

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন :

ভিশন :

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

মিশন :

- 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 আভিমানিক কার্যক্রমে অন্যান্য বাহিনীর সাথে অংশগ্রহণ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি।

২.১ নাগরিক সেবা।

ক্রম 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)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	মানব সম্পদ উন্নয়ন	বিভিন্ন মেয়াদে মৌলিক, পেশাভিত্তিক ও কারিগরি প্রশিক্ষণ প্রদান।	ক। সাদা কাগজে আবেদন। খ। নাগরিকত্ব সনদপত্র। গ। প্লাটিন সনদপত্র। ঘ। শিক্ষা সনদপত্র। ঙ। জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তি স্থান: জেলা আনসার ভিডিপি কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস	সহকারী পরিচালক (আনসার প্রশিক্ষণ) মোবাইল নং:+৮৮০১৭৩০০৩৮০৩৬
২.	কর্মসংস্থান	আনসার অঙ্গীভূত করণের মাধ্যমে।	ক। নির্ধারিত আবেদন ফরম। খ। প্রশিক্ষণ সনদপত্র (ফায়ারিংসহ)। গ। নাগরিকত্ব সনদপত্র। ঘ। পুলিশ ভেরিফিকেশন রিপোর্ট। ঙ। স্মার্টকার্ড। চ। প্লাটিন সনদপত্র। ছ। শিক্ষা সনদপত্র। জ। জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তি স্থান: জেলা আনসার ভিডিপি কার্যালয়।	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	পরিচালক (অঙ্গীভূতকরণ) ফোন : +৮৮৭২১৮৫৯৩ (অফিস) মোবাইল নং:+৮৮০১৭৩০০৩৮০২৩

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)
৩.	দূর্যোগ ঝুঁকি হ্রাস	ক। স্বেচ্ছাসেবী প্লাটুন গঠন। খ। প্রশিক্ষণের মাধ্যমে সচেতনতা সৃষ্টি। গ। সতর্কীকরণ বার্তা প্রচার। ঘ। মেগাফোন, মোবাইল, লিফলেট, হ্যান্ডবুক, ফ্লিপচার্ট বিতরণ।	ক। সাদা কাগজে আবেদন। খ। জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তি স্থান: গাইবান্ধা ও সিরাজগঞ্জ জেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিন	জেলা কমান্ড্যান্ট, গাইবান্ধা মোবাইল নং:+৮৮০১৭৩০০৩৮০৮৮ ও জেলা কমান্ড্যান্ট, সিরাজগঞ্জ মোবাইল নং:+৮৮০১৭৩০০৩৮০৯৭
৪.	দারিদ্র্য বিমোচন	আনসার ও ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক ঋণের মাধ্যমে।	ক। প্লাটুন সনদপত্র। খ। আনসার ও ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংকের শেয়ার সনদ। গ। নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ঘ। জাতীয় পরিচয়পত্র। ঙ। পাসপোর্ট সাইজের ছবি ০২ কপি। প্রাপ্তি স্থান: জেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয় ও ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখা।	১৫% সরল সুদহার ব্যাংক চেকের মাধ্যমে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	পরিচালক (সিএইচটি) ফোন নং-৭২১৪৯২৭ (অফিস) মোবাইল নং:+৮৮০১৭৩০০৩৮০২৪

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)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	নিরাপত্তা সেবা (মূল্যের বিনিময়ে)	প্রত্যাশী সংস্থা/প্রতিষ্ঠানের আবেদনের ভিত্তিতে যাচাই-বাছাই অন্তে প্রশিক্ষণ প্রাপ্ত আনসার অংগীভূতকরণের মাধ্যমে।	ক। অংগীভূত আনসার মোতায়েনের জন্য নির্ধারিত আবেদন ফরম। খ। শর্তযুক্ত অঙ্গীকারনামা। গ। জেলা কমান্ড্যান্ট এর পরিদর্শন প্রতিবেদন। প্রাপ্তি স্থান: ওয়েবসাইট www.ansarvdp.gov.bd ও জেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়।	পিসি/এপিসি দৈনিক জনপ্রতি ৩০০.৩৯ ও আনসার দৈনিক জনপ্রতি ২৮৪.০০ টাকা হারে। ব্যাংক চেকের মাধ্যমে।	১৫ (পনের) কর্মদিবস	পরিচালক (অঙ্গীভূতকরণ) ফোন : +৮৮৭২১৮৫৯৩ (অফিস) মোবাইল নং:+৮৮০১৭৩০০৩৮০২৩
২	নিরাপত্তা সেবা (বিনামূল্যে)	সরকারী নির্দেশনা/অনুমোদনের ভিত্তিতে জাতীয় সংসদ ভবন, বেতার, টেলিভিশন ইত্যাদি গুরুত্বপূর্ণ প্রতিষ্ঠানে ব্যাটালিয়ন আনসার মোতায়েনের মাধ্যমে।	ক। সরকারী সিদ্ধান্ত/আদেশ। খ। প্রতিষ্ঠানের আবেদনের ভিত্তিতে মন্ত্রণালয়ের অনুমোদনপত্র। প্রাপ্তি স্থান: আনসার ও ভিডিপি সদর দপ্তর।	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	পরিচালক (অপারেশন) ফোন : +৮৮৭২১৪৮০৬৯ (অফিস), মোবাইল নং:+৮৮০১৭৩০০৩৮০২২
৩	আইন শৃংখলা রক্ষা	সরকারী আদেশে নির্বাচন, হরতাল-অবরোধ, দূর্গাপূজা, বিশ্ব ইজতেমা ইত্যাদি কার্যক্রমে আইন শৃংখলা রক্ষায় ব্যাটালিয়ন আনসার মোতায়েনের মাধ্যমে।	ক। সরকারী সিদ্ধান্ত/আদেশ। খ। প্রতিষ্ঠানের আবেদনের ভিত্তিতে মন্ত্রণালয়ের অনুমোদনপত্র। প্রাপ্তি স্থান: আনসার ও ভিডিপি সদর দপ্তর।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্মদিবস	

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা ।

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রক্রিয়া	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান।	সেবামূল্য এক পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১.	অর্জিত ছুটি (হ্রোড 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 স্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। গ) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যায়নপত্র (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রেঃ ৫ কর্মদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রেঃ ৭ কর্মদিবস	উপ-পরিচালক (প্রশাসন) বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, সদর দপ্তর, খিলগাঁও, ঢাকা। ফোন: ৪৭২১৭৫২৬ (অফিস) মোবাইল নং: ০১৭৩০০৩৮০১২ ফ্যাক্স: ৭২১৪৯৫৯ ই-মেইল: ddadminansar@yahoo.com
২.	বহিঃ বাংলাদেশ অর্জিত ছুটি। (হ্রোড 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 অনুসরণীয়।	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 প্রত্যায়নপত্র (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 ডিডিপি সদর দপ্তর।	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রেঃ ৫ কর্মদিবস খ) ২য় শ্রেণী গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রেঃ ৭ কর্মদিবস।	
৩.	চিত্ত্বিনোদন ছুটি। (হ্রোড ৬-২০ পর্যন্ত)	চিত্ত্বিনোদন 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 প্রত্যায়নপত্র (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)। প্রাপ্তি স্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। ঘ) সর্বশেষ মঞ্জুরীকৃত চিত্ত্বিনোদন ছুটির অফিস আদেশের কপি।	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রেঃ ৫ কর্মদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রেঃ ৭ কর্মদিবস	
৪.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রীম মঞ্জুরী। (হ্রোড ৪-২০ পর্যন্ত)	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি 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	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রকৃতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান।	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৫.	সিলেকশন হেড/ টাইমস্কেল মঞ্জুরী (হেড ১১-২০ পর্যন্ত)	অর্থ বিভাগ কর্তৃক সময়ে সময়ে জারীকৃত আদেশ অনুযায়ী	ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র। খ) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের ক্ষেত্রে টাইমস্কেল ০৮/১২/১৫ বছরের এসিআর)। প্রাপ্তি স্থান: রেকর্ড শাখা, আনসার ও ভিডিপি সদর দপ্তর।	বিনামূল্যে	ক) নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রেঃ ১৫ (পনের) কর্মদিবস	
৬.	চাকরী স্থায়ীকরণ। (হেড 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	
৭.	পেনশন মঞ্জুরী। (হেড 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	সহকারী পরিচালক (রেকর্ড) মোবাইলঃ- ০১৭৩০০৩৮০১৮
৮.	স্মার্ট কার্ড প্রদান।	আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী কর্তৃক সাধারণ আনসার সদস্যদের মৌলিক প্রশিক্ষণ (ফায়ারিংসহ) শেষে স্মার্ট কার্ড প্রদান।	ক। আবেদন ফরম। খ। প্রশিক্ষণ সনদপত্র। গ। নাগরিকত্ব সনদপত্র। ঘ। পুলিশ ভেরিফিকেশন রিপোর্ট। ঙ। প্লাটুন সনদ। চ। শিক্ষা সনদ। ছ। জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তি স্থান: আইএস সেল, আনসার ও ভিডিপি সদর দপ্তর	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	উপ-পরিচালক (মনিটরিং) ফোন নং-৭২১৪৭৯৯ মোবাইল - ০১৭৩০০৩৮০২৮

৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)।

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অভিহিত করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কোথায় যোগাযোগ করবেন	নিষ্পত্তির সময়সীমা	যোগাযোগের ঠিকানা
০১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী সদর দপ্তর, প্রশাসন শাখা	১৫ দিন	উপ-পরিচালক (প্রশাসন) বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী সদর দপ্তর খিলগাঁও, ঢাকা। ফোন: ৪৭২১৭৫২৬ (অফিস) মোবাইল নং: ০১৭৩০০৩৮০১২ ফ্যাক্স: ৪৭২১৪৯৫৯ ই-মেইল: ddadminansar@yahoo.com

০৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা।

ক্র/নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন সময় মত জমা প্রদান ;
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা ;
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা ;
৪	প্রয়োজনীয় চাহিত সকল কাগজপত্র জমা প্রদান ।

পরিচালক (প্রশাসন)
দুরালাপনীঃ ৪৭২১৪৯২৫