সিটিজেন চার্টার
Citizen Charter

১. বাংলাদেশ পুলিশ জনগণের সেবা প্রদানকারী একটি প্রতিষ্ঠান।

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

৩. থানায় আগত সাহায্যপ্রার্থীদের আগে আসা ব্যক্তিকে আগে সেবা প্রদানকরা হবে।

৪. থানায় সাহায্যপ্রার্থী সকল ব্যক্তিকে থানা পুলিশ সম্মান প্রদর্শন করবে এবং সম্মানসূচক সম্বোধন করবে।

৫. থানায় জিডি করতে আসা ব্যক্তির আবেদনকৃত বিষয়ে ডিউটি অফিসার সর্বাত্মক সহযোগিতা 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।

৬. থানায় মামলা করতে আসা ব্যক্তির মৌখিক/লিখিত বক্তব্য অফিসার ইনচার্জ কর্তৃক এজাহারভুক্ত 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।

৭. থানায় মামলা করতে আসা কোনো ব্যক্তির মামলা অফিসার ইনচার্জ/থানার ডিউটি অফিসার এন্ট্রি করতে অপারগতা প্রকাশ করলে তখন উক্ত বিষয়টির উপর প্রতিকার চেয়ে নিম্নবর্ণিত নিয়মানুযায়ী আবেদন করবেন।
(ক) সংশ্লিষ্ট জোনের সহকারী পুলিশ কমিশনার এর নিকট আবেদন করবেন।
(খ) তিনি যদি উক্ত বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণ না করেন তাহলে উক্ত ব্যক্তি ডেপুটি পুলিশ কমিশনারের নিকট আবেদন করবেন।
(গ) অতঃপর তিনি ও যদি উক্ত ব্যক্তির বিষয়ে কোনো ব্যবস্থা গ্রহণ না করেন তাহলে উক্ত ব্যক্তি পুলিশ কমিশনারের নিকট আবেদন করবেন।
(ঘ) তাঁরা কেউ উক্ত বিষয়ে কোনো ব্যবস্থা গ্রহণ না করলে মহাপুলিশপরিদর্শকের নিকট উক্ত বিষয়ে প্রতিকার চেয়ে আবেদন করবেন।

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

৯. শিশু/কিশোর অপরাধী সংক্রান্ত বিষয়ে শিশু আইন ১৯৭৪ এর বিধান অনুসরণ করা হবে এবং তাঁরা যাতে কোনোভাবেই বয়স্ক অপরাধীর সংস্পর্শে না আসতে পারে তা নিশ্চিত করা হবে। এ জন্য দেশের সকল থানায় পর্যায়ক্রমে কিশোর হাজত খানার ব্যবস্থা করা হবে।

১০. মহিলা আসামী/ভিকটিমকে যথাসম্ভব মহিলা পুলিশের মাধ্যমে সার্বিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করবেন।

১১. দেশের কিছু সংখ্যক থানায় ওয়ানস্টপ ডেলিভারী সার্ভিস চালু করা হয়েছে। পর্যায়ক্রমে উক্ত ওয়ানস্টপ ডেলিভারী সার্ভিস সেন্টার দেশের সকল থানায় প্রবর্তন করা হবে।

১২. আহত/মানসিকভাবে বিপর্যস্ত ভিকটিমকে সার্বিক সহযোগিতার জন্য দেশের সকল থানায় পর্যায়ক্রমে ভিকটিম সাপোর্ট ইউনিট চালু করা হবে।

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

১৪. থানা হতে বর্ণিত আইনগত সহযোগিতা না পাওয়া গেলে বা কোনো পুলিশ সদস্যের বিরুদ্ধে কোনো অভিযোগ থাকলে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের বরাবর অভিযোগ দাখিল করা যাবে। সেক্ষেত্রে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ-

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

১৫. সকল থানায় মেট্রোপলিটন এলাকার জন্য কমিশনার, অতিরিক্ত কমিশনার, ডিসি এবং জোনাল এসি এবং থানার অফিসার ইনচার্জের টেলিফোন নম্বর থানায় প্রকাশ্য স্থানে প্রদর্শিত হবে।

১৬. মেট্রোপলিটন এলাকায় কর্তব্যরত সকল পর্যায়ের অফিসারগণ প্রতি কার্যদিবসে নির্ধারিত সময়ে সকল সাহায্য প্রার্থীকে সাহায্য প্রদান করবে।

১৭. থানার পুলিশ সদস্যগণ কম্যুনিটি ওরিয়েন্টেড সাথে নিরবিচ্ছিন্ন যোগাযোগ রক্ষা করবেন এবং কম্যুনিটি ওরিয়েন্টেড পুলিশ সার্ভিস চালু করবেন।

১৮. উর্ধ্বতন পুলিশ কর্মকর্তাগণ নিয়মিত কম্যুনিটির সহিত অপরাধ দমনমূলক/জনসংযোগমূলক সভা করবেন এবং সামাজিক সমস্যা সমূহের আইনগত সমাধানের প্রয়াস চালাবেন।

১৯. বিদেশে চাকুরী/উচ্চ শিক্ষার জন্য গমন ইচছুক প্রার্থীদের পুলিশ ক্লিয়ারেন্স সার্টিফিকেট প্রদান করবে।

২০. ব্যাংক হতে কোনো প্রতিষ্ঠান অধিক পরিমাণ টাকা উত্তোলন করলে উক্ত টাকা নিরাপদে নেওয়ার জন্য চাহিদা অনুযায়ী পুলিশ কোর্টের ব্যবস্থা করা হবে।

২১. মহানগরীর যানবাহন নিয়ন্ত্রণে ট্রাফিক বিভাগ, ট্রাফিক সংশ্লিষ্ট কি কি সেবা প্রদান করছে তা প্রকাশ্য স্থানে প্রদর্শিত হবে।

বাংলাদেশ পুলিশ