



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়  
জাজিরা, শরীয়তপুর।



## সিটিজেন'স 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 মানব সম্পদে রূপান্তরের মাধ্যমে দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন।
- সরকারের নির্দেশে আইন শৃঙ্খলা রক্ষা ও আভিযানিক কার্যক্রমে অন্যান্য বাহিনীর সাথে অংশগ্রহণ।
- পিছিয়ে পড়া জনগোষ্ঠীর মধ্য থেকে আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী সদস্য সদস্যা তৈরী ও তাদের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে বিভিন্ন প্রশিক্ষণ ও কার্যক্রমে অংশগ্রহণের মাধ্যমে দেশের মূল অর্থনীতি সমৃদ্ধকরন।
- পেশাভিত্তিক বিভিন্ন প্রশিক্ষণের মাধ্যমে আর্থ সামাজিক উন্নয়ন ঘটানো।
- মধ্য বয়সী সাধারণ মানুষকে মৌলিক প্রশিক্ষণ দিয়ে এ বাহিনীর সদস্যভুক্ত করা।
- বিভিন্ন সামাজিক অবক্ষয় রোধে নিজেদের সচেতনতা তৈরীর পাশাপাশি সামাজিক প্রতিরোধ সৃষ্টি।

## ২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি।

### ২.১ নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, মোবাইল নং এবং ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, মোবাইল নং এবং ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১.	প্রশিক্ষণ	১. গ্রাম ভিত্তিক ভিডিপি মৌলিক প্রশিক্ষণ	ক। সাদা কাগজে আবেদন। খ। নাগরিকত্ব সনদপত্র। গ। শিক্ষা সনদপত্র। ঘ। জাতীয় পরিচয়পত্র।	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা মোতাবেক প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, জাজিরা, শরীয়তপুর।	মো: আজহারুল আলম উপজেলা আনসার ও ভিডিপি অফিসার, জাজিরা মোবাইল নং : +৮৮০১৮২৬৩৪৭৬৮৩	মো: মইনুল ইসলাম, বিএএম, পিএএম জেলা কমান্ড্যান্ট মোবাইল নং : ০১৭৩০০৩৮০৭৩ ফোন (অফিস) : ০১৭৩০০৩৮০৭৩ ই-মেইল : dcansarvdpshariatpur@gmail.com
		২. অল্পসহ ভিডিপি মৌলিক প্রশিক্ষণ	ক। সাদা কাগজে আবেদন। খ। নাগরিকত্ব সনদপত্র। গ। শিক্ষা সনদপত্র। ঘ। জাতীয় পরিচয়পত্র।	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা মোতাবেক প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, জাজিরা, শরীয়তপুর।	মো: আজহারুল আলম উপজেলা আনসার ও ভিডিপি অফিসার, জাজিরা মোবাইল নং : +৮৮০১৮২৬৩৪৭৬৮৩	মো: মইনুল ইসলাম, বিএএম, পিএএম জেলা কমান্ড্যান্ট মোবাইল নং : ০১৭৩০০৩৮০৭৩ ফোন (অফিস) : ০১৭৩০০৩৮০৭৩ ই-মেইল : dcansarvdpshariatpur@gmail.com

		৩.কারিগরি প্রশিক্ষণ(ভিডিপি পুরুষ/মহিলা)	ক। সাদা কাগজে আবেদন। খ। নাগরিকত্ব সনদপত্র। গ। শিক্ষা সনদপত্র। ঘ। জাতীয় পরিচয়পত্র ঙ। ভিডিপি মৌলিক প্রশিক্ষণ সনদ।	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা মোতাবেক প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, জাজিরা, শরীয়তপুর।	মো: আজহারুল আলম উপজেলা আনসার ও ভিডিপি অফিসার, জাজিরা  মোবাইল নং : +৮৮০১৮২৬৩৪৭৬৮৩	মোঃ মইনুল ইসলাম, বিএএম, পিএএম জেলা কমান্ড্যান্ট মোবাইল নং : ০১৭৩০০৩৮০৭৩ ফোন (অফিস) : ০১৭৩০০৩৮০৭৩ ই-মেইল : dcansarvdpshariatpur@gmail.com
		৪.পেশাভিত্তিক প্রশিক্ষণ(ভিডিপি পুরুষ/মহিলা)	ক। সাদা কাগজে আবেদন। খ। নাগরিকত্ব সনদপত্র। গ। শিক্ষা সনদপত্র। ঘ। জাতীয় পরিচয়পত্র ঙ। ভিডিপি মৌলিক প্রশিক্ষণ সনদ।	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা মোতাবেক প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, জাজিরা, শরীয়তপুর।	মো: আজহারুল আলম উপজেলা আনসার ও ভিডিপি অফিসার, জাজিরা  মোবাইল নং : +৮৮০১৮২৬৩৪৭৬৮৩	মোঃ মইনুল ইসলাম, বিএএম, পিএএম জেলা কমান্ড্যান্ট মোবাইল নং : ০১৭৩০০৩৮০৭৩ ফোন (অফিস) : ০১৭৩০০৩৮০৭৩ ই-মেইল : dcansarvdpshariatpur@gmail.com
২.	দারিদ্র্য বিমোচন	আনসার ও ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংকের মাধ্যমে ক্ষুদ্র ঋন প্রদান।	ক। আনসার ভিডিপি কার্যালয়ে/ ব্যাংকের শাখা	ব্যাংক কর্তৃক নির্ধারিত সরল সুদ	১৫ (পনের) কর্ম দিবস	ব্যবস্থাপক আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক জাজিরা শাখা, জাজিরা, শরীয়তপুর।	আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক ঢাকা অঞ্চল, ঢাকা

			<p>সমূহে আবেদন। খ। আনসার প্রশিক্ষণ/ ভিডিপি প্রশিক্ষণ/ প্লাটিন সনদপত্র। গ। আনসার ও ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাকের শেয়ার সনদ। ঘ। নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ঙ। জাতীয় পরিচয়পত্র। চ। পাসপোর্ট সাইজের ছবি ০২ কপি। ছ। প্রতয়নপত্র।</p>			
--	--	--	--	--	--	--

২.২ প্রতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানে র সময়সী মা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী,মোবাইল নং এবং ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম,পদবী,মোবাইল নং এবং ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	খন্ডকালিন মোতায়েন নিরাপত্তা প্রদান	পূজা ও নির্বাচনসহ রাষ্ট্রীয় বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ অনুষ্ঠান এবং বিশেষ প্রয়োজনে আনসার ও ভিডিপি সদস্য মোতায়েনের মাধ্যমে ।	ক। সরকারী সিদ্ধান্ত/আদেশ	সরকার নির্ধারিত হারে ভাতা প্রদানের মাধ্যমে	তাত্ক্ষনিক	<b>মো: আজহারুল আলম</b> উপজেলা আনসার ও ভিডিপি অফিসার, জাজিরা  মোবাইল নং : +৮৮০১৮২৬৩৪৭৬৮৩	<b>মোঃ মইনুল ইসলাম, বিএএম, পিএএম</b> জেলা কমান্ড্যান্ট <b>মোবাইল নং : ০১৭৩০০৩৮০৭৩</b> <b>ফোন (অফিস) : ০১৭৩০০৩৮০৭৩</b> <b>ই-মেইল :</b> dcansarvdpshariatpur@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,মোবাইল নং এবং ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম,পদবী,মোবাইল নং এবং ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	ছুটি (সাধারণ আনসার/ই উনিয়ন দলনেতা/দ লনেত্রী/কো ম্পানী /ইউনিয়ন প্লাটুন কমান্ডার)	নীতিমালা এবং ছুটির পরিকল্পনা অনুযায়ী।	ক/নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	মো: আজহারুল আলম উপজেলা আনসার ও ভিডিপি অফিসার, জাজিরা  মোবাইল নং : +৮৮০১৮২৬৩৪৭৬৮৩	মোঃ মইনুল ইসলাম, বিএএম, পিএএম জেলা কমান্ড্যান্ট মোবাইল নং : ০১৭৩০০৩৮০৭৩ ফোন (অফিস) : ০১৭৩০০৩৮০৭৩ ই-মেইল : dcansarvdpshariatpur@gmail.com
০ ২	সরকারী মালামাল বিতরণ (সাধারণ আনসার)	সঠিক জনবলের মাষ্টাররোল এবং নির্ধারিত কোটা অনুযায়ী বিতরণ।	ক/সঠিক জনবলের মাষ্টাররোল। খ/ প্রাপ্তিস্থানঃ উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়, জাজিরা, শরীয়তপুর।	বিনামূল্যে	১০ (দশ কর্মদিবস)	মো: আজহারুল আলম উপজেলা আনসার ও ভিডিপি অফিসার, জাজিরা  মোবাইল নং : +৮৮০১৮২৬৩৪৭৬৮৩	মোঃ মইনুল ইসলাম, বিএএম, পিএএম জেলা কমান্ড্যান্ট মোবাইল নং : ০১৭৩০০৩৮০৭৩ ফোন (অফিস) : ০১৭৩০০৩৮০৭৩ ই-মেইল : dcansarvdpshariatpur@gmail.com

৩. আপনার(সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদান কারীর প্রত্যাশা)।

ক্রঃ নংঃ	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
ক.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরনকৃত আবেদন সময়মত জমা প্রদান।
খ.	সঠিক সময়ে প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা।
গ.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
ঘ.	প্রয়োজনীয় চাহিত সকল কাগজপত্র জমা প্রদান।

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা(GRS)

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

ক্রঃ নংঃ	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার (অনিক) নাম ও পদবী  মোঃ মইনুল ইসলাম, বিএএম, পিএএম জেলা কমান্ড্যান্ট	জেলা কমান্ড্যান্ট এর কার্যালয় বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী শরীয়তপুর। মোবাইল নং : ০১৭৩০০৩৮০৭৩ ফোন (অফিস) : ০১৭৩০০৩৮০৭৩ ই-মেইল : dcansarvdpshariatpur@gmail.com	সর্বোচ্চ ১৫ (পনের কর্মদিবস)।
০২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তার নাম ও পদবী  মোহাম্মদ কামরুল ইসলাম সহকারী পরিচালক	উপ-মহাপরিচালক মহোদয়ের কার্যালয় বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী ঢাকা রেঞ্জ, ঢাকা। মোবাইল নং : ০১৩১৩৪৯৯০১১ ফোন (অফিস) : ০১৩১৩৪৯৯০১১ ই- মেইল :complainbox.avdr@gmail.com	সর্বোচ্চ ২০ (বিশ কর্মদিবস)।