

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ পুলিশ
পুলিশ সুপারের কার্যালয়, নীলফামারী
www.police.nilphamari.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : সকল নাগরিককে সেবা প্রদান করা এবং বসবাস ও কর্মোপযোগী নিরাপদ বাংলাদেশ গড়ে তোলা।

মিশন:

- আইনের শাসন সমুল্লত রাখা।
- সকল নাগরিকের নিরাপত্তা সুনিশ্চিতকরণ।
- জনগণের অংশিদারিত্বের (Community Partnership) ভিত্তিতে সামাজিক শান্তি রক্ষা।
- অপরাধ লংঘনকারীকে বিচারের আওতায় আনা।
- শান্তি ও জনশৃঙ্খলা রক্ষা।
- জনগণকে সুরক্ষা, সাহায্য ও সেবা প্রদান এবং আশস্তকরণ।
- সমব্যথী, বিনম্র এবং ধৈর্যশীল হওয়া।
- অভিজ্ঞতা থেকে শিক্ষা গ্রহণ এবং উন্নততর কর্মসম্পাদনের পছা অন্বেষণ।
- বিভিন্ন সংস্থার সাথে সমন্বয়সাধন।

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	মামলা তদন্ত	অভিযোগের প্রেক্ষিতে	থানা	বিনামূল্যে	৬ (ছয়) মাস	অফিসার ইনচার্জ পদবি: নিরঞ্জন পুলিশ পরিদর্শক সংশ্লিষ্ট থানা
২	জিডি এন্ট্রি	জিডি ডাইরীভুক্তকরণ	সাদা কাগজে আবেদন, থানা	বিনামূল্যে	৭ দিন থেকে ২১ দিন	
৩	পুলিশ ক্লিয়ারেন্স সার্টিফিকেট	অনলাইন আবেদনের প্রেক্ষিতে	অনলাইনে আবেদন, পুলিশ পারের কায়ালায়	বিনামূল্যে	১৫(পনের)দিন	ডিআইও (১), ডিএসবি নিরঞ্জন পুলিশ পরিদর্শক/ ফোন ০১৩২০-১৩৫৩৬১
৪	পাসেপাট ভিরিফেকশন	প্রতিষ্ঠানের আবেদনের প্রেক্ষিতে	প্রতিষ্ঠান কতৃক সাদা কাগজে আবেদন (প্রার্থীর আবেদন ফরমসহ) পুলিশ পারের কায়ালায়	বিনামূল্যে	৭দিন থেকে ২১ দিন	
৫	পুলিশ ভিরিফেকশন	প্রতিষ্ঠানের আবেদনের প্রেক্ষিতে	প্রতিষ্ঠান কতৃক সাদা কাগজে আবেদন পুলিশ পারের কায়ালায়	বিনামূল্যে	৭ থেকে ১৫ দিন	
৬	ড্রাইভিং লাইসেন্স ভিরিফেকশন	প্রতিষ্ঠানের আবেদনের প্রেক্ষিতে	প্রতিষ্ঠান কতৃক সাদা কাগজে আবেদন (প্রার্থীর আবেদন ফরমসহ) পুলিশ পারের কায়ালায়	বিনামূল্যে	৭ থেকে ১৫ দিন	
৭	মানি স্কট	ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের আবেদনের প্রেক্ষিতে	সাদা কাগজে আবেদন পুলিশ পারের কায়ালায়	বিনামূল্যে	আবেদনে নির্ধারিত সময়	
৮	ইভেন্ট ও ভেন্যু নিরাপত্তা	প্রতিষ্ঠানের আবেদনের প্রেক্ষিতে	সাদা কাগজে আবেদন পুলিশ পারের কায়ালায়	বিনামূল্যে/সরকার নির্ধারিত ফি	আবেদনে নির্ধারিত সময়	

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	পুলিশি টহল	নিজস্ব ব্যবস্থাপনা		বিনামূল্যে	দ্রুততম সময়	অফিসার ইনচার্জ পদবি: নিরঞ্জন পুলিশ পরিদর্শক সংশ্লিষ্ট থানা
২	ট্রাফিক ব্যবস্থাপনা	নিজস্ব ব্যবস্থাপনা, লিখিত এবং মৌখিক অভিযোগ		বিনামূল্যে	দ্রুততম সময়	টিআই ০১৩২০-১৩৫৫৬২
৩	সার্বক্ষনিক যোগাযোগ	সরাসরি অথবা ফোন কল		বিনামূল্যে	দ্রুততম সময়	
৪	দ্রুত সাড়া প্রদান	যেকোন যোগাযোগ মাধ্যম		বিনামূল্যে	দ্রুততম সময়	ডিউটি অফিসার সংশ্লিষ্ট থানা অথবা ৯৯৯
৫	অভিযোগ অনুসন্ধান	অভিযোগের প্রেক্ষিতে		বিনামূল্যে	১০ দিন	পুলিশ সুপার ০১৩২০-১৩৫৩০০

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা(GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেল নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: মো : আমিরুল ইসলাম অতিরিক্ত পুলিশ সুপার (প্রশাসন) ফোন: ০১৩২০-১৩৫৩০২ ইমেইল: spnilphamari@police.gov.bd ওয়েব: www.grs.gov.bd	তিন মাস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: মোহা: আবদুল আলীম মাহমুদ বিপিএম ডিআইজি, বাংলাদেশ পুলিশ, রংপুর রেঞ্জ, রংপুর ফোন: ০১৩২০-১৩১০০০ ইমেইল: digrangpur@police.gov.bd ওয়েব: www.grs.gov.bd	এক মাস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	তিন মাস