

|                  |                 |
|------------------|-----------------|
| তারিখ            | ২ শাখা          |
| ডায়েরী নং       | সিটিজেন চার্টার |
| এএসআই (আইসিটি-২) |                 |

মুজিববর্ষ অগ্রাধিকার  
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাংলাদেশ পুলিশ  
পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স, ঢাকা  
[www.police.gov.bd](http://www.police.gov.bd)



স্মারকনং- ৪৪.০১.০০০০.৯৭৮.৯৯.০০২.২১- ০২

তারিখঃ-

২৪ ফাল্গুন/১৪২৮ ব.  
০৭ মার্চ/২০২১ খ্রি.

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, বাংলাদেশ পুলিশের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA)- ২০২১-২০২২ এ বর্ণিত সংযোজনী ৭ (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্ম-পরিকল্পনা-২০২১-২২ এর কর্মসম্পাদন সূচক [১.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে প্রতি ত্রৈমাসিকে হালনাগাদ করার নির্দেশনা রয়েছে। APA চুক্তি- ২০২১-২০২২ এ বর্ণিত সংযোজনী ৭ এর নির্দেশনা অনুযায়ী তথ্যাদি প্রস্তুত করা হয়েছে।

এমতাবস্থায়, নির্দেশনা অনুযায়ী প্রস্তুতকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বাংলাদেশ পুলিশের ওয়েবসাইটের ([www.police.gov.bd](http://www.police.gov.bd)) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) সেবা বক্সের ত্রৈমাসিক/বার্ষিক পরিবীক্ষণ/ মূল্যায়ন প্রতিবেদন অংশে হালনাগাদ করার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আপনাকে অনুরোধ করা হলো।

সংযুক্তি: ০২ পাতা।

০৬/০৩/২০২২

মোঃ মনিরুজ্জামান

বিপি-৭৮০৬১১৯৭৩৮

এআইজি (ইনোভেশন এন্ড বেস্ট প্র্যাকটিস)

বাংলাদেশ পুলিশ

পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স, ঢাকা

ফোন : ৮৮০-২-৯৫৬৮২৬১

Email-aiginnovation@police.gov.bd

বিতরণ: কার্যার্থে:

এআইজি (আইসিটি-২)

বাংলাদেশ পুলিশ

পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স, ঢাকা

১. 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) ভিত্তিতে সামাজিক শান্তি রক্ষা।
- অপরাধ চিহ্নিতকরণ ও প্রতিরোধ।
- আইন লংঘনকারীকে বিচারের আওতায় আনা।
- শান্তি ও জনশৃঙ্খলা রক্ষা।
- জনগণকে সুরক্ষা, সাহায্য ও সেবা প্রদান এবং আশ্বস্তকরণ।
- সমব্যর্থী, বিনম্র এবং ধৈর্যশীল হওয়া।
- অভিজ্ঞতা থেকে শিক্ষা গ্রহণ এবং উন্নততর কর্মসম্পাদনের পন্থা অন্বেষণ।
- বিভিন্ন সংস্থার সাথে সমন্বয়সাধন।

বাংলাদেশ পুলিশের জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২০-২১ এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

| ক্রমিক | সেবার নাম                             | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি               | সেবা প্রদানের সময়সীমা      | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)   | ইউনিটের নাম                 |
|--------|---------------------------------------|--|---|---|-----------------------------|--|-----------------------------|
| ১      | ২                                     | ৩  | ৪   | ৫   | ৬                           | ৭  |                             |
| ১.     | Police Cyber Support for Women-(PCSW) | অন-লাইন এবং অফ লাইন  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Page Name: Police Cyber Support for Women-PCSW</li> <li>URL: <a href="https://m.facebook.com/PCSW.PHQ/">https://m.facebook.com/PCSW.PHQ/</a></li> <li>E-mail cybersupport.women@police.gov.bd</li> </ul> | বিনামূল্যে                                | দ্রুততম সময়ে সেবা প্রদান   | এআইজি (এলআইসি) বাংলাদেশ পুলিশ পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স, ঢাকা Hotline: 01320-000888 E-mail cybersupport.women@police.gov.                | পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স       |
| ২.     | ট্রাফিক সেবা                          | স্থানীয় সংশ্লিষ্ট হাইওয়ে, জেলা ও মেট্রোপলিটন পুলিশ ইউনিট | কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিলকৃত অভিযোগ/আবেদন এবং পত্র পত্রিকায় প্রকাশিত অভিযোগ   | বিনামূল্যে                                | যথাযথ সময়ে                 | এআইজি (ট্রাফিক ম্যানেজমেন্ট) বাংলাদেশ পুলিশ পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স, ঢাকা ফোন-৫৫১০১৬৯৮ মোবা-০১৩২০০০০২১৮ Email:aigtraffic@police.gov.bd | সংশ্লিষ্ট ইউনিট             |
| ৩.     | জিডি                                  | সরাসরি ও অনলাইনে   | থানা  | বিনামূল্যে                                | ১-৭ দিন                     | থানার অফিসার ইনচার্জ   | সংশ্লিষ্ট ইউনিট             |
| ৪.     | মামলা রুজু ও তদন্ত                    | প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে                                  | থানা  | বিনামূল্যে                                | আইনানুসারে                  | থানার অফিসার ইনচার্জ   | সংশ্লিষ্ট ইউনিট             |
| ৫.     | পার্সপোর্ট ভেরিফিকেশন                 | আবেদনের প্রেক্ষিতে   | জেলা বিশেষ শাখা/নগর বিশেষ শাখা/এসবি   | সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ফি প্রদান সাপেক্ষে | নরমাল-১৫-২১ দিন জরুরী-৭ দিন | এসপি (ডিএসবি)/ডিসি, মেট্রোপলিটন পুলিশ/বিশেষ পুলিশ সুপার (নগর বিশেষ শাখা)   | জেলা বিশেষ শাখা/এসবি/সিএসবি |
| ৬.     | চাকুরীর ভেরিফিকেশন                    | আবেদনের প্রেক্ষিতে   | জেলা বিশেষ শাখা/নগর বিশেষ শাখা/এসবি   | সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ফি প্রদান সাপেক্ষে | যথাসময়ে                    | এসপি (ডিএসবি)/ডিসি, মেট্রোপলিটন পুলিশ/বিশেষ পুলিশ সুপার (নগর বিশেষ শাখা)   | জেলা বিশেষ শাখা/এসবি/সিএসবি |



|     |                                     |  |                      |                                |                          |  |                              |
|-----|-------------------------------------|--|----------------------|--------------------------------|--------------------------|--|------------------------------|
| ৭.  | পুলিশ ক্লিয়ারেন্স                  | অন লাইন  | সংশ্লিষ্ট থানা/ইউনিট | ৫০০ টাকা (সরকারের নিকট পরিশোধ) | ৩-৭ দিন                  | এসপি ও মেট্রোপলিটন পুলিশ ইউনিটের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা   | জেলা বিশেষ শাখা/ সিএসবি      |
| ৮.  | আগ্নেয়াস্ত্র লাইসেন্স              | আবেদনের প্রেক্ষিতে   | জেলা বিশেষ শাখা      | প্রযোজ্য নহে                   | ২১-৩০ দিন                | এসপি (ডিএসবি)/মেট্রোপলিটন পুলিশ ইউনিটের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/বিশেষ পুলিশ সুপার (নগর বিশেষ শাখা)                               | জেলা বিশেষ শাখা/ সিএসবি      |
| ৯.  | পুলিশ এক্সট                         | বিধি ও চাহিদা মোতাবেক  | আবেদনের প্রেক্ষিতে   | বিনামূল্যে                     | তাৎক্ষণিক                | এসপি/সংশ্লিষ্ট ইউনিট প্রধান  | জেলা/মেট্রোপলিটন পুলিশ ইউনিট |
| ১০. | ৯৯৯ জাতীয় জরুরী সেবা               | T&T<br>ও<br>মোবাইল যোগাযোগ   |                      | বিনামূল্যে                     | তাৎক্ষণিক                | অ্যাডিশনাল ডিআইজি (টিএন্ডআইএম)   | টিএন্ডআইএম                   |
| ১১. | নাগরিকদের অধিকার সম্পর্কে সচেতন করা | প্রতি মাসে 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 |  |                              |
| ১২. | মাদকের কুফল সম্পর্কে সচেতন করা      | বিভিন্ন মিটিং, মাদক বিরোধী সভা-সমাবেশের মাধ্যমে নাগরিকদের সচেতন করার চেষ্টা অব্যাহত রয়েছে।  | সংশ্লিষ্ট থানা       | বিনামূল্যে সেবা প্রদান         | চলমান সেবাদান প্রক্রিয়া |  |                              |
| ১৩. | 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 | এআইজি (কমিউনিটি এন্ড বিট পুলিশিং) বাংলাদেশ পুলিশ পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স, ঢাকা মোবা-০১৭১৩-৩৭৪৬০২ ইমেইল-phqcommunity police@gmail.com | পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স        |
| ১৪. | বিট পুলিশিং সেবা প্রদান             | বিট পুলিশিং এর মাধ্যমে জনগণের সাথে সম্পৃক্ততা বৃদ্ধির মাধ্যমে সচেতন করা হয়।   | সংশ্লিষ্ট থানা       | বিনামূল্যে সেবা প্রদান         | চলমান সেবাদান প্রক্রিয়া |  |                              |
| ১৫. | আইনী সহায়তা প্রদান                 | সার্ভিস ডেলিভারী সেন্টার এর মাধ্যমে আইনী সহায়তা প্রদান করা হয়।   | সংশ্লিষ্ট থানা       | বিনামূল্যে সেবা প্রদান         | চলমান সেবাদান প্রক্রিয়া |  |                              |

|     |  |  |   |                        |                          |  |                             |
|-----|--|--|---|------------------------|--------------------------|--|-----------------------------|
| ১৬. | নারী বান্ধব পরিবেশ সৃষ্টি করা  | কর্মশালার মাধ্যমে নারীদের প্রতি সহিংসতার বিরুদ্ধে সচেতন করা হয়।         | সংশ্লিষ্ট থানা  | বিনামূল্যে সেবা প্রদান | চলমান সেবাদান প্রক্রিয়া | এআইজি (কমিউনিটি এন্ড বিট পুলিশিং) বাংলাদেশ পুলিশ পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স, ঢাকা মোবা-০১৭১৩-৩৭৪৬০২ ইমেইল-phqcommunity police@gmail.com | জেলা পুলিশ                  |
| ১৭. | নারী, শিশু, বয়স্ক ও প্রতিবন্ধী সার্ভিস ডেস্ক  | চাহিদা মোতাবেক   | সংশ্লিষ্ট থানা  | বিনামূল্যে             | তাৎক্ষণিক                | সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত অফিসার   | সংশ্লিষ্ট থানা              |
| ১৮. | PCPR যাচাই, ভিকটিমের অবস্থান সনাক্ত/উদ্ধার এবং পুরুত্বপূর্ণ মামলার পলাতক আসামীদের অবস্থান সনাক্তকরণসহ দেশে ফিরিয়ে আনয়নে সহায়তাকরন | INTERPOL I-24/7 System এর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট NCB-র সাথে যোগাযোগের মাধ্যমে | পুলিশ বিভাগের বিভিন্ন জেলা/ইউনিট  | -                      | ৪৫ দিন                   | এআইজি (এনসিবি) পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স ঢাকা ফোন-৯৫১৩৩৫৩ Email:aigncb@police.gov.bd   | পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স ঢাকা  |
| ১৯. | জনগণের বিভিন্ন অভিযোগ ও আবেদনের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ।  | সংশ্লিষ্ট ইউনিটের সাথে পত্রালাপ ও যোগাযোগ                                | সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে প্রাপ্ত   | প্রয়োজ্য নয়          | যথাসম্ভব দ্রুততম সময়    | ডিআইজি (ফ্রাইম) বাংলাদেশ পুলিশ পুলিশ হেডকোয়ার্টার, ঢাকা মোবা-৯৫৭৫৬৬৪ মোবা-০১৩২০০০০০৩২ Email:aigr3@police.gov.bd                   | পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স ঢাকা  |
| ২০. | নারী ও শিশু নির্যাতন সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ  | আবেদনের প্রেক্ষিতে   | নির্যাতিতার আইজিপি মহোদয়ের দপ্তরে পেশকৃত অভিযোগ/নারী নির্যাতন সংক্রান্তে পত্রিকায় প্রকাশিত সংবাদ          | বিনামূল্যে             | যথাসম্ভব দ্রুততম সময়    | পুলিশ পরিদর্শক পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স, ঢাকা মোবা:-০১৭৭২৯৯৭৯৩৯   | পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স, ঢাকা |
| ২১. | এসিড অপরাধ সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ  | আবেদনের প্রেক্ষিতে   | এসিড অপরাধ সংক্রান্তে আইজিপি মহোদয়ের দপ্তরে পেশকৃত অভিযোগ/এসিড নিক্ষেপ সংক্রান্তে পত্রিকায় প্রকাশিত সংবাদ | বিনামূল্যে             | যথাসম্ভব দ্রুততম সময়    | অতিরিক্ত পুলিশ সুপার পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স ঢাকা মোবা:-০১৩২০০০১৩৭২  | পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স, ঢাকা |

|     |                                      |   |   |            |                       |   |                                |
|-----|--------------------------------------|---|---|------------|-----------------------|---|--------------------------------|
| ২২. | মানব পাচার                           | মামলা/আবেদনের প্রেক্ষিতে  | মানব পাচার সংক্রান্তে আইজিপি মহোদয়ের দপ্তরে পেশকৃত অভিযোগ/আবেদন মানব পাচার সংক্রান্তে পত্রিকায় প্রকাশিত সংবাদ | বিনামূল্যে | যথাসম্ভব দ্রুততম সময় | এআইজি (এক্সপ্রেস ট্রায়ট সেল)<br>বাংলাদেশ পুলিশ<br>পুলিশ হেডকোয়ার্টার, ঢাকা<br>মোবা-৫৫১০১৬৭৮<br>মোবা-০১৩২০০০০২৩০ | পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স,<br>ঢাকা |
| ২৩. | দেশে ও বিদেশে প্রবাসীদের সেবা প্রদান | পাসপোর্ট ভেরিফিকেশন, অপরাধের স্বীকার হলে আইনগত ব্যবস্থা, পরিবারের বিশেষ নিরাপত্তা ও দেশের বিনিয়োগের সুরক্ষা নিশ্চিতকরণ | পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স, থানা, মেট্রোপলিটন পুলিশ ও জেলা   | বিনামূল্যে | দ্রুততম সময়          |   |                                |

৫৬



২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

| ক্রমিক | সেবার নাম                                  | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি                                       | সেবা প্রদানের সময়সীমা                       | নির্ধারিত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)  | ইউনিটের নাম/শাখার নাম             |
|--------|--|--|--|---|--|---|-----------------------------------|
| ১      | ২  | ৩  | ৪  | ৫   | ৬  | ৭   | ৮                                 |
| ১.     | কর্মচারীদের পদোন্নতি ও উচ্চতর স্কেল প্রদান | পদোন্নতি নীতিমালা অনুযায়ী   | সরকারী বিধি-বিধান অনুযায়ী   | বিনামূল্যে  | নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে            | ডিআইজি (প্রশাসন)<br>পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স ঢাকা<br>ফোন-৯৫১৫২৬২<br>মোবা-০১৩২০০০০০৩০   | পুলিশ<br>হেডকোয়ার্টার্স,<br>ঢাকা |
| ২.     | প্রশিক্ষণ                                  | বিভিন্ন মেয়াদে কর্মরত সদস্যদের দক্ষতাবৃদ্ধিকল্পে যুগোপযোগী তাত্ত্বিক ও শারীরিক প্রশিক্ষণ প্রদান         | প্রশিক্ষণ যোগদানকৃতদের নামের তালিকা এবং প্রাপ্তি স্থান পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স, ঢাকা   | বরাদ্দকৃত প্রশিক্ষণ খাত হতে প্রশিক্ষণ উপকরণ ব্যয় নির্বাহ করা হয় | প্রশিক্ষণ ম্যানুয়াল অনুযায়ী নির্ধারিত সময় | অ্যাডিশনাল ডিআইজি (ট্রেনিং-১),<br>ফোন-৯৫৬৪৭৭৫<br>মোবা-০১৩২০০০০১১২<br>এআইজি (ট্রেনিং-২,৩)<br>পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স, ঢাকা<br>ফোন-৪৭১২০২৬৭<br>মোবা-০১৩২০০০০২৬৮ | পুলিশ<br>হেডকোয়ার্টার্স,<br>ঢাকা |
| ৩.     | বাজেট সংক্রান্ত কার্যক্রম                  | জননিরাপত্তা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় হতে বাজেট প্রাপ্তি সাপেক্ষে বরাদ্দ প্রদানসহ অন্যান্য কার্যক্রম | বাজেট বহি, জননিরাপত্তা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় বাজেট বহি, ফিন্যান্স-১ শাখা   | বিনামূল্যে  | যথাসময়ে                                     | অ্যাডিশনাল ডিআইজি (ফিন্যান্স-১),<br>পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স, ঢাকা<br>ফোন-৯৫৫৮১৩৯<br>Email: addldigf_b@police.gov.bd   | পুলিশ<br>হেডকোয়ার্টার্স,<br>ঢাকা |
| ৪.     | পদ সৃজন                                    | বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণপূর্বক   | ক। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ফরমে এবং পুলিশ হেডকোয়ার্টার্সের প্রস্তাব<br>খ। অনুমোদিত সংগঠনিক কাঠামো কপি | বিনামূল্যে  | যথাসময়ে                                     | অ্যাডিশনাল ডিআইজি (ওএন্ডএম)<br>বাংলাদেশ পুলিশ<br>পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স,<br>ফোন-৯৫৬৮৭১৯<br>মোবা-০১৩২০০০০১১১  | পুলিশ<br>হেডকোয়ার্টার্স,<br>ঢাকা |

১৬

|    |   |  |   |                           |        |  |                                   |
|----|---|--|---|---------------------------|--------|--|-----------------------------------|
| ৫. | কমিউনিটি পুলিশিং  | সভা পরিদর্শন   | সংশ্লিষ্ট শাখা                          | বিনামূল্যে সেবা<br>প্রদান | -      | এআইজি (কমিউনিটি অ্যান্ড বিট<br>পুলিশিং)<br>মোবা:-০১৩২০০০০২১৭<br>ইমেইল-phqcommunity<br>police@gmail.com | পুলিশ<br>হেডকোয়ার্টার্স,<br>ঢাকা |
| ৬. | বিট পুলিশিং সেবা  | বিট এলাকা চিহ্নিত পূর্বক বিট ভিত্তিক কার্যক্রম   | সংশ্লিষ্ট শাখা                          | বিনামূল্যে সেবা<br>প্রদান | -      |  |                                   |
| ৭. | বঙ্গবন্ধু হত্যা মামলার<br>সাজাপ্রাপ্ত আসামী,<br>পলাতক<br>যুদ্ধাপরাধীদের বিরুদ্ধে<br>INTERPOL<br>Red Notice<br>জারীসহ তাদের<br>বিচারার্থে দেশে<br>ফেরত আনয়ন<br>সংক্রান্তে কার্যক্রম | INTERPOL Red Notice জারী এবং<br>INTERPOL এর সদস্যভুক্ত দেশসমূহের সাথে<br>যোগাযোগের মাধ্যমে | আন্তর্জাতিক অপরাধ<br>ট্রাইব্যুনাল, ঢাকা | -                         | ৬০ দিন | এআইজি (এনসিবি)<br>ফোন-৯৫১৩৩৫৩<br>মোবা-০১৩২০০০০২১৯<br>Email:aigncb@police.<br>gov.bd                    | পুলিশ<br>হেডকোয়ার্টার্স,<br>ঢাকা |

৫৬



২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্র: নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | নায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)   | ইউনিটের নাম   |
|---------|--|--------------------|--|-----------------------------|------------------------|--|---|
| ১       | ২  | ৩                  | ৪                                      | ৫                           | ৬                      | ৭  |   |
| ১       | জিপিএফ-এর অগ্রিম মঞ্জুরি   | আবেদনের প্রেক্ষিতে | সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টস                    | বিনামূল্যে                  | ৭ দিন                  | সংশ্লিষ্ট ইউনিট প্রধান<br>পুলিশ সুপার/ডিআইজি/পুলিশ<br>কমিশনারগণ  | পুলিশ সুপারের<br>কার্যালয়, ডিআইজি<br>অফিস ও<br>মেট্রোপলিটন<br>অফিস                     |
| ২       | গৃহনির্মাণ, মোটর সাইকেল, মোটরকার, বাইসাইকেল, কম্পিউটার অগ্রিম মঞ্জুর | আবেদনের প্রেক্ষিতে | সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টস                    | বিনামূল্যে                  | ৭ দিন                  |  |   |
| ৩.      | অর্জিত ছুটি, শান্তি বিনোদন ছুটি                                      | আবেদনের প্রেক্ষিতে | সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টস                    | বিনামূল্যে                  | ৭ দিন                  |  |   |
| ৪.      | পিআরএল মঞ্জুরি   | আবেদনের প্রেক্ষিতে | সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টস                    | বিনামূল্যে                  | ৭ দিন                  |  |   |
| ৫.      | দাপ্তরিক/আবাসিক টেলিফোন সংযোগ মঞ্জুরি                                | আবেদনের প্রেক্ষিতে | সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টস                    | বিনামূল্যে                  | ৭ দিন                  |  |   |
| ৬.      | বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরি  | আবেদনের প্রেক্ষিতে | সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টস                    | বিনামূল্যে                  | ৭ দিন                  |  |   |
| ৭.      | পিআরএল মঞ্জুরি   | আবেদনের প্রেক্ষিতে | সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টস                    | বিনামূল্যে                  | ৭ দিন                  |  |   |
| ৮.      | পুলিশ কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের অনুকূলে বাসা বরাদ্দ প্রসঙ্গে।         | আবেদনের প্রেক্ষিতে | সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টস                    | বিনামূল্যে                  | বাসা খালি থাকা সাপেক্ষ |  |   |
| ৯.      | পেনশন মঞ্জুর   | আবেদনের প্রেক্ষিতে | সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টস                    | বিনামূল্যে                  | ৭ দিন                  | র্যাংক অনুযায়ী (কনস্টেবল হতে এসআই পেনশন মঞ্জুর করেন পুলিশ সুপার, পুলিশ পরিদর্শকদের পেনশন মঞ্জুর করেন ইন্সপেক্টর জেনারেল ও এএসপি হতে তদুর্ধ্ব পুলিশ কর্মকর্তাদের পেনশন মঞ্জুর করেন স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়) | পুলিশ সুপারের<br>কার্যালয়, পুলিশ<br>কমিশনারের<br>কার্যালয় ও স্বরাষ্ট্র<br>মন্ত্রণালয় |

৫৬

|     |                            |  |  |                        |                                       |   |   |
|-----|----------------------------|--|--|------------------------|---------------------------------------|---|---|
| ১০. | অভ্যন্তরীণ পুরস্কার প্রদান | ইউনিটের আওতাভুক্ত কর্মরত অফিসার ও ফোর্সদের ভাল কাজের স্বীকৃতি স্বরূপ এবং উৎসাহ প্রদানের উদ্দেশ্যে পুরস্কার প্রদান করা হয়। | সফলতার স্বীকৃতির প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের ভিত্তিতে | বিনামূল্যে সেবা প্রদান | সফল/উল্লেখ যোগ্য কার্যক্রমের ভিত্তিতে | সংশ্লিষ্ট ইউনিট প্রধান  | পুলিশের সকল ইউনিট                                   |
| ১১. | চিকিৎসা সেবা প্রদান        | চাহিদা অনুযায়ী  | আবেদনের প্রেক্ষিতে                               | বিনামূল্যে             | দ্রুততম সময়ে                         | এআইজি (হেলথ এন্ড সার্ভিসেস)<br>বাংলাদেশ পুলিশ, পুলিশ<br>হেডকোয়ার্টার্স, ঢাকা<br>ফোন-৫৫১০১৬৯৫<br>মোবা-০১৩২০০০০২৯১ | পুলিশ<br>হেডকোয়ার্টার্স,<br>ঢাকা/পুলিশ<br>হাসপাতাল |
| ১২. | পুলিশ পদক প্রদান           | চাহিদা অনুযায়ী  | আবেদনের প্রেক্ষিতে                               | বিনামূল্যে             | বছর ভিত্তিক                           | অ্যাডিশনাল ডিআইজি (গোপনীয়)<br>বাংলাদেশ পুলিশ<br>পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স, ঢাকা<br>ফোন-৯৫৬৩২৩৫<br>মোবা-০১৩২০০০০১০১   | পুলিশ<br>হেডকোয়ার্টার্স,<br>ঢাকা                   |

১৬২.



৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

(ক) কখন যোগাযোগ করবেন: বাংলাদেশ পুলিশের বিভিন্ন জেলা/ইউনিট এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ফোন সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।

(খ) কোথায়/কার সাথে যোগাযোগ করবেন: সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন।

- নিম্নে কলাম-১ এ বর্ণিত বিভিন্ন জেলা/ইউনিটের ইউনিট প্রধান/ফোকাল পয়েন্টের সাথে যোগাযোগ করবেন (মোবাইল নম্বর সমূহ পরিশিষ্ট-খ আকারে সংযুক্ত)।
- কলাম-১ এ বর্ণিত দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে কলাম-২ এ বর্ণিত বাংলাদেশ পুলিশের উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণের সাথে যোগাযোগ করবেন (মোবাইল নম্বর সমূহ পরিশিষ্ট-ক আকারে সংযুক্ত)।
- কলাম-২ এ বর্ণিত উর্ধ্বতন কর্মকর্তা মহোদয়গণ কর্তৃক সমস্যা সমাধানে ব্যর্থ হলে কলাম-৪ এ বর্ণিত পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স, বাংলাদেশ পুলিশ, ঢাকা এর ফোকাল পয়েন্ট (GRS) এর সাথে যোগাযোগ করার জন্য অনুরোধ করা গেল।

| জেলা/ইউনিট                   | কোথায় যোগাযোগ করবেন                         | নিষ্পত্তির সময়সীমা                          | ফোকাল পয়েন্ট (GRS)<br>বাংলাদেশ পুলিশ  |
|------------------------------|--|--|--|
| কলাম-১                       | কলাম-২                                       | কলাম-৩                                       | অ্যাডিশনাল ডিআইজি (ডিএন্ডপিএস-১)<br>ফোন-৫৫১০১৬১৭<br>মোবা-০১৩২০০০০১০২<br><a href="mailto:imail-adddigd_p@police.gov.bd">ইমেইল-adddigd_p@police.gov.bd</a><br>বাংলাদেশ পুলিশ<br>পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স, ঢাকা<br>ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের<br>GRS পোর্টালের ঠিকানা |
| পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স, ঢাকা  | এআইজি (প্রশাসন), পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স, ঢাকা | ডিআইজি (প্রশাসন) পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স, ঢাকা |  |
| জেলা পুলিশ                   | সংশ্লিষ্ট জেলার পুলিশ সুপার                  | সংশ্লিষ্ট রেঞ্জ ডিআইজি                       |  |
| মেট্রোপলিটন পুলিশ            | সংশ্লিষ্ট বিভাগের উপ-পুলিশ কমিশনার           | পুলিশ কমিশনার                                |  |
| সিআইডি                       | বিশেষ পুলিশ সুপার (প্রশাসন)                  | অতিরিক্ত আইজিপি, সিআইডি, ঢাকা                |  |
| এসবি                         | বিশেষ পুলিশ সুপার (প্রশাসন)                  | অতিরিক্ত আইজিপি, এসবি, ঢাকা                  |  |
| এন্টি টেরোরিজম ইউনিট         | পুলিশ সুপার (প্রশাসন)                        | অতিরিক্ত আইজিপি, এটিইউ, ঢাকা                 |  |
| ট্যুরিস্ট পুলিশ              | পুলিশ সুপার (প্রশাসন)                        | ডিআইজি, ট্যুরিস্ট পুলিশ                      |  |
| পিবিআই                       | পুলিশ সুপার (প্রশাসন)                        | ডিআইজি, পিবিআই                               |  |
| পিটিসি                       | পুলিশ সুপার (প্রশাসন)                        | সংশ্লিষ্ট পিটিসি কমান্ড্যান্ট                |  |
| বিপিএ, সারদা, রাজশাহী        | পুলিশ সুপার (প্রশাসন)                        | প্রিন্সিপ্যাল, বিপিএ, সারদা                  |  |
| নৌ পুলিশ                     | পুলিশ সুপার (প্রশাসন)                        | ডিআইজি, নৌ পুলিশ                             |  |
| এপিবিএন                      | সংশ্লিষ্ট ব্যাটালিয়ন অধিনায়ক               | অতিরিক্ত আইজিপি, এপিবিএন                     |  |
| হাইওয়ে পুলিশ                | পুলিশ সুপার (প্রশাসন)                        | অতিরিক্ত আইজিপি, হাইওয়ে                     |  |
| র‍্যাপিড এ্যাকশন ব্যাটালিয়ন | পুলিশ সুপার (প্রশাসন)                        | ডিজি, র‍্যাব                                 |  |
| পুলিশ হাসপাতাল               | পুলিশ সুপার (প্রশাসন)                        | পরিচালক, পুলিশ হাসপাতাল                      |  |

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

| ক্রমিক নং | প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়       |
|-----------|--|
| ১.        | নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান |
| ২.        | সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা              |
| ৩.        | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা |



পরিশিষ্ট-ক

রেঞ্জ/মেট্রো প্রধানগনের মোবাইল নম্বর

| ক্রমিক<br>নং | ইউনিটের নাম             | মোবাইল নম্বর | মন্তব্য |
|--------------|-------------------------|--------------|---------|
| ১.           | পুলিশ কমিশনার, ডিএমপি   | ০১৩২০-০৩৭০০০ |         |
| ২.           | পুলিশ কমিশনার, সিএমপি   | ০১৩২০-০৫২০০৫ |         |
| ৩.           | পুলিশ কমিশনার, আরএমপি   | ০১৩২০-০৬১০৪২ |         |
| ৪.           | পুলিশ কমিশনার, কেএমপি   | ০১৩২০-০৫৮০০০ |         |
| ৫.           | পুলিশ কমিশনার, এসএমপি   | ০১৩২০-০৬৭০২৩ |         |
| ৬.           | পুলিশ কমিশনার, বিএমপি   | ০১৩২০-০৬৪০৪৪ |         |
| ৭.           | পুলিশ কমিশনার, আরপিএমপি | ০১৩২০০-৭৩০০০ |         |
| ৮.           | পুলিশ কমিশনার, জিএমপি   | ০১৩২০-০৭০০০০ |         |
| ৯.           | ডিআইজি, ঢাকা রেঞ্জ      | ০১৩২০-০৮৯০০০ |         |
| ১০.          | ডিআইজি, চট্টগ্রাম রেঞ্জ | ০১৩২০-১০৭১০০ |         |
| ১১.          | ডিআইজি, সিলেট রেঞ্জ     | ০১৩২০-১১৭৪০৭ |         |
| ১২.          | ডিআইজি, খুলনা রেঞ্জ     | ০১৩২০-১৩৯৮০০ |         |
| ১৩.          | ডিআইজি, বলিশাল রেঞ্জ    | ০১৩২০-১৫০৬০০ |         |
| ১৪.          | ডিআইজি, রংপুর রেঞ্জ     | ০১৩২০১৩১০০০  |         |
| ১৫.          | ডিআইজি, রাজশাহী রেঞ্জ   | ০১৩২০-১২২২০২ |         |
| ১৬.          | ডিআইজি, ময়মনসিংহ রেঞ্জ | ০১৩২০-১০২৮০০ |         |

৬



পরিশিষ্ট-খ

সকল জেলা পুলিশ সুপারের মোবাইল নম্বর

|     | জেলা নাম       | মোবাইল নম্বর |     | জেলা নাম    | মোবাইল নম্বর |
|-----|----------------|--------------|-----|-------------|--------------|
| ১.  | ঢাকা           | ০১৩২০-০৮৯৩০০ | ৪১. | চুয়াডাঙ্গা | ০১৩২০-১৪৮১০০ |
| ২.  | নারায়নগঞ্জ    | ০১৩২০-০৯০৩০০ | ৪২. | মেহেরপুর    | ০১৩২০-১৪৯১০০ |
| ৩.  | গাজীপুর        | ০১৩২০-০৯২৩০০ | ৪৩. | সিলেট       | ০১৩২০-১১৭৭০০ |
| ৪.  | নরসিংদী        | ০১৩২০-০৯১৩০০ | ৪৪. | সুনামগঞ্জ   | ০১৩২০-১২০৭০৩ |
| ৫.  | মুন্সীগঞ্জ     | ০১৩২০-০৯৩৩০০ | ৪৫. | মৌলভীবাজার  | ০১৩২০-১১৯৭০২ |
| ৬.  | মানিকগঞ্জ      | ০১৩২০-০৯৪৩০০ | ৪৬. | হবিগঞ্জ     | ০১৩২০-১১৮৭০০ |
| ৭.  | টাঙ্গাইল       | ০১৩২০-০৯৬৩০০ | ৪৭. | বরিশাল      | ০১৩২০-১৫১১০০ |
| ৮.  | কিশোরগঞ্জ      | ০১৩২০-০৯৫৩০০ | ৪৮. | পটুয়াখালী  | ০১৩২০-১৫৫১০০ |
| ৯.  | ফরিদপুর        | ০১৩২০-০৯৭৩০০ | ৪৯. | ঝালকাঠি     | ০১৩২০-১৫৪১০০ |
| ১০. | রাজবাড়ী       | ০১৩২০-১০১৩০০ | ৫০. | ভোলা        | ০১৩২০-১৫২১০০ |
| ১১. | গোপালগঞ্জ      | ০১৩২০-০৯৯৩০০ | ৫১. | পিরোজপুর    | ০১৩২০-১৫৩১০০ |
| ১২. | মাদারীপুর      | ০১৩২০-০৯৮৩০০ | ৫২. | বরগুনা      | ০১৩২০-১৫৬১০০ |
| ১৩. | শরীয়তপুর      | ০১৩২০-১০০৩০০ | ৫৩. | রংপুর       | ০১৩২০-১৩১৩০০ |
| ১৪. | চট্টগ্রাম      | ০১৩২০-১০৭৪০০ | ৫৪. | দিনাজপুর    | ০১৩২০-১৩৬৩০০ |
| ১৫. | কক্সবাজার      | ০১৩২০-১০৮৪০০ | ৫৫. | ঠাকুরগাঁও   | ০১৩২০-১৩৭৩০০ |
| ১৬. | কুমিল্লা       | ০১৩২০-১১৩৯০০ | ৫৬. | পঞ্চগড়     | ০১৩২০-১৩৮৩০০ |
| ১৭. | বি-বাড়ীয়া    | ০১৩২০-১১৪৯০০ | ৫৭. | নীলফামারী   | ০১৩২০-১৩৫৩০০ |
| ১৮. | ফেনী           | ০১৩২০-১১২৯০০ | ৫৮. | লালমনিরহাট  | ০১৩২০-১৩৪৩০০ |
| ১৯. | নোয়াখালী      | ০১৩২০-১১০৯০০ | ৫৯. | কুড়িগ্রাম  | ০১৩২০-১৩৩৩০০ |
| ২০. | লক্ষীপুর       | ০১৩২০-১১১৯০০ | ৬০. | গাইবান্ধা   | ০১৩২০-১৩২৩০০ |
| ২১. | চাঁদপুর        | ০১৩২০-১১৫৯০০ | ৬১. | ময়মনসিংহ   | ০১৩২০-১০৩১০০ |
| ২২. | খাগড়াছড়ি     | ০১৩২০-১০৯৯০০ | ৬২. | নেত্রকোনা   | ০১৩২০-১০৪১০০ |
| ২৩. | রাঙ্গামাটি     | ০১৩২০-১০৯৪০০ | ৬৩. | জামালপুর    | ০১৩২০১০৫১০০  |
| ২৪. | বান্দরবান      | ০১৩২০-১১০৪৪৬ | ৬৪. | শেরপুর      | ০১৩২০-১০৬১০০ |
| ২৫. | রাজশাহী        | ০১৩২০-১২২৫০০ |     |             |              |
| ২৬. | চাঁপাইনবাবগঞ্জ | ০১৩২০-১২৫৫০০ |     |             |              |
| ২৭. | পাবনা          | ০১৩২০-১২৮৫০০ |     |             |              |
| ২৮. | নাটোর          | ০১৩২০-১২৪৫০০ |     |             |              |
| ২৯. | সিরাজগঞ্জ      | ০১৩২০-১২৯৫০০ |     |             |              |
| ৩০. | নওগা           | ০১৩২০-১২৩৫০০ |     |             |              |
| ৩১. | জয়পুরহাট      | ০১৩২০-১২৭৫০০ |     |             |              |
| ৩২. | বগুড়া         | ০১৩২০-১২৬৫০০ |     |             |              |
| ৩৩. | খুলনা          | ০১৩২০-১৪০১০০ |     |             |              |
| ৩৪. | বাগেরহাট       | ০১৩২০-১৪১১০০ |     |             |              |
| ৩৫. | সাতক্ষীরা      | ০১৩২০-১৪২১০০ |     |             |              |
| ৩৬. | যশোর           | ০১৩২০-১৪৩১০০ |     |             |              |
| ৩৭. | কিনাইদহ        | ০১৩২০-১৪৪১০০ |     |             |              |
| ৩৮. | নড়াইল         | ০১৩২০-১৪৬১০০ |     |             |              |
| ৩৯. | মাগুড়া        | ০১৩২০-১৪৫১০০ |     |             |              |
| ৪০. | কুষ্টিয়া      | ০১৩২০-১৪৭১০০ |     |             |              |