গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী
সদর দপ্তর, খিলগাঁও, ঢাকা-১২১৯
www.ansarvdp.gov.bd

সিটিজেনস্ চার্টার

১. ভিশন ও মিশন ঃ

ভিশন ঃ

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

মিশন ঃ

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

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, ফোন নম্বর এবং ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	প্রশিক্ষণ	১। সাধারণ আনসার প্রশিক্ষণ	ক। অনলাইনে আবেদন। খ। নাগরিকত্ব সনদপত্র। গ। প্লাটুন সনদপত্র। ঘ। শিক্ষা সনদপত্র । ঙ। জাতীয় পরিচয়পত্র।	২০০/- (বিকাশ/রকেট/মোবিক্যাশ)	০৭ (সাত) কর্ম দিবস	মোছাঃ ফরিদা ইয়াসমিন সহকারী পরিচালক (আনসার-প্রশিক্ষণ) ফোন:০২৪৭২১৪০০২ ই-মেইল: adatrg@ansarvdp.gov.bd	দেওয়ান মাতলুবুর রহমান পরিচালক(আনসার-প্রশিক্ষণ) ই-মেইলঃ dir_anstrg@ansarvdp.gov.bd
		২। ব্যাটালিয়ন আনসার প্রশিক্ষণ	ক। অনলাইনে আবেদন। খ। নাগরিকত্ব সনদপত্র। গ। প্লাটুন সনদপত্র। ঘ। শিক্ষা সনদপত্র । ঙ। জাতীয় পরিচয়পত্র।	২০০/- (বিকাশ/রকেট/মোবিক্যাশ)	০৭ (সাত) কর্ম দিবস	খোন্দকার মাহফুজ সহকারী পরিচালক (ব্যাটালিয়ন রেকর্ড) ফোন:৪৭২১৪৯৫১-৫৬ বর্ধিত-২০৪ ই-মেইলঃ ddbattalion@gmail.com	মোঃ রুবেল উকিল উপপরিচালক (ব্যাটালিয়ন) ই-মেইলঃ ddbattalion@gmail.com
		৩। ভিডিপি প্রশিক্ষণ	ক। সাদা কাগজে আবেদন/ অনলাইনে আবেদন। খ। নাগরিকত্ব সনদপত্র। গ। প্লাটুন সনদপত্র। ঘ। শিক্ষা সনদপত্র । ঙ। জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তি স্থান: উপজেলা আনসার	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্ম দিবস	সংশ্লিষ্ট উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা	সংশ্লিষ্ট জেলা কমান্ড্যান্ট

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর এবং ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী এবং ই-মেইল)
			ভিডিপি কার্যালয়।				
		৪। কারিগরি প্রশিক্ষণ	ক। সাদা কাগজে আবেদন/ অনলাইনে আবেদন। খ। নাগরিকত্ব সনদপত্র। গ। প্লাটুন সনদপত্র। ঘ। শিক্ষা সনদপত্র । ঙ। জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তি স্থানঃ উপজেলা আনসার ভিডিপি কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্ম দিবস	সংশ্লিষ্ট উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা	সংশ্লিষ্ট জেলা কমান্ড্যান্ট
২.	কর্মসংস্থান	আনসার অঙ্গীভূত করণের মাধ্যমে।	ক। প্রশিক্ষণ সনদপত্র (ফায়ারিংসহ) খ। নাগরিকত্ব সনদপত্র। গ। পুলিশ ভেরিফিকেশন রিপোর্ট। ঘ। স্মার্টকার্ড। ঙ। প্লাটুন সনদপত্র। চ। শিক্ষা সনদপত্র। ছ। জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তি স্থানঃ জেলা আনসার ভিডিপি কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্ম দিবস	সংশ্লিষ্ট জেলা কমান্ড্যান্ট / জোন কমান্ডার	সংশ্লিষ্ট রেঞ্জ কমান্ডার / পরিচালক, ডিএমএ / সিএমএ
৩.	দূর্যোগ ঝুঁকি হ্রাস	ক। স্বেচ্ছাসেবী সদস্য মোতায়েন খ।প্রশিক্ষণের মাধ্যমে সচেতনতা সৃষ্টি। গ। সতর্কীকরণ পতাকা। ঘ। মেগাফোন, লিফলেট, হ্যান্ডবুক, ফ্লিপচার্ট বিতরণ। ঙ। উদ্ধার কাজ পরিচালনা।	১। প্লাটুনভূক্তির সনদ। ২। জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা	সংশ্লিষ্ট জেলা কমান্ড্যান্ট
৪.	তথ্য সেবা	বাহিনীর কার্যক্রম সম্পর্কিত তথ্য প্রদান	তথ্য প্রাপ্তির আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান: বাহিনীর ওয়েবসাইটে	বিনামূল্যে	১০-৩০ দিন (তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ অনুযায়ী)	মোঃ জাহিদুল ইসলাম, সহকারী পরিচালক (ভিডিপি-প্রশিক্ষণ), মোবাইল:০১৭৩০০৩৮২৬১ ই-মেইল:mcoansarvdp @gmail.com	উপমহাপরিচালক(প্রশিক্ষণ) ই-মেইল:ddgadmin@ ansarvdp.gov.bd

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা ।

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর এবং ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	
১	নিরাপত্তা সেবা	সরকারী বেসরকারী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের নিরাপত্তার জন্য প্রশিক্ষণ প্রাপ্ত সাধারণ আনসার সদস্যদের অঙ্গীভূতকরণের মাধ্যমে।	ক। অংগীভূত 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।	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত হারে অন্যান্য শর্তাদি মেনে অঙ্গীভূত আনসার মোতায়েন।	১৫ (পনের) কর্ম দিবস	মোঃ সাজ্জাদ মাহমুদ উপপরিচালক (কেপিআই) ফোন ঃ ০২৪৭২১৩৮৭৮ ই-মেইল: sazzadkhl@gmail.com	মোঃ আহসান উল্লাহ পরিচালক (অঙ্গীভূতকরণ) ই-মেইল: director.embo@gmail.com
২	আনসার ব্যাটালিয়ন সদস্য মোতায়েন	সরকারী নির্দেশনা/অনুমোদনের ভিত্তিতে বিভিন্ন সরকারী/বেসরকারী প্রতিষ্ঠানে ও কেপিআই সমূহে আনসার ব্যাটালিয়ন সদস্য মোতায়েনের মাধ্যমে ।	ক। সরকারী সিদ্ধান্ত/আদেশ। খ। প্রতিষ্ঠানের আবেদনের ভিত্তিতে মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন পত্র । প্রাপ্তি স্থান: আনসার ও ভিডিপি সদর দপ্তর ।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস / আদেশ অনুযায়ী	কানিজ ফারজানা শান্তা উপপরিচালক (অপারেশন) ফোন: ০২৭২১৪৯৪০ ই-মেইল: ddopsavhqs@gmail.com	সৈয়দ ইফতেহার আলী পরিচালক (অপারেশনস্) ই-মেইল: avhqops@gmail.gom
৩	আইন শৃংখলা রক্ষা	সরকারী আদেশের ভিত্তিতে রাষ্ট্রীয় ও ধর্মীয় অনুষ্ঠানাদি, নির্বাচন এবং জাতীয় ও আঞ্চলিক বিভিন্ন কার্যক্রমে আনসার ব্যাটালিয়ন সদস্য মোতায়েনের মাধ্যমে।	ক। সরকারী সিদ্ধান্ত/আদেশ। খ। প্রতিষ্ঠানের আবেদনের ভিত্তিতে মন্ত্রণালয়ের অনুমোদনপত্র । প্রাপ্তি স্থান: আনসার ও ভিডিপি সদর দপ্তর ।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্ম দিবস	কানিজ ফারজানা শান্তা উপপরিচালক (অপারেশন) ফোন: +৮৮৭২১৪৯৪০ ই-মেইল: ddopsavhqs@gmail.com	সৈয়দ ইফতেহার আলী পরিচালক (অপারেশনস্) ই-মেইল: avhqops@gmail.gom
৪	পার্বত্য অঞ্চলে সন্ত্রাস দমন	পার্বত্য অঞ্চলে আইন শৃঙ্খলা ও শান্তি রক্ষার্থে বিভিন্ন বাহিনীর সাথে	পার্বত্য অঞ্চলে আনসার ব্যাটালিয়ন সমূহ (সেনা জোন, এপিবিএন, বিজিবি) অথবা স্বতন্ত্র ক্যাম্প স্থাপনের মাধ্যমে সন্ত্রাস দমন	সরকারী নির্দেশনা মোতাবেক আইন শৃঙ্খলা রক্ষায় মোতায়েন।	চাহিদা অনুযায়ী	ড.সালমা সিদ্দিকা পরিচালক (সিএইটি অপস্) ফোনঃ ৪৭২১৫৫০০	এ কে এম জিয়াউল আলম উপমহাপরিচালক (অপারেশনস্) ই-মেইল: ddgops8@gmail.com

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর এবং ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী এবং ই-মেইল)
		ব্যাটালিয়ন আনসার মোতায়েনের মাধ্যমে।	ও আইন শৃঙ্খলা রক্ষায় দায়িত্ব পালন করে থাকে।			ই-মেইলঃ dircht@ansarvdp.gov.bd	
৫	অতি গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তিবর্গের (ভিআইপি) নিরাপত্তা প্রদান	গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় মন্ত্রী/প্রতিমন্ত্রী/উপ-মন্ত্রী মহোদয়গণের হাউজগার্ডে নিরাপত্তার দায়িত্ব পালনের পাশাপাশি আইসিডিডিআর'বি হাসপাতাল ও রাষ্ট্রের অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তিবর্গের দৈহিক ও হাউজের নিরাপত্তা প্রদানে আনসার সদস্য মোতায়েন।	বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, সদর দপ্তর, খিলগাঁও, ঢাকা'র নির্দেশনা মোতাবেক আনসার গার্ড ব্যাটালিয়ন, ভাটারা, ঢাকা'র সদস্যগণ উক্ত সেবা প্রদান করে থাকেন।	সরকারী নির্দেশনা মোতাবেক জননিরাপত্তায় মোতায়েন।	চাহিদা অনুযায়ী	রাজীব হোসাইন পরিচালক আনসার গার্ড ব্যাটালিয়ন মোবাইল: ০১৩১৩৪৯৯০০১ ই-মেইল: ansarguardbattalion@gmail.com	এ কে এম জিয়াউল আলম উপমহাপরিচালক (অপারেশনস্) ইমেইল: ddgops8@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা ।

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান।	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর এবং ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী এবং ই-মেইল)
১.	দারিদ্র্য বিমোচন	আনসার ও ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংকের মাধ্যমে ক্ষুদ্র ঋন প্রদান।	ক। আনসার ভিডিপি কার্যালয়ে/ ব্যাংকের শাখা সমূহে আবেদন। খ। প্লাটুন 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 ও ভিডিপি কার্যালয় ও ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখা।	১৫% সরল সুদহার ব্যাংক চেকের মাধ্যমে	১৫ (পনের) কর্ম দিবস	সংশ্লিষ্ট ব্যাংক ম্যানেজার ও সংশ্লিষ্ট উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা	সংশ্লিষ্ট রিজিয়ন ম্যানেজার
২.	অর্জিত ছুটি (গ্রেড ৬-২০ পর্যন্ত)	নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারী আদেশ জারী ।	ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র। খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং ২৩৯৫) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে)। প্রাপ্তি স্থানঃ হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। গ) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যায়নপত্র (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থানঃ হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রেঃ ৫ কর্মদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রেঃ ৭ কর্মদিবস	মোঃ আবু বকর সিদ্দিক উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৪৭২১৭৫২৬ ই-মেইলঃ ddadminansar@yahoo.com	জাহানারা আক্তার পরিচালক (প্রশাসন) ই-মেইল: diradminansar@yahoo.com

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান।	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর এবং ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী এবং ই-মেইল)
৩.	বহিঃ বাংলাদেশ অর্জিত ছুটি । (গ্রেড ১০-২০ পর্যন্ত)	ক) নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারী আদেশ জারী। খ) সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে জারীকৃত বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি ও আনুষঙ্গিক নির্দেশনা অনুসরনীয়।	ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র। খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং ২৩৯৫) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে)। প্রাপ্তি স্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। গ) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যায়ন পত্র (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)। প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। ঘ) ব্যক্তিগত কারণে সরকার/ স্বায়ত্ব শাসিত সংস্থার কর্মকর্তাদের বিদেশ ভ্রমণের আবেদনপত্র । প্রাপ্তিস্থানঃ প্রশাসন শাখা, আনসার ও ভিডিপি সদর দপ্তর ।	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রেঃ ৫ কর্মদিবস খ) ২য় শ্রেণী গেজেটেড কমকর্তাদের ক্ষেত্রেঃ ৭ কর্মদিবস।	মোঃ আবু বকর সিদ্দিক উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৪৭২১৭৫২৬ ই-মেইল: ddadminansar@yahoo.com	জাহানারা আক্তার পরিচালক (প্রশাসন) ই-মেইল: diradminansar@yahoo.com
৪.	চিত্তবিনোদন ছুটি। (গ্রেড ৬-২০ পর্যন্ত)	চিত্তবিনোদন ভাতা বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারী আদেশ জারী	ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র। খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং ২৩৯৫) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তি স্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। গ) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যায়ন পত্র (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তি স্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। ঘ) সর্বশেষ মঞ্জুরীকৃত চিত্তবিনোদন ছুটির অফিস আদেশের কপি।	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রেঃ ৫ কর্মদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদর ক্ষেত্রেঃ ৭ কর্মদিবস	মোঃ আবু বকর সিদ্দিক উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৪৭২১৭৫২৬ ই-মেইল: ddadminansar@yahoo.com	জাহানারা আক্তার পরিচালক (প্রশাসন) ই-মেইল: diradminansar@yahoo.com

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান।	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর এবং ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী এবং ই-মেইল)
৫.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রীম মঞ্জুরী। (গ্রেড ৪-২০ পর্যন্ত)	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী নিস্পত্তি করে সরকারী আদেশ জারী	ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র। খ) নির্ধারিত ফরমে আবেদন (বাংলাদেশ ফরম নং ২৬৩৯, গেজেটেড/নন-গেজেটেড) প্রাপ্তি স্থান: 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) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রেঃ ৫ কর্মদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রেঃ ৫ কর্মদিবস	মোঃ আবু বকর সিদ্দিক উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ৪৭২১৭৫২৬ ই-মেইল: ddadminansar@yahoo.com	জাহানারা আক্তার পরিচালক (প্রশাসন) ই-মেইল: diradminansar@yahoo.com
৬.	উচ্চতর গ্রেড (১১ গ্রেড - ২০ গ্রেড)	অর্থ বিভাগ কর্তৃক সময়ে সময়ে জারীকৃত আদেশ অনুযায়ী	ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র। খ) ৩য় শ্রেণীর কর্মচারীদের ক্ষেত্রে হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন ৫ (পাঁচ) বছর এবং শৃঙ্খলা তথ্য ও সার্ভিস বহি। গ) ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের ক্ষেত্রে শৃঙ্খলা তথ্য ও সার্ভিস বহি। (উচ্চতর গ্রেড ১০/০৬ বছর) প্রাপ্তি স্থান: রেকর্ড শাখা ,আনসার ও ভিডিপি সদর দপ্তর।	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রেঃ ১৫ (পনের) কর্মদিবস	মোঃ মনিরুজ্জামান সহকারী পরিচালক (রেকর্ড) ফোন:০২৪৭২১৪৮০৫ ই-মেইল: dir_rec@ansarvdp.gov.bd	মোহাম্মদ নূরুল আমিন পরিচালক (রেকর্ড) ই-মেইল: dir_rec@ansarvdp.gov.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান।	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর এবং ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী এবং ই-মেইল)
৭.	চাকুরী স্থায়ীকরণ। (গ্রেড ১০-২০ পর্যন্ত)	সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধিমালা অনুযায়ী ।	ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র। খ) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (পদোন্নতির ক্ষেত্রে ০১ বছর এবং সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্রে ০২ বছরের এসিআর)। প্রাপ্তি স্থান: রেকর্ড শাখা, আনসার ও ভিডিপি সদর দপ্তর।	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রেঃ ১৫ (পনের) কর্মদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রেঃ ২০ (বিশ) কর্মদিবস	মোঃ মনিরুজ্জামান সহকারী পরিচালক (রেকর্ড) ফোন:০২৪৭২১৪৮০৫ ই-মেইল: dir_rec@ansarvdp.gov.bd	মোহাম্মদ নূরুল আমিন পরিচালক (রেকর্ড) ই-মেইল: dir_rec@ansarvdp.gov.bd
৮.	পেনশন মঞ্জুরী। (গ্রেড ১০-২০ পর্যন্ত)	সংশ্লিষ্ট পেনশন বিধিমালা অনুযায়ী।	ক। ব্যক্তিগত আবেদন। খ। নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং ২৩৯৫) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তি স্থান: 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। চাকুরীতে প্রথম যোগদানের প্রমাণপত্র।	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রেঃ ১৭ (সতের) কর্মদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রেঃ ২০ (বিশ) কর্মদিবস	মোঃ মনিরুজ্জামান সহকারী পরিচালক (রেকর্ড) ফোন:০২৪৭২১৪৮০৫ ই-মেইল: dir_rec@ansarvdp.gov.bd	মোহাম্মদ নূরুল আমিন পরিচালক (রেকর্ড) ই-মেইল: dir_rec@ansarvdp.gov.bd

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান।	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর এবং ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী এবং ই-মেইল)
৯.	স্মার্ট কার্ড প্রদান।	বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী কর্তৃক সাধারণ আনসার সদস্যদের মৌলিক প্রশিক্ষণ (ফায়ারিংসহ) শেষে স্মার্ট কার্ড প্রদান।	ক। প্রশিক্ষণ সনদপত্র। খ। নাগরিকত্ব সনদপত্র। গ। সন্তোষজনক পুলিশ ভেরিফিকেশন রিপোর্ট। ঘ। প্লাটুন সনদ। ঙ। শিক্ষা সনদ। চ। জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তি স্থানঃ আইসিটি শাখা, বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, সদর দপ্তর, খিলগাঁও, ঢাকা।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	মোঃ তানভীর হায়াত সার্কেল অ্যাডজুট্যান্ট (কেপিআই) সংযুক্তঃ সার্কেল অ্যাডজুট্যান্ট (আইসিটি) ফোন: ৪৭২১৪৯৫১-৫৬ বর্ধিত-২২২ ই-মেইল: circleadjutantict@gmail.com	মোঃ শরফুজ্জামান এডমিনিস্ট্রেটর (আইসিটি) ই-মেইল: dircetorictav@gmail.com

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান।	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর এবং ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী এবং ই-মেইল)
১০.	কল্যাণ সংক্রান্ত	বাংলাদেশ আনসার (সরকারি) কল্যাণ তহবিল ও বাংলাদেশ ভিডিপি (সরকারি) কল্যাণ তহবিল নীতিমালার আলোকে আনসার ও ভিডিপি সদস্যদের ক. চিকিৎসা, খ. মৃত্যু, গ. মাসিক ভাতা, ঘ. সমাবেশ পুরস্কার, ঙ. অন্যান্য আর্থিক সংক্রান্ত অনুদান প্রদান	ক। নির্ধারিত ফরমে আবেদন। খ। সংশ্লিষ্ট ইউনিট প্রধান কর্তৃক প্রত্যায়ন পত্র। গ। মৃত্যুর প্রমাণ পত্র (মৃত্যুর ক্ষেত্রে) ঘ। উত্তরাধিকারী সনদপত্র (মৃত্যুর ক্ষেত্রে) প্রাপ্তি স্থান: সংশ্লিষ্ট আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়	বিনামূল্যে	অর্থবছরে ০২(দুই) মাস অন্তর অন্তর ০৬(ছয়) টি সভার মাধ্যমে অনুদান প্রদান	মোঃ আব্দুল খালেক সার্কেল অ্যাডজুট্যান্ট, ওয়েলফেয়ার শাখা মোবাঃ ০১৭৭৭৭১৫৮১১ ই-মেইলঃakemon73@gmail.com	মোঃ আবু বকর সিদ্দিক উপপরিচালক (ওয়েলফেয়ার) মোবাইল:+৮৮০১৭৭৭৭১৬৩৫৬ ddwelfare@ansarvdp.gov.bd
		আনসার ও ভিডিপি বিভাগীয় কল্যাণ তহবিল হতে নীতিমালার আলোকে ক. কর্মকর্তা-কর্মচারীদের চিকিৎসা খ. মৃত ভিডিপি সদস্যদের দাফন-কাফন গ. ১ম ও ২য় শ্রেণীর কর্মকর্তা ব্যতিত রাজস্বভুক্ত সদস্য ও সকল পদবীর আনসার সদস্যগনকে মেয়ের বিবাহজনিত আর্থিক অনুদান প্রদান	ক। নির্ধারিত ফরমে আবেদন। খ। সংশ্লিষ্ট ইউনিট প্রধান কর্তৃক প্রত্যায়ন পত্র। গ। মৃত্যুর প্রমাণ পত্র (মৃত্যুর ক্ষেত্রে)। ঘ। উত্তরাধিকারী সনদপত্র (মৃত্যুর ক্ষেত্রে) প্রাপ্তি স্থান: সংশ্লিষ্ট আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়	বিনামূল্যে	অর্থবছরে ০২ (দুই) মাস অন্তর অন্তর ০৬ (ছয়) টি সভার মাধ্যমে অনুদান প্রদান		
		আনসার ও ভিডিপি বিভাগীয় কল্যাণ তহবিল হতে নীতিমালার আলোকে বাহিনীর সকল সদস্যগণের সন্তানদের – আনসার ও ভিডিপি শিক্ষাবৃত্তি প্রদান	ক। নির্ধারিত ফরমে আবেদন। খ। পিএসসি ও জেএসসির (সাধারণ/ ট্যালেন্টপুল বৃত্তি প্রাপ্তদের)প্রজ্ঞাপন গ। একাডেমি ট্রান্সক্রিপ্ট/মার্কসিট ঘ। শিক্ষা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রশংসাপত্র ঙ। বাহিনীর সাথে সম্পৃক্ততার প্রমাণপত্র চ। প্রশিক্ষণ সনদ/নিয়োগপত্র ছ। অধ্যয়নরত থাকার প্রত্যায়নপত্র প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট আনসার-ভিডিপি কার্যালয়	বিনামূল্যে	অর্থবছরে ০১টি সভার মাধ্যমে অনুদান প্রদান		

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান।	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর এবং ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী এবং ই-মেইল)
	কল্যাণ সংক্রান্ত	ব্যাটালিয়ন আনসার আর্থিক নিরাপত্তা তহবিল নীতিমালার আলোকে ব্যাটালিয়ন আনসার সদস্যদের মৃত্যু, পঙ্গুত্ব ও অঙ্গহানির কারণে এককালীন আর্থিক অনুদান প্রদান	ক। নির্ধারিত ফরমে আবেদন। খ। আবেদনকারীর এক কপি ছবি। গ। মৃত্যুর প্রমাণ পত্র ঘ। দুর্ঘটনায় মৃত্যুজনিত কারণে ময়না তদন্ত/সুরতহাল রিপোর্ট ঙ। দুর্ঘটনায় অঙ্গহানিজনিত কারণে এমবিবিএস ডাক্তার কর্তৃক প্রদত্ত অঙ্গহানির সনদপত্র চ। উত্তরাধিকারীর সনদপত্র ছ। জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তিস্থান: সংশ্লিষ্ট আনসার -ভিডিপি কার্যালয়।	বিনামূল্যে	অর্থবছরে ০৪(চার) মাস অন্তর অন্তর ০৩(তিন) টি সভার মাধ্যমে অনুদান প্রদান	মোঃ আব্দুল খালেক সার্কেল অ্যাডজুট্যান্ট, ওয়েলফেয়ার শাখা মোবাঃ ০১৭৭৭৭১৫৮১১ ই-মেইলঃakemon73@gmail.com	মোঃ আবু বকর সিদ্দিক উপপরিচালক (ওয়েলফেয়ার) মোবাইল:+৮৮০১৭৭৭৭১৬৩৫৬ ddwelfare@ansarvdp.gov.bd
		মহাপরিচালক আনসার ও ভিডিপি তহবিল হতে নীতিমালার আলোকে- ক. অংগীভূত আনসার ও অস্থায়ী ব্যাটালিয়ন আনসার সদস্যদের মৃত্যুজনিত কারনে এককালীন ০৬ লক্ষ টাকা এবং পঙ্গুত্ববরণ করলে ৩ লক্ষ টাকা আর্থিক অনুদান প্রদান খ. অ-অঙ্গীভূত অবস্থায় ৬ মাসের মধ্যে মৃত্যুবরণ করলে ২.৫ লক্ষ টাকা আর্থিক অনুদান প্রদান গ. মৃত ভিডিপি সদস্যদের দাফন-কাফন বাবদ এককালীন ১০ হাজার টাকা আর্থিক অনুদান প্রদান ঘ. অন্যান্য আর্থিক সাহায্য	ক। নির্ধারিত ফরমে আবেদন। খ। অঙ্গীভূত আদেশ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) গ। মৃত্যুর প্রমাণ পত্র ঘ। জাতীয় পরিচয়পত্র ঙ। উত্তরাধিকারীর সনদপত্র চ। ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি। ছ। দুর্ঘটনায় অঙ্গহানিজনিত কারণে এমবিবিএস ডাক্তার কর্তৃক প্রদত্ত অঙ্গহানির সনদপত্র প্রাপ্তি স্থান: সংশ্লিষ্ট আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়।	বিনামূল্যে	অর্থবছরে ৬টি সভার মাধ্যমে অনুদান প্রদান		

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

ক্র/নং	প্রতিশ্রুত/কাংখিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ইমেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৫	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা

বি.দ্র. যে সকল কারণে সাধারণত কোন আবেদনপত্র বাতিল হয় কিংবা সেবা প্রদান সম্ভব না হয় সেসব কারণসমূহ বিশ্লেষণপূর্বক যথাযথভাবে ফরম/ছক পূরণ করতে হবে। এক্ষেত্রে কিছু কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই রকম হতে পারে এবং কিছু বিষয় আলাদা হতে পারে।

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।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	**অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার (অনিক) নাম ও পদবী** ড.সালমা সিদ্দিকা পরিচালক (সিএইচটি অপস্) বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী সদর দপ্তর, খিলগাঁও, ঢাকা।	পরিচালক (সিএইটি অপস্) এর কার্যালয় বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী সদর দপ্তর, খিলগাঁও, ঢাকা। ফোনঃ ৪৭২১৫৫০০ ই-মেইলঃ dircht@ansarvdp.gov.bd ওয়েব পোর্টালঃ www.ansarvdp.gov.bd	> সাধারণভাবে সর্বোচ্চ ৩০ কার্যদিবস > অভিযোগ তদন্ত সাপেক্ষ হলে অতিরিক্ত ১০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	**আপিল কর্মকর্তার নাম ও পদবী** হায়াত-উদ-দৌলা খাঁন যুগ্মসচিব (আইন অধিশাখা) জননিরাপত্তা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।	ভবন নং-০৮, ২য় তলা, জননিরাপত্তা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ফোন: ২২৩৩৫৪৫১৮ ই-মেইল: disbr@mhapsd.gov.bd	সর্বোচ্চ ২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র,৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব: www.grs.gov.bd	সর্বোচ্চ ৬০ কার্যদিবস

দেওয়ান মাতলুবুর রহমান
পরিচালক (আনসার-প্রশিক্ষণ)
ও
ফোকাল পয়েন্ট, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী
সদর দপ্তর, খিলগাঁও, ঢাকা।