বাংলাদেশ পুলিশ বিভাগের
সিটিজেন চার্টার

০১. বাংলাদেশ পুলিশ জনগণের সেবা প্রদানকারী একটি প্রতিষ্ঠান।

০২. জাতি, ধর্ম, বর্ণ ও রাজনৈতিক/সামাজিক/অর্থনৈতিক শ্রেণী নির্বিশেষে দেশের প্রতিটি থানায় সকল নাগরিকের সমান আইনগত অধিকার লাভের সুযোগ রয়েছে।

০৩. থানায় আগত সাহায্য প্রার্থীদের আগে আসা ব্যক্তিকে আগে সেবা প্রদান করা হবে।

০৪. থানায় সাহায্য প্রার্থী সকল ব্যক্তিকে থানা পুলিশ সম্মান প্রদর্শন করবে এবং সম্মানসূচক সম্বোধন করবে।

০৫. থানায় জিডি করতে আসা ব্যক্তির আবেদনকৃত বিষয়ে ডিউটি অফিসার সর্বাত্মক সহযোগিত প্রদান করবে এবং আবেদনের ২য় কপিতে জিডি নম্বর, তারিখ এবং সংশ্লিষ্ট অফিসারের স্বাক্ষর ও সীলমোহরসহ তা আবেদনকারীকে প্রদান করতে হবে। বর্ণিত জিডি সংক্রান্ত বিষয়ে যথাশীঘ্র সম্ভব ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে এবং গৃহীত ব্যবস্থা পুনরায় আবেদনকারীকে অবহিত করা হবে।

০৬. থানায় মামলা করতে আসা ব্যক্তির মৌখিক/লিখিত বক্তব্য ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কর্তৃক এজাহারভূক্ত করবে এবং আগত ব্যক্তিকে মামলার নম্বর,তারিখ ও ধারা এবং তদন্তকারী অফিসারের নাম ও পদবী অবহিত করবে। তদন্তকারী অফিসার এজাহারকারীর সাথে নিয়মিত যোগাযোগ রক্ষা করে তাঁকে তদন্তের অগ্রগতি সম্পর্কে অবহিত করবে এবং তদন্ত সমাপ্ত হলে তাঁকে ফলাফল লিখিতভাবে জানিয়ে দিবে।

০৭. থানায় মামলা করতে আসা কোন ব্যক্তির মামলা ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/থানার ডিউটি অফিসার এন্ট্রি করতে অপারগতা প্রকাশ করলে তখন উক্ত বিষয়টির উপর প্রতিকার চেয়ে নিম্নবর্ণিত নিয়মানুযায়ী আবেদন করবেন-

(ক) জেলার অতিরিক্ত পুলিশ সুপার/সহকারী পুলিশ সুপার (সার্কেল) এর নিকট আবেদন করবেন।

(খ) তিনি যদি উক্ত বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণ না করেন তা হলে উক্ত ব্যক্তি জেলা পুলিশ সুপারের নিকট আবেদন করবেন।

(গ) অতঃপর তিনিও যদি উক্ত ব্যক্তির বিষয়ে কোন ব্যবস্থা গ্রহণ না করেন তা হলে উক্ত ব্যক্তি সংশ্লিষ্ট রেঞ্জ ডিআইজি'র নিকট আবেদন করবেন।

(ঘ) তাঁরা কেউ উক্ত বিষয়ে কোন ব্যবস্থা গ্রহণ না করলে ইন্সপেক্টর জেনারেল অব পুলিশ এঁর নিকট উক্ত বিষয়ে প্রতিকার চেয়ে আবেদন করবেন।

০৮. আহত ভিকটিমকে থানা হতে সার্বিক সহযোগিতা প্রদান করা হবে এবং এ বিষয়ে থানা সকল মেডিকেল সার্টিফিকেট সংগ্রহ করবে।

০৯. শিশু/কিশোর অপরাধী সংক্রান্ত বিষয়ে শিশু (সংশোধনী) আইন, ২০১৮ এর বিধান অনুসরণ করা হবে এবং তাঁরা যাতে কোনভাবেই বয়স্ক অপরাধীর সংস্পর্শে না আসতে পারে তা নিশ্চিত করা হবে। মহিলা আসামী/ভিকটিমকে যথাসম্ভব মহিলা পুলিশের মাধ্যমে সার্বিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করা হবে।

১০. পুলিশ ক্লিয়ারেন্স সার্টিফিকেট এর ব্যাপারে জেলা বিশেষ শাখায় ওয়ানস্টপ সার্ভিস প্রদান করা হবে।

১১. আহত/মানসিকভাবে বিপর্যস্ত ভিকটিমকে সার্বিক সহযোগিতার জন্য দেশের সকল থানায় পর্যায়ক্রমে ভিকটিম সাপোর্ট ইউনিট চালু করা হচ্ছে। আহত/বিপর্যস্ত ভিকটিমকে থানা পুলিশ সার্বিক সহযোগিতা প্রদান করবে।

১২. পাসপোর্ট/ভেরিফিকেশন/আগ্নেয়াস্ত্রের লাইসেন্স ইত্যাদি বিষয়ে সকল অনুসন্ধান প্রাপ্তির ৩ (তিন) দিনের মধ্যে তদন্ত সম্পন্ন করে থানা হতে সংশ্লিষ্ট ইউনিটে প্রতিবেদন প্রেরণ করা হবে।

১৩. থানা হতে বর্ণিত আইনগত সহযোগিতা না পাওয়া গেলে বা কোন পুলিশ সদস্যের বিরুদ্ধে কোন অভিযোগ থাকলে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের বরাবর অভিযোগ দাখিল করা যাবে। সেই ক্ষেত্রে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ-

(ক) লিখিত অভিযোগ প্রাপ্তির ১৫(পনের) দিনের মধ্যে কার্যকর আইনগত ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।

(খ) ব্যক্তিগতভাবে হাজির হওয়া ব্যক্তির বক্তব্য মনোযোগ সহকারে শুনবেন, প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন এবং তা অভিযোগকারীকে জানাবেন।

(গ) টেলিফোনে প্রাপ্ত সংবাদের ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।

১৪. জেলায় কর্তব্যরত সকল পর্যায়ের অফিসারগণ প্রতি কার্যদিবসে নির্ধারিত সময়ে সকল সহায্য প্রার্থীকে সাহায্য প্রদান করবেন।

১৫. থানার পুলিশ সদস্যগণ কমিউনিটির সাথে নিরবচ্ছিন্ন যোগাযোগ রক্ষা করবেন এবং কমিউনিটি ওরিয়েন্টেড পুলিশ সার্ভিস চালু করবেন।

১৬. থানা পুলিশের পাশাপাশি কমিউনিটি পুলিশ এর সদস্যগণও কমিউনিটিকে সঠিক সহযোগিতা করবেন।

১৭. রেঞ্জাধীন জেলা পুলিশ অপরাধ দমনে এবং সামাজিক উন্নয়নে কমিউনিটির সাথে একযোগে কাজ করবেন।

১৮. থানা পুলিশ/জেলা বিশেষ শাখা বিদেশে চাকুরি/উচ্চ শিক্ষার জন্য গমনেচ্ছু প্রার্থীদের আবেদনক্রমে পুলিশ ক্লিয়ারেন্স সার্টিফিকেট প্রদান করবে।

১৯. ব্যাংক হতে কোন প্রতিষ্ঠান অধিক পরিমাণ টাকা উত্তোলন করলে উক্ত টাকা নিরাপদে নেওয়ার জন্য চাহিদা অনুযায়ী থানা পুলিশ কর্তৃক এস্কর্টের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হচ্ছে।

২০. ট্রাফিক সমস্যা সমাধানে পুলিশ সর্বাত্মক সহযোগিতা করবে।

রেঞ্জ ডিআইজি'র কার্যালয়, ময়মনসিংহ