

সিঙ্গেট মেট্রোপলিটন পুলিশের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

ভিশন ও মিশন

ভিশন (VISION):

সকল নাগরিককে সেবা প্রদান করা এবং বসবাস ও কর্মোপযোগী নিরাপদ বাংলাদেশ গড়ে তোলা।

মিশন (MISSION):

- আইনের শাসন সমুন্নত রাখা।
- সকল নাগরিকের নিরাপত্তা সুনিশ্চিতকরণ।
- জনগণের অংশিদারিত্বের (community partnership) ভিত্তিক সামাজিক শান্তি রক্ষা।
- আইন লংঘনকারীকে বিচারের আওতায় আনা।
- শান্তি ও জনশৃঙ্খলা রক্ষা।
- জনগণকে সুরক্ষা, সাহায্য ও সেবা প্রদান এবং আশ্বস্তকরণ।
- সমাবাহী, বিনয় এবং ধৈর্যশীল হওয়া।
- অভিজ্ঞতা থেকে শিক্ষা গ্রহণ এবং উন্নততর কর্মসম্পাদনের পন্থা অন্বেষণ।
- বিভিন্ন সংস্থার সাথে সমন্বয়সাধন।

প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	ইউনিটের নাম
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	জিডি	সরাসরি	থানা	বিনামূল্যে	১-৭ দিন	থানার অফিসার ইনচার্জ	উত্তর/দক্ষিণ বিভাগ
২	মামলা রুজু ও তদন্ত	প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে	থানা	বিনামূল্যে	আইনানুসারে নরমাল ১৫-২১ দিন জরুরী-৭ দিন	থানার অফিসার ইনচার্জ	উত্তর/দক্ষিণ বিভাগ
৩	পাসপোর্ট ভেরিফিকেশন	আবেদনের প্রেক্ষিতে	নগর বিশেষ শাখা	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ফি প্রদান সাপেক্ষে	নরমাল ১৫-২১ দিন জরুরী-৭ দিন	উপ-পুলিশ কমিশনার (নগর বিশেষ শাখা)	নগর বিশেষ শাখা
৪	চাকুরীর ভেরিফিকেশন	আবেদনের প্রেক্ষিতে	নগর বিশেষ শাখা	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ফি প্রদান সাপেক্ষে	৩-৭ দিন	উপ-পুলিশ কমিশনার (নগর বিশেষ শাখা)	নগর বিশেষ শাখা
৫	পুলিশ ক্রিম্যারেস	অনলাইন	সংশ্লিষ্ট থানা/ইউনিট	৫০০ টাকা (সরকারের নিকট পরিশোধ)	৩-৭ দিন	উপ-পুলিশ কমিশনার (নগর বিশেষ শাখা)	নগর বিশেষ শাখা

০৯

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	ইউনিটের নাম
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৬	আগ্নেয়াস্ত্র লাইসেন্স	আবেদনের প্রেক্ষিতে	জেলা বিশেষ শাখা	প্রয়োজনাধরে	২১-৩০ দিন	উপ-পুলিশ কারিশনার (নগর বিশেষ শাখা)	নগর বিশেষ শাখা
৭	পুলিশ এক্সট	চাহিদা মোতাবেক	আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	পুলিশ কারিশনার	এসএমপি, সিলেট
৮	৯৯৯ জাতীয় জরুরী সেবা	মোবাইল যোগাযোগ	--	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	সকল থানা	এসএমপি, সিলেট
৯	নাগরিকদের অধিকার সম্পর্কে সচেতনতা	প্রতিমাসে ওপেন হাউজ ডে এর মাধ্যমে নাগরিকদের অধিকার সম্পর্কে অবগত করা হয় এবং স্থানীয় সমস্যা নিয়ে আলোচনা করা হয়।	সংশ্লিষ্ট থানা/ইউনিট	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	চলমান সেবাদান প্রক্রিয়া	সকল থানা	এসএমপি, সিলেট
১০	মাদকের কুফল সম্পর্কে সচেতনতা করা	বিভিন্ন মিটিং, মাদক বিরোধী সমাবেশের মাধ্যমে নাগরিকদের সচেতনতা করার চেষ্টা অব্যাহত রয়েছে।	সংশ্লিষ্ট থানা	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	চলমান সেবাদান প্রক্রিয়া	সকল থানা	এসএমপি, সিলেট
১১	আইনী অধিকার সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধি	প্রতি বছর কমিউনিটি পুলিশিং ডে'র মাধ্যমে পুলিশ - জনতার মধ্যে পারস্পরিক সহযোগিতা বৃদ্ধির মাধ্যমে নাগরিকদের আইনী সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য উদ্বুদ্ধ করা হয়	সংশ্লিষ্ট থানা/ইউনিট	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	চলমান সেবাদান প্রক্রিয়া	সকল থানা	এসএমপি, সিলেট
১২	বিট পুলিশিং সেবা প্রদান	বিট পুলিশিং এর মাধ্যমে জনপণের সাথে সম্পৃক্ততা বৃদ্ধির মাধ্যমে সচেতনতা করা হয়	সংশ্লিষ্ট থানা/ইউনিট	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	চলমান সেবাদান প্রক্রিয়া	সকল থানা	এসএমপি, সিলেট

R

ক্রঃনং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	ইউনিটের নাম
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১৩	নারী বাচ্চর পরিবেশ সৃষ্টিকরা	কর্মশালার মাধ্যমে নারীদের প্রতি সহিংসতার বিরুদ্ধে সচেতনতা করা হয়	সংশ্লিষ্ট থানা	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	চলমান সেবাদান প্রক্রিয়া	সকল থানা	এসএমপি, সিলেট
১৪	নারী, শিশু, বয়স্ক ও প্রতিবন্ধী সার্ভিস ডেস্ক জনগণের বিভিন্ন অভিযোগ ও আবেদনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	চাহিদা মোতাবেক সংশ্লিষ্ট ইউনিটের সাথে পত্রালাপ ও যোগাযোগ	সংশ্লিষ্ট থানা	বিনামূল্যে	তৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট দায়িত্ব প্রাপ্ত অফিসার	সংশ্লিষ্ট থানা
১৫	নারী ও শিশু নির্যাতন সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ	আবেদনের প্রেক্ষিতে	নির্য়াতিতার পেশকৃত অভিযোগ এসএমপি'তে প্রাপ্তি সাপেক্ষে	বিনামূল্যে	যথা সম্ভব দ্রুততম সময়	অপরাধ শাখা	এসএমপি, সিলেট
১৬	এসিড অপরাধ সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ	আবেদনের প্রেক্ষিতে	এসিড অপরাধ সংক্রান্ত পেশকৃত অভিযোগ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	বিনামূল্যে	যথা সম্ভব দ্রুততম সময়	অপরাধ শাখা	এসএমপি, সিলেট
১৮	মানব পাচার অপরাধ সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ	আবেদনের প্রেক্ষিতে	মানব পাচার সংক্রান্ত পেশকৃত অভিযোগ প্রাপ্তি সাপেক্ষে	বিনামূল্যে	যথাসম্ভব দ্রুততম সময়	অপরাধ শাখা	এসএমপি, সিলেট

## ২.২) প্রতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	ইউনিটের নাম
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	প্রশিক্ষণ	বিভিন্ন মেয়াদে কর্মরত সদস্যদের দক্ষকতা বৃদ্ধি কল্পে যুগোপযোগী তাত্ত্বিক ও শারীরিক প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ যোগদান কৃতদের নামের তালিকা এবং প্রাপ্তিস্থান পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স, ঢাকা।	বরাদ্দকৃত প্রশিক্ষণ খাত হতে প্রশিক্ষণ উপকরণ ব্যয় নির্বাহ করা হয়	প্রশিক্ষণ মানুয়াল অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে	ড্রেনিং শাখা	এসএমপি, সিলেট

✓

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)	ইউনিটের নাম
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	জিপিএফ-এর অগ্রিম মঞ্জুরি গৃহ নির্মাণ, মোটরসাইকেল, বাইসাইকেল, কম্পিউটার অগ্রিম মঞ্জুর	আবেদনের প্রেক্ষিতে	সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টস	বিনামূল্যে	৭ দিন		
২	অর্জিত ঋটি, শ্রুতি বিনোদন ঋটি	আবেদনের প্রেক্ষিতে	সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টস	বিনামূল্যে	৭ দিন		
৩	পিআরএল মঞ্জুরি	আবেদনের প্রেক্ষিতে	সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টস	বিনামূল্যে	৭ দিন		
৪	দাপ্তরিক/আবাসিক টেলিফোন সংযোগ মঞ্জুরি	আবেদনের প্রেক্ষিতে	সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টস	বিনামূল্যে	৭ দিন		
৫	পুলিশ কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের অনুকূলে বাসা বরাদ্দ প্রসঙ্গে।	আবেদনের প্রেক্ষিতে	সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টস	বিনামূল্যে	৭ দিন	উপ-পুলিশ কমিশনার (ইএডভি)	এসএমপি, সিলেট
৬	পেনশন মঞ্জুর	আবেদনের প্রেক্ষিতে	সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টস	বিনামূল্যে	৭ দিন	ব্যাংক অনুযায়ী (কনস্টেবল হতে এসআই পেনশন মঞ্জুর করেন পুলিশ সুপার, পুলিশ পরিদর্শকদের পেনশন মঞ্জুর করেন ইন্সপেক্টর জেনারেল ও এএসপি হতে তফস্ব পুলিশ কর্মকর্তাদের পেনশন	পুলিশ কমিশনারের কার্যালয়
৭	অভ্যন্তরীণ পুরস্কার প্রদান	ইউনিটের আওতাভুক্ত কর্মরত অফিসার ও ফোর্সদের ভাল কাজের স্বীকৃতি স্বরূপ এবং উৎসাহ প্রদানের উদ্দেশ্যে পুরস্কার প্রদান করা হয়।	সফলতার স্বীকৃতির প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রের ভিত্তিতে	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	সফল/উল্লেখযোগ্য কার্যক্রমের ভিত্তিতে	পুলিশ কমিশনার	এসএমপি, সিলেট
৮	চিকিৎসা সেবা প্রদান	চাহিদা অনুযায়ী	আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিনামূল্যে	দুর্ভোগ সময়	উপ-পুলিশ কমিশনার (সদর ও প্রশাসন)	পুলিশ হাসপাতাল

AK