

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী
জেলা কমান্ড্যান্ট এর কার্যালয়, নোয়াখালী।
www.ansarvdpnoakhali.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশনঃ

ভিশনঃ

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

মিশনঃ

- জননিরাপত্তা ও দুর্যোগ মোকাবেলা কার্যক্রমে সক্রিয় অংশগ্রহণ।
- বাহিনীর স্বেচ্ছাসেবী সদস্য সদস্যকে মান সম্পদে রূপান্তরের মাধ্যমে দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন।
- সরকারের নির্দেশে আইন শৃঙ্খলা রক্ষা ও আভিযানিক কার্যক্রমে অন্যান্য বাহিনীর সাথে অংশগ্রহণ।

২। প্রতিশ্রুতি সেবা সমূহ।

২.১ নাগরিক সেবা।

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান প্রকৃতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ প্রকৃতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর এবং ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	প্রশিক্ষণ	১। সাধারণ আনসার প্রশিক্ষণ ২। ভিডিপি প্রশিক্ষণ ৩। কারিগরি প্রশিক্ষণ	ক। সাদা কাগজে আবেদন। খ। নাগরিকত্ব সনদপত্র। গ। প্লাটুন সনদপত্র। ঘ। শিক্ষা সনদপত্র। ঙ। জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তি স্থানঃ জেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্ম দিবস	মোঃ আনোয়ার হোসেন সরকার জেলা কমান্ড্যান্ট জেলা কোড:৭৫০০ ফোন নম্বর:০১৭৩০০৩৮০৭৮ ই-মেইল- dcansarnoakhali@gmail.com	আশীষ কুমার ভট্টাচার্য, বিডিএমএস পরিচালক কুমিল্লা রেঞ্জ, কুমিল্লা। ফোন নম্বর: ইমেইল: ansarvdpcomillarange@gmail.com
০২	কর্মসংস্থান	আনসার অর্জীভূত করণের মাধ্যমে।	ক। নির্ধারিত আবেদন ফরম। খ। প্রশিক্ষণ সনদপত্র (ফায়ারিংসহ) গ। নাগরিকত্ব সনদপত্র। ঘ। পুলিশ ভেরিফিকেশন রিপোর্ট। ঙ। স্মার্টকার্ড। চ। প্লাটুন সনদপত্র। ছ। শিক্ষা সনদপত্র। জ। জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তি স্থানঃ জেলা আনসার ভিডিপি কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্ম দিবস	মোঃ আনোয়ার হোসেন সরকার জেলা কমান্ড্যান্ট জেলা কোড:৭৫০০ ফোন নম্বর:০১৭৩০০৩৮০৭৮ ই-মেইল- dcansarnoakhali@gmail.com	আশীষ কুমার ভট্টাচার্য, বিডিএমএস পরিচালক কুমিল্লা রেঞ্জ, কুমিল্লা। ফোন নম্বর: ইমেইল: ansarvdpcomillarange@gmail.com
০৩	দুর্যোগ ঝুঁকি হ্রাস	১। স্বেচ্ছাসেবী সদস্য মোতায়েন। ২। প্রশিক্ষণের মাধ্যমে সচেতনতা সৃষ্টি। ৩। সতর্কীকরণ পতাকা। ৪। উদ্ধার কাজ পরিচালনা।	ক। প্রশিক্ষণ সনদ। খ। জাতীয় পরিচয়পত্র গ। প্লাটুন সনদ প্রাপ্তি স্থানঃ জেলা আনসার ভিডিপি কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্ম দিবস	মোঃ রাজীবুল আলম উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা, সদর, নোয়াখালী। ফোন নম্বর: ০১৭২২৭৪১১২১ ই-মেইল: arfinuddinvd@gmail.com	মোঃ আনোয়ার হোসেন সরকার জেলা কমান্ড্যান্ট জেলা কোড:৭৫০০ ফোন নম্বর:০১৭৩০০৩৮০৭৮ ই-মেইল- dcansarnoakhali@gmail.com

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা।

ক্রমিক 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)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	নিরাপত্তা সেবা	সরকারী বেসরকারী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের নিরাপত্তার জন্য প্রশিক্ষণ প্রাপ্ত সাধারণ আনসার সদস্যদের অজ্ঞীভূতকরণের মাধ্যমে।	ক। অজ্ঞীভূত আনসার মোতায়েনের জন্য নির্ধারিত আবেদন ফরম। খ। শর্তযুক্ত অজ্ঞীকার নামা। গ। উপজেলা অফিসার কর্তৃক আনসার মোতায়েনের সম্ভাব্যতা যাচাই। ঘ। জেলা কমান্ড্যান্ট এর পরিদর্শন প্রতিবেদন। প্রাপ্তি স্থান: ওয়েবসাইট www.ansarvdp.gov.bd ও জেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়।	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত হারে অন্যান্য শর্তাদি মেনে অজ্ঞীভূত আনসার মোতায়েন।	১৫ (পনের) কর্ম দিবস	মোঃ আনোয়ার হোসেন সরকার জেলা কমান্ড্যান্ট জেলা কোড:৭৫০০ ফোন নম্বর:০১৭৩০০৩৮০৭৮ ই-মেইল- dcansarnoakhali@gmail.com	আশীষ কুমার ভট্টাচার্য, বিডিএমএস পরিচালক কুমিল্লা রেঞ্জ, কুমিল্লা। ফোন নম্বর: ইমেইল: ansarvdpcomillarange@gmail.com
০২	আইন শৃংখলা রক্ষা	সরকারী আদেশের ভিত্তিতে রাষ্ট্রীয় ও ধর্মীয় অনুষ্ঠানাদি, নির্বাচন এবং জাতীয় ও আঞ্চলিক বিভিন্ন কার্যক্রমে আনসার ব্যাটালিয়ন সদস্য মোতায়েনের মাধ্যমে।	ক। সরকারী সিদ্ধান্ত/আদেশ। খ। প্রতিষ্ঠানের আবেদনের ভিত্তিতে সদর দপ্তরের অনুমোদনপত্র প্রাপ্তি স্থানঃ জেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্ম দিবস	মোঃ আনোয়ার হোসেন সরকার জেলা কমান্ড্যান্ট জেলা কোড:৭৫০০ ফোন নম্বর:০১৭৩০০৩৮০৭৮ ই-মেইল- dcansarnoakhali@gmail.com	আশীষ কুমার ভট্টাচার্য, বিডিএমএস পরিচালক কুমিল্লা রেঞ্জ, কুমিল্লা। ফোন নম্বর: ইমেইল: ansarvdpcomillarange@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা।

ক্রমিক 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)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	অর্জিত ছুটি (গ্রেড ৯-২০)	নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারী আদেশ জারী।	ক। সাদা কাগজে আবেদন। খ। নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং- ২৩৯৫) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তার ক্ষেত্রে)। প্রাপ্ত স্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। গ। হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)। প্রাপ্ত স্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।	বিনামূল্যে	ক। নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে ০৫ কর্ম দিবস খ। গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রেঃ ০৭ কর্ম দিবস	মোঃ আনোয়ার হোসেন সরকার জেলা কমান্ড্যান্ট জেলা কোড:৭৫০০ ফোন নম্বর:০১৭৩০০৩৮০৭৮ ই-মেইল- dcansarnoakhali@gmail.com	আশীষ কুমার ভট্টাচার্য, বিডিএমএস পরিচালক কুমিল্লা রেঞ্জ, কুমিল্লা। ফোন নম্বর: ইমেইল: ansarvdpcomillarange@gmail.com
০২	চিত্ত্বিনোদন ছুটি (গ্রেড ৯-২০ পর্যন্ত)	চিত্ত্বিনোদন ভাতা বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তিকরে সরকারী আদেশ	ক। সাদা কাগজে আবেদন। খ। নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং- ২৩৯৫) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি	বিনামূল্যে	ক। নন-গেজেটেড কর্মচারীদের	মোঃ আনোয়ার হোসেন সরকার জেলা কমান্ড্যান্ট জেলা কোড:৭৫০০	আশীষ কুমার ভট্টাচার্য, বিডিএমএস পরিচালক কুমিল্লা রেঞ্জ, কুমিল্লা।

		জারী।	প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তার ক্ষেত্রে)। প্রাপ্ত স্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। গ। হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)। প্রাপ্ত স্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। ঘ। সর্বশেষ মঞ্জুরীকৃত চিত্ত্বিনোদন ছুটির অফিস আদেশের কপি।		ক্ষেত্রে ০৫ কর্ম দিবস খ। গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রেঃ ০৭ কর্ম দিবস	ফোন নম্বর:০১৭৩০০৩৮০৭৮ ই-মেইল- dcansarnoakhali@gmail.com	ফোন নম্বর: ইমেইল:ansarvdpcomillarange@gmail.com
০৩	সাধারণ ভবিষ্যত তহবিল (গ্রেড ১০-২০ পর্যন্ত)	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমাৱা ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারী আদেশ জারী।	ক। সাদা কাগজে আবেদন। খ। সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণী (হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত) মূল কপি। প্রাপ্ত স্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস	মোঃ আনোয়ার হোসেন সরকার জেলা কমান্ড্যান্ট জেলা কোড:৭৫০০ ফোন নম্বর:০১৭৩০০৩৮০৭৮ ই-মেইল- dcansarnoakhali@gmail.com	আশীষ কুমার ভট্টাচার্য, বিডিএমএস পরিচালক কুমিল্লা রেঞ্জ, কুমিল্লা। ফোন নম্বর: ইমেইল:ansarvdpcomillarange@gmail.com
০৪	রেশন প্রদান	স্থায়ী কর্মকর্তা ও কর্মচারী এবং অজীভূত আনসার সদস্যদের কার্ডের মাধ্যমে রেশন প্রদান।	ক। সাদা কাগজে আবেদন। খ। রেশন কার্ড। প্রাপ্তি স্থানঃ জেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়।	সরকারী নিধারিত মূলে	০৩ (তিন) কর্ম দিবস	মোঃ রাজীবুল আলম উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কর্মকর্তা, সদর, নোয়াখালী। ফোন নম্বর: ০১৭২২৭৪১১২১ ই-মেইল:arfinuddinvd@gmail.com	মোঃ আনোয়ার হোসেন সরকার জেলা কমান্ড্যান্ট জেলা কোড:৭৫০০ ফোন নম্বর:০১৭৩০০৩৮০৭৮ ই-মেইল- dcansarnoakhali@gmail.com

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 অবহিত করুন।

ক্র/নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কোথায় যোগাযোগ করবেন	নিষ্পত্তির সময়সীমা	যোগাযোগের ঠিকানা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জেলা কমান্ড্যান্ট, আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, নোয়াখালী।	১৫ দিন	মোঃ আনোয়ার হোসেন সরকার জেলা কমান্ড্যান্ট জেলা কোড:৭৫০০ ফোন নম্বর:০১৭৩০০৩৮০৭৮ ই-মেইল-dcansarnoakhali@gmail.com

০৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা।

ক্র/নং	প্রতিশ্রুত/কঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
০১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূর্ণকৃত আবেদন সময় মত জমা প্রদান।
০২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
০৩	সাক্ষাতের জন্য নিধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
০৪	প্রয়োজনীয় চাহিত সকল কাগজপত্র জমা প্রদান।