

সিটিজেন চার্টার

Citizen Charter

১. বাংলাদেশ পুলিশ জনগণের সেবা প্রদানকারী একটি প্রতিষ্ঠান।
২. জাতি, ধর্ম, বর্ণ ও রাজনৈতিক/সামাজিক/অর্থনৈতিক শ্রেণি নির্বিশেষে দেশের প্রতিটি ধানায় সকল নাগরিকের সমান আইনগত অধিকার লাভের সুযোগ রয়েছে।
৩. ধানায় আগত সাহায্যপ্রার্থীদের আগে আসা ব্যক্তিকে আগে সেবা প্রদান করা হবে।
৪. ধানায় সাহায্যপ্রার্থী সকল ব্যক্তিকে ধানার পুলিশ সন্ধান প্রদর্শন করবে এবং সন্ধানসূচক সংস্থাদান করবে।
৫. ধানায় জিজ্ঞাসিত আসা ব্যক্তির আবেদনকৃত বিষয়ে ডিউটি অফিসার সর্বাঙ্গিক সহযোগিতা প্রদান করবে এবং আবেদনের ২য় কপিতে জিডি নম্বর, তারিখ এবং সর্বশ্রেষ্ঠ অফিসারের স্বাক্ষর ও সীলমোহরসহ তা আবেদনকারীকে প্রদান করতে হবে। বর্ণিত জিডি সংক্রান্ত বিষয়ে যথাশীঘ্র সম্ভব ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে এবং পৃথীত ব্যবস্থা পুনরায় আবেদনকারীকে অবহিত করা হবে।
৬. ধানায় মামলা করতে আসা ব্যক্তির মৌখিক/লিখিত বক্তব্য সংগ্রহ কর্মকর্তা 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 রাখা করে তাঁকে তদন্তের অগ্রগতি সম্পর্কে অবহিত করবে এবং তদন্ত সমাপ্ত হলে তাঁকে ফলাফল লিখিতভাবে জানিয়ে দেবে।
৭. ধানায় মামলা করতে আসা কোন ব্যক্তির মামলা ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ধানার ডিউটি অফিসার এজি করতে অপারগতা প্রকাশ করলে তখন উক্ত বিষয়টির উপর প্রতিকার চেয়ে নিম্নবর্ণিত নিয়মানুযায়ী আবেদন করবেন:-
 - ক. মেট্রোপলিটন এলাকার সহকারী পুলিশ কমিশনার (জোন)/জেলায় সহকারী পুলিশ সুপার (সার্কেল) এর নিকট আবেদন করবেন।
 - খ. তিনি যদি উক্ত বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণ না করেন তা হলে উক্ত ব্যক্তি ডেপুটি পুলিশ কমিশনার/জেলা পুলিশ সুপারের নিকট আবেদন করবেন।
 - গ. অতঃপর তিনিও যদি উক্ত ব্যক্তির বিষয়ে কোন ব্যবস্থা গ্রহণ না করেন তা হলে উক্ত ব্যক্তি সর্বশ্রেষ্ঠ পুলিশ কমিশনার/ডিআইজি'র নিকট আবেদন করবেন।
 - ঘ. তাঁরা কেউ উক্ত বিষয়ে কোন ব্যবস্থা গ্রহণ না করলে মহাপুলিশ পরিদপ্তরের নিকট উক্ত বিষয়ে প্রতিকার চেয়ে আবেদন করবেন।
৮. আহত ভিকটিমকে ধানার হতে সার্বিক সহযোগিতা প্রদান করা হবে এবং এ বিষয়ে ধানার সকল মেডিক্যাল সার্টিফিকেট সংগ্রহ করবে।
৯. শিশু/কিশোর অপরাধী সংক্রান্ত বিষয়ে শিশু আইন, ১৯৭৪ এর বিধান অনুসরণ করা হবে এবং তাঁরা যাতে কোনভাবেই বরক অপরাধীর সংস্পর্শে না আসতে পারে তা নিশ্চিত করা হবে। এ জন্য দেশের সকল ধানায় পর্যায়ক্রমে কিশোর হাজতখানার ব্যবস্থা করা হবে।
১০. মহিলা আনান্নী/ভিকটিমকে যথাসম্ভব মহিলা পুলিশের মাধ্যমে সার্বিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করবেন।
১১. দেশের কিছু সংখ্যক ধানায় ওয়ানস্টপ সার্ভিস ডেলিভারী সেন্টার চালু করা হয়েছে। পর্যায়ক্রমে উক্ত ওয়ানস্টপ সার্ভিস ডেলিভারী সেন্টার দেশের সকল ধানায় প্রবর্তন করা হবে।
১২. আহত/মানসিকভাবে বিপর্যস্ত ভিকটিমকে সার্বিক সহযোগিতার জন্য দেশের সকল ধানায় পর্যায়ক্রমে ভিকটিম সাপোর্ট ইউনিট চালু করা হবে।
১৩. পাসপোর্ট/ভেরিফিকেশন/আয়োজনার লাইসেন্স ইত্যাদি বিষয়ে সকল অনুসন্ধান প্রাপ্তির ৩ (তিন) দিনের মধ্যে তদন্ত সম্পন্ন করে ধানার হতে সর্বশ্রেষ্ঠ ইউনিটে প্রতিবেদন জেরণ করা হবে।
১৪. ধানার হতে বর্ণিত আইনগত সহযোগিতা না পাওয়া গেলে বা কোন পুলিশ সদস্যের বিরুদ্ধে কোন অভিযোগ থাকলে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর অভিযোগ দাখিল করা যাবে।

সেইক্ষেত্রে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষঃ

 - 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 ধানায় মেট্রোপলিটন এলাকার জন্য কমিশনার, অতিরিক্ত কমিশনার, সর্বশ্রেষ্ঠ জয়েন্ট কমিশনার, ডিসি, এডিসি এবং জোনাল এসি এবং জেলার জন্য পুলিশ সুপার, অতিরিক্ত পুলিশ সুপার, এএসপি (হেডকোয়ার্টার্স), সর্বশ্রেষ্ঠ সার্কেল এএসপি এবং ধানার ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তার টেলিফোন নম্বর প্রকাশ্য স্থানে প্রদর্শিত হবে।
১৬. মেট্রোপলিটন ও জেলায় কর্তব্যরত সকল পর্যায়ের অফিসারগণ প্রতি কার্যদিবসে নির্ধারিত সময়ে সকল সাহায্যপ্রার্থীকে সাহায্য প্রদান করবে।
১৭. ধানার পুলিশ সদস্যগণ কম্যুনিটির সাথে নিরবচ্ছিন্ন যোগাযোগ রাখা করবেন এবং কম্যুনিটি ওরিয়েন্টেড পুলিশ সার্ভিস চালু করবেন।
১৮. উর্ধ্বতন পুলিশ কর্মকর্তাগণ নিয়মিত কম্যুনিটির সহিত অপরাধ মননমূলক/জনসংযোগমূলক সভা করবেন এবং সামাজিক সমস্যাসমূহের আইনগত সমাধানের প্রয়াস চালাবেন।
১৯. বিদেশে চাকুরী/উচ্চ শিক্ষার জন্য গমনেচ্ছু প্রার্থীদের পুলিশ ক্রিম্যারেল সার্টিফিকেট প্রদান করবে।
২০. ব্যাংক হতে কোন প্রতিষ্ঠান অধিক পরিমাণ টাকা উত্তোলন করলে উক্ত টাকা নিরাপদে নেওয়ার জন্য চাহিদা অনুযায়ী পুলিশ একর্টের ব্যবস্থা করা হবে।
২১. মেট্রোপলিটন শহর/জেলা শহরে যানবাহন নিয়ন্ত্রণে ট্রাফিক বিভাগ, ট্রাফিক সর্বশ্রেষ্ঠ কি কি সেবা প্রদান করছে তা প্রকাশ্য স্থানে প্রদর্শিত হবে।



বাংলাদেশ পুলিশ