ রাষ্ট্রীয় বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ অনুষ্ঠান এবং বিশেষ প্রয়োজনে আনসার ও ভিডিপি সদস্য মোতায়েনের মাধ্যমে ।	সরকারী সিদ্ধান্ত/আদেশ		তাৎক্ষনি ক	আল-আমিন, পিভিএম উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা(ভারপ্রাপ্ত) তিতাস,কুমিল্লা । মোবাইল: ০১৯৯১১২৯৪৯৯ ই-মেইল: <a href="mailto:uavdotitas@gmail.com">uavdotitas@gmail.com</a>	মোঃ রাশেদুজ্জামান, বিভিএমএস জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী কুমিল্লা মোবাইল:০১৭৩০-০৩৮০৭৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ansarvdp.comilla@gmail.com">ansarvdp.comilla@gmail.com</a>

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নংঃ	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 নং এবং ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	অজিত ছুটি, মাতৃকালীন ছুটি, শ্রান্তি ও চিত্ত্বিনোদন ছুটি	নীতিমালা এবং ছুটির পরিকল্পনা অনুযায়ী।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ০৫ কর্মদিবস	আল-আমিন, পিভিএম উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা(ভারপ্রাপ্ত) তিতাস,কুমিল্লা। মোবাইল: ০১৯৯১১২৯৪৯৯ ই-মেইল: <a href="mailto:uavdotitas@gmail.com">uavdotitas@gmail.com</a>	মোঃ রাশেদুজ্জামান, বিডিএমএস জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী কুমিল্লা মোবাইল:০১৭৩০-০৩৮০৭৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ansarvdp.comilla@gmail.com">ansarvdp.comilla@gmail.com</a>
০২	জিপিএফ অগ্রীম উত্তোলন অনুমোদন	নীতিমালা অনুযায়ী	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ০৫ কর্মদিবস	আল-আমিন, পিভিএম উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা(ভারপ্রাপ্ত) তিতাস,কুমিল্লা। মোবাইল: ০১৯৯১১২৯৪৯৯ ই-মেইল: <a href="mailto:uavdotitas@gmail.com">uavdotitas@gmail.com</a>	মোঃ রাশেদুজ্জামান, বিডিএমএস জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী কুমিল্লা মোবাইল:০১৭৩০-০৩৮০৭৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ansarvdp.comilla@gmail.com">ansarvdp.comilla@gmail.com</a>
০৩	ছুটি (সাধারণ আনসার/ই উনিয়ন দলনেতা/দ লনেত্রী/কো ম্পানী /ইউনিয়ন প্লাটুন কমান্ডার)	নীতিমালা এবং ছুটির পরিকল্পনা অনুযায়ী।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	তাত্ক্ষনিক	আল-আমিন, পিভিএম উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা(ভারপ্রাপ্ত) তিতাস,কুমিল্লা। মোবাইল: ০১৯৯১১২৯৪৯৯ ই-মেইল: <a href="mailto:uavdotitas@gmail.com">uavdotitas@gmail.com</a>	মোঃ রাশেদুজ্জামান, বিডিএমএস জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী কুমিল্লা মোবাইল:০১৭৩০-০৩৮০৭৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ansarvdp.comilla@gmail.com">ansarvdp.comilla@gmail.com</a>

০ ৪	সরকারী মালামাল বিতরণ (সাধারণ আনসার)	সঠিক জনবলের মাষ্টাররোল এবং নির্ধারিত কোটা অনুযায়ী বিতরণ।	সঠিক জনবলের মাষ্টাররোল। (প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, তিতাস, কুমিল্লা।)	বিনামূল্যে	২-৫ কর্মদিবস	আল-আমিন, পিভিএম উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা(ভারপ্রাপ্ত) তিতাস,কুমিল্লা। মোবাইল: ০১৯৯১১২৯৪৯৯ ই-মেইল: <a href="mailto:uavdotitas@gmail.com">uavdotitas@gmail.com</a>	মোঃ রাশেদুজ্জামান, বিডিএমএস জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী কুমিল্লা মোবাইল: ০১৭৩০-০৩৮০৭৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ansarvdp.comilla@gmail.com">ansarvdp.comilla@gmail.com</a>
০ ৫	আনসার ও ভিডিপি কল্যাণ তহবিল হতে চিকিৎসা, মৃত্যুজনিত, পঙ্গুত্বজনিত কারণে অনুদানের আবেদন এবং শিক্ষা বৃত্তির আবেদন	নীতিমালা এবং ছুটির পরিকল্পনা অনুযায়ী।	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র। খ) উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, তিতাস, কুমিল্লা।	বিনামূল্যে	সকল কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ০৫ কর্মদিবস	আল-আমিন, পিভিএম উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা(ভারপ্রাপ্ত) তিতাস,কুমিল্লা। মোবাইল: ০১৯৯১১২৯৪৯৯ ই-মেইল: <a href="mailto:uavdotitas@gmail.com">uavdotitas@gmail.com</a>	মোঃ রাশেদুজ্জামান, বিডিএমএস জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী কুমিল্লা মোবাইল: ০১৭৩০-০৩৮০৭৬ ই-মেইল: <a href="mailto:ansarvdp.comilla@gmail.com">ansarvdp.comilla@gmail.com</a>

৩. আপনার(সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদান কারীর প্রত্যাশা)।

ক্রঃ নংঃ	প্রতিশ্রুত/কাক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে 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(GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট 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.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	<u>অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার (অনিক) নাম ও পদবী</u> মোহাম্মদ মনিরুল ইসলাম সাকেল এডজুট্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী কুমিল্লা	জেলা কমান্ড্যান্ট এর কার্যালয় বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী কুমিল্লা মোবাইল:০১৭৩০০৩৮২৫৮ ই-মেইল: <a href="mailto:ansarvdp.comilla@gmail.com">ansarvdp.comilla@gmail.com</a>	সর্বোচ্চ ১৫ (পনের কর্মদিবস)।
০২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	<u>আপিল কর্মকর্তার নাম ও পদবী</u> মোহাম্মদ সোহেল রানা সরকার সহকারী পরিচালক বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী কুমিল্লা রেঞ্জ, কুমিল্লা।	পরিচালক মহোদয়ের কার্যালয় বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী কুমিল্লা রেঞ্জ, কুমিল্লা। মোবাইল:০১৯১২-২৩২৪১৪ ই-মেইল:	সর্বোচ্চ ২০ (বিশ কর্মদিবস)।