

মাঠ পর্যায়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার)

১. ভিশন ও মিশনঃ

ভিশনঃ

➤ সুখী, সমৃদ্ধ ও নিরাপদ রাষ্ট্র গঠনে দেশের সর্বত্র শান্তি, শৃঙ্খলা, উন্নয়ন ও নিরাপত্তায় বিধান।

মিশনঃ

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

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি।

২.১ নাগরিক সেবা।

ক্র: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 কর্মকর্তা (নাম, পদবী এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	প্রশিক্ষণ	১। সাধারণ আনসার প্রশিক্ষণ ২। ভিডিপি প্রশিক্ষণ ৩। কারিগরি প্রশিক্ষণ	ক) সাধা কাগজে আবেদন। খ) নাগরিকত্ব সনদপত্র। গ) প্লাটুন সনদপত্র। ঘ) শিক্ষা সনদপত্র। ঙ) জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তি স্থান: জেলা আনসার ভিডিপি কার্যালয়।	বিনামূল্য	০৭ (সাত) কর্ম দিনস	পাপিয়া খাতুন সার্কেল অ্যাডজুট্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী রাজশাহী রেঞ্জ, রাজশাহী। মোবাইল নং-০১৭১৮১৩৩০৩৩ ফ্যাক্স: ০২৫৮৮৮৬০০৯৫	শাহ আহমদ ফজলে রাস্কী বিএতি: ১২০০৪৫ উপ-মহাপরিচালক বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী রাজশাহী রেঞ্জ, রাজশাহী। ফোন: ০২৫৮৮৮৫৭২৬৫ মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫৩ ফ্যাক্স: ০২৫৮৮৮৬০০৯৫ ই-মেইল: rrcav.bd@gmail.com
২	কর্মসংস্থান	আনসার অর্জীভূতকরণের মাধ্যম	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 স্থান: জেলা আনসার ভিডিপি কার্যালয়।	বিনামূল্য	১৫ (পনেরো) কর্ম দিনস	জেলা কমান্ড্যান্ট (সকল) বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, রাজশাহী রেঞ্জ।	শাহ আহমদ ফজলে রাস্কী বিএতি: ১২০০৪৫ উপ-মহাপরিচালক বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী রাজশাহী রেঞ্জ, রাজশাহী। ফোন: ০২৫৮৮৮৫৭২৬৫ মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫৩ ফ্যাক্স: ০২৫৮৮৮৬০০৯৫ ই-মেইল: rrcav.bd@gmail.com

৩	দুর্যোগ হ্রাস	ক) স্বেচ্ছাসেবী সদস্য মোতায়েন খ) প্রশিক্ষণের মাধ্যমে সচেতনতা সৃষ্টি গ) সতর্কীকরণ পাতাকা ঘ) মেগাফোন, লিফলোট, হ্যান্ডবুক, ফ্লিপচার্ট বিতরণ ঙ) উদ্ধার কাজ পরিচালনা	ক) সাদা কাগজে আবেদন। খ) জাতীয় পরিচয়পত্র। প্রাপ্তি স্থান: সিরাজগঞ্জ জেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়।	বিনামূল্য	০৭ (সাত) কর্ম দিবস	টন্দন দেবনাথ জেলা কমান্ড্যান্ট বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী সিরাজগঞ্জ। মোবাইল: ০১৭৩০০০৩৮২০০ ইমেইল: avsirajgonj@gmail.com	শাহ আহমদ ফজলে রাব্বী বিএডি: ১২০০৪৫ উপ-মহাপরিচালক বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী রাজশাহী রেঞ্জ, রাজশাহী। ফোন: ০২৫৮৮৮৫৭২৬৫ মোবাইল নং-০১৭৩০০০৩৮০৩৩ ফ্যাক্স: ০২৫৮৮৮৬০০৯৫ ই-মেইল: arcav.gov.bd@gmail.com
৪	দারিদ্র্য বিমোচন	আনসার ও ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংকের মাধ্যমে ক্ষুদ্র ঋণ প্রদান।	ক) আনসার ভিডিপি কার্যালয়ে ব্যাংকের শাখা সমূহে আবেদন। খ) প্লাটুন সনদপত্র। গ) আনসার ও ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংকের শেয়ার সনদ। ঘ) নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ঙ) জাতীয় পরিচয়পত্র। চ) পাসপোর্ট সাইজের ছবি ০২ কপি। প্রাপ্তি স্থান: জেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয় ও ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট শাখা।	১০ % সরল সুদহার ব্যাংক চেকের মাধ্যমে	১৫ (পনেরো) কর্ম দিবস	জেলা কমান্ড্যান্ট (সকল) বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, রাজশাহী রেঞ্জ।	শাহ আহমদ ফজলে রাব্বী বিএডি: ১২০০৪৫ উপ-মহাপরিচালক বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী রাজশাহী রেঞ্জ, রাজশাহী। ফোন: ০২৫৮৮৮৫৭২৬৫ মোবাইল নং-০১৭৩০০০৩৮০৩৩ ফ্যাক্স: ০২৫৮৮৮৬০০৯৫ ই-মেইল: arcav.gov.bd@gmail.com



২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা।

ক্র: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 কর্মকর্তা (নাম, পদবী এবং ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	নিরাপত্তা সেবা	সরকারি বেসরকারি বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের নিরাপত্তার জন্য প্রশিক্ষণ প্রাপ্ত সাধারণ আনসার সদস্যদের অঙ্গীভূতকরণের মাধ্যম।	ক) অংগীভূত আনসার মোতায়েনের জন্য নির্ধারিত আবেদন ফরম। খ) শর্তসূত্রে অঙ্গীকারনামা 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 অঙ্গীভূত আনসার মোতায়েন।	১৫ (পেনেবো) কর্ম দিবস	জেলা কমান্ড্যান্ট (সকল) বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, রাজশাহী রেঞ্জ।	শাহ আহমদ ফজলে রাব্বী বিএডি: ১২০০৪৫ উপ-মহাপরিচালক বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী রাজশাহী রেঞ্জ, রাজশাহী। ফোন: ০২৫৮৮৮৫৭২৬৫ মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫৩ ফ্যাক্স: ০২৫৮৮৮৬০০৯৫ ই-মেইল: rrcav.gov.bd@gmail.com
২	আনসার ব্যাটালিয়ন সদস্য মোতায়েন	সরকারি নির্দেশনা/অনুমোদনের ভিত্তিতে বিভিন্ন সরকারি/বেসরকারি প্রতিষ্ঠানে ও কেপিআই সমূহে আনসার ব্যাটালিয়ন সদস্য মোতায়েনের মাধ্যমে।	ক) সরকারি সিদ্ধান্ত/আদেশ। খ) প্রতিষ্ঠানের আবেদনের ভিত্তিতে মন্ত্রণালয়ের অনুমোদনপত্র। প্রাপ্তি স্থান: ব্যাটালিয়ন সদর দপ্তর, পবা, রাজশাহী	বিনামূল্যে	১৫ (পেনেবো) কর্ম দিবস	মো: আব্দুল মজিদ পরিচালক ১৯ আনসার ব্যাটালিয়ন নওহাট, পবা, রাজশাহী।	শাহ আহমদ ফজলে রাব্বী বিএডি: ১২০০৪৫ উপ-মহাপরিচালক বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী রাজশাহী রেঞ্জ, রাজশাহী। ফোন: ০২৫৮৮৮৫৭২৬৫ মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫৩ ফ্যাক্স: ০২৫৮৮৮৬০০৯৫ ই-মেইল: rrcav.gov.bd@gmail.com
৩	আইন শৃংখলা রক্ষা	সরকারি আদেশের ভিত্তিতে রাষ্ট্রীয় ও ধর্মীয় অনুষ্ঠানাদি, নির্বাচন এবং জাতীয় ও আঞ্চলিক বিভিন্ন কার্যক্রমে আনসার ব্যাটালিয়ন সদস্য মোতায়েনের মাধ্যমে।	ক) সরকারি সিদ্ধান্ত/আদেশ। খ) প্রতিষ্ঠানের আবেদনের ভিত্তিতে মন্ত্রণালয়ের অনুমোদনপত্র। প্রাপ্তি স্থান: জেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কর্ম দিবস	জেলা কমান্ড্যান্ট (সকল) বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী, রাজশাহী রেঞ্জ।	শাহ আহমদ ফজলে রাব্বী বিএডি: ১২০০৪৫ উপ-মহাপরিচালক বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী রাজশাহী রেঞ্জ, রাজশাহী। ফোন: ০২৫৮৮৮৫৭২৬৫ মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫৩ ফ্যাক্স: ০২৫৮৮৮৬০০৯৫ ই-মেইল: rrcav.gov.bd@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা।

ক্র: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 কর্মকর্তা (নাম, পদবী এবং ই-মেইল)
(২)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	অর্জিত ছুটি (প্রোড ৬-২০) পর্যন্ত	নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারী	ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র। খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। গ) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (ননগেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়।	বিনামূল্যে	ক) ননগেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কর্মদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কর্মদিবস	শাহ আহমদ ফজলে রাব্বী বিএডি: ১২০০৪৫ উপ-মহাপরিচালক বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী রাজশাহী রেঞ্জ, রাজশাহী। ফোন: ০২৫৮৮৮৫৭২৬৫ মোবাইল নং-০১৭৩০০৩৮০৫৩ ফ্যাক্স: ০২৫৮৮৮৬০০৯৫	বিপেডিয়ার জেনারেল মোঃ নাজিম উদ্দিন, বিএএম অতিরিক্ত মহাপরিচালক বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী সদর দপ্তর, খিলগাঁও, ঢাকা।
৩	চিত্তবিনোদন ছুটি (প্রোড ৬-২০)	চিত্তবিনোদন 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) প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। গ) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (ননগেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। ঘ) সর্বশেষ মঞ্জুরীকৃত চিত্তবিনোদন ছুটির অফিস আদেশের কপি	বিনামূল্যে	ক) ননগেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কর্মদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কর্মদিবস	ইমেইল: adg@ansarvdp.gov.bd	
৪	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রীম মঞ্জুরী। (প্রোড 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) ননগেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে: ৫ কর্মদিবস খ) গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে: ৭ কর্মদিবস		


০৩. আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা।

ক্র: নং	প্রতিশ্রুত/কাংক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্দিষ্ট আবেদন ফরমে সেবা প্রাপ্তির ধরণ উল্লেখ করতে হবে।
২	সেবা প্রাপ্তির কমপক্ষে ০৩ দিন পূর্বে কর্তৃপক্ষের কাছে আবেদন করতে হবে।
৩	সেবা প্রাপ্তির জন্য চ্যানেল অব রাইটিং অনুযায়ী সেবা গ্রহণ করতে হবে।
৪	সেবা গ্রহিতা সেবা প্রাপ্তি সম্পর্কে মতামত প্রদান করতে পারে।

০৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)।

সেবা প্রাপ্তিতে সন্তুষ্ট না হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র:নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	অফিস চলাকালীন সময়ের মধ্যে (সময়: সকাল ০৯:০০ হতে ১৬:০০ ঘটিকা)	বিগেডিয়ায় জেনারেল মোঃ নাজিম উদ্দিন, বিএএম অতিরিক্ত মহাপরিচালক বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী সদর দপ্তর, খিলগাঁও, ঢাকা।	অতিরিক্ত মহাপরিচালক বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী সদর দপ্তর, খিলগাঁও, ঢাকা। ফোন: +৮৮-০২৪৭২১৪৪৩৩ ইমেইল: adgu@ansarvdp.gov.bd	১৫ কর্ম দিবস


শাহ আহমদ ফজলে রাব্বী
বিএভি: ১২০০৪৫
উপ-মহাপরিচালক
মোবাইল: ০১৭৩০-০৩৮০৫৩
ফোন: ০২৫৮৮৮৫৭২৬৫
ই-মেইল: rcav.gov.bd@gmail.com