

## 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	৮
১.	জিডি	সরাসরি ও অনলাইনে	থানা	বিনামূল্যে	১-৭ দিন	থানার অফিসার ইনচার্জ	সংশ্লিষ্ট ইউনিট
২.	মামলা রুজু ও তদন্ত	প্রাপ্ত অভিযোগের ভিত্তিতে	থানা	বিনামূল্যে	আইনানুসারে	থানার অফিসার ইনচার্জ	সংশ্লিষ্ট ইউনিট
৩.	পুলিশের বিরুদ্ধে আবেদন	সংশ্লিষ্ট জেলা পুলিশ ইউনিট	কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিলকৃত অভিযোগ/আবেদন এবং পত্র পত্রিকায় প্রকাশিত অভিযোগ	বিনামূল্যে	যথাযথ সময়ে	এসপি/ডিআইজি	সংশ্লিষ্ট ইউনিট
৪.	পার্সপোর্ট ভেরিফিকেশন	আবেদনের প্রেক্ষিতে	জেলা বিশেষ শাখা	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ফি প্রদান সাপেক্ষে	নরমাল- ১৫-২১ দিন জরুরী-৭ দিন	এসপি (ডিএসবি)	জেলা বিশেষ শাখা
৫.	চাকুরীর ভেরিফিকেশন	আবেদনের প্রেক্ষিতে	জেলা বিশেষ শাখা	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ফি প্রদান সাপেক্ষে	যথাসময়ে	এসপি (ডিএসবি)	জেলা বিশেষ শাখা
৬.	পুলিশ ক্লিয়ারেন্স	অন লাইন	সংশ্লিষ্ট থানা/ইউনিট	৫০০ টাকা (সরকারের নিকট পরিশোধ)	৩-৭ দিন	এসপি	জেলা বিশেষ শাখা
৭.	আপ্লোয়ান্স লাইসেন্স	আবেদনের প্রেক্ষিতে	জেলা বিশেষ শাখা	প্রযোজ্য নহে	২১-৩০ দিন	এসপি (ডিএসবি)	জেলা বিশেষ শাখা
৮.	পুলিশ এক্সট	চাহিদা মোতাবেক	আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	এসপি/সংশ্লিষ্ট ইউনিট প্রধান	জেলা পুলিশ ইউনিট
৯.	নারী ও শিশু নির্যাতন সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহন	আবেদনের প্রেক্ষিতে	নির্যাতিতার পেশকৃত অভিযোগ/নারী নির্যাতন সংক্রান্ত পত্রিকায় প্রকাশিত সংবাদ	বিনামূল্যে	যথাসম্ভব দ্রুততম সময়	থানার অফিসার ইনচার্জ/এসপি	সংশ্লিষ্ট ইউনিট
১০.	৯৯৯ জাতীয় জরুরী সেবা	মোবাইল যোগাযোগ	-	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	থানার অফিসার ইনচার্জ	সংশ্লিষ্ট ইউনিট

১১.	বিট পুলিশিং সেবা প্রদান	বিট পুলিশিং এর মাধ্যমে জনগণের সাথে সম্পৃক্ততা বৃদ্ধির মাধ্যমে সচেতন করা হয়।	সংশ্লিষ্ট থানা	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	চলমান সেবাদান প্রক্রিয়া	বিট ইনর্চার্জ	সংশ্লিষ্ট ইউনিট
১০.	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	থানার অফিসার ইনর্চার্জ	সংশ্লিষ্ট থানা
১১.	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	থানার অফিসার ইনর্চার্জ	সংশ্লিষ্ট থানা
১২.	আইনী অধিকার সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধি	প্রতি বছর কমিউনিটি পুলিশিং ডে'র মাধ্যমে পুলিশ-জনতার মধ্যে পারস্পরিক সহযোগিতা বৃদ্ধির মাধ্যমে নাগরিকদের আইনী সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য উদ্ভুদ্ধ করা হয়।	সংশ্লিষ্ট থানা/ইউনিট	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	চলমান সেবাদান প্রক্রিয়া	থানার অফিসার ইনর্চার্জ	সংশ্লিষ্ট থানা
১৩.	আইনী সহায়তা প্রদান	সার্ভিস ডেলিভারী সেন্টার এর মাধ্যমে আইনী সহায়তা প্রদান করা হয়।	সংশ্লিষ্ট থানা	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	চলমান সেবাদান প্রক্রিয়া	থানার অফিসার ইনর্চার্জ	সংশ্লিষ্ট থানা
১৪.	নারী বান্ধব পরিবেশ সৃষ্টি করা	কর্মশালার মাধ্যমে নারীদের প্রতি সহিংসতার বিরুদ্ধে সচেতন করা হয়।	সংশ্লিষ্ট থানা	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	চলমান সেবাদান প্রক্রিয়া	সংশ্লিষ্ট থানা	জেলা পুলিশ
১৫.	নারী, শিশু, বয়স্ক ও প্রতিবন্ধী সার্ভিস ডেস্ক	চাহিদা মোতাবেক	সংশ্লিষ্ট থানা	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত অফিসার	সংশ্লিষ্ট থানা
১৬.	জনগণের বিভিন্ন অভিযোগ ও আবেদনের উপর ব্যবস্থা গ্রহণ	সংশ্লিষ্ট ইউনিটের সাথে পত্রালাপ ও যোগাযোগ	সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে প্রাপ্ত	প্রয়োজ্য নয়	যথাসম্ভব দ্রুততম সময়	এসপি/ডিআইজি	সংশ্লিষ্ট ইউনিট

১৭.	এসিড অপরাধ সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ	আবেদনের প্রেক্ষিতে	এসিড অপরাধ সংক্রান্তে আইজিপি মহোদয়ের দপ্তরে পেশকৃত অভিযোগ/এসিড নিষ্ক্ষেপ সংক্রান্তে পত্রিকায় প্রকাশিত সংবাদ	বিনামূল্যে	যথাসম্ভব দ্রুততম সময়	থানার অফিসার ইনর্চার্জ	সংশ্লিষ্ট থানা
১৮.	PCPR যাচাই, ভিকটিমের অবস্থান সনাক্ত/উদ্ধার এবং গুরুত্বপূর্ণ 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	বিনামূল্যে	যথাসম্ভব দ্রুততম সময়	থানা ও জেলা পুলিশ এআইজি (এনসিবি) পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স ঢাকা ফোন-৯৫১৩৩৫৩ Email:aigncb@police. gov.bd	পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স ঢাকা
১৯.	মানব পাচার অপরাধ সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ	আবেদনের প্রেক্ষিতে	মানব পাচার সংক্রান্তে মহোদয়ের দপ্তরে পেশকৃত অভিযোগ/আবেদন মানব পাচার সংক্রান্তে পত্রিকায় প্রকাশিত সংবাদ	বিনামূল্যে	যথাসম্ভব দ্রুততম সময়	থানার অফিসার ইনর্চার্জ	সংশ্লিষ্ট ইউনিট
২০.	দেশে ও বিদেশে প্রবাসীদের সেবা প্রদান	পাসপোর্ট ভেরিফিকেশন, অপরাধের স্বীকার হলে আইনগত ব্যবস্থা, পরিবারের বিশেষ নিরাপত্তা ও দেশের বিনিয়োগের সুরক্ষা নিশ্চিতকরণ	থানা ও জেলা পুলিশ	বিনামূল্যে	যথাসম্ভব দ্রুততম সময়	এসপি (ডিএসবি)/ থানার অফিসার ইনর্চার্জ	জেলা বিশেষ শাখা/ সংশ্লিষ্ট ইউনিট
২১.	ই-প্রসিকিউশন সেবা প্রদান	পজ মেশিন ও মোবাইল যোগাযোগ	থানা ও জেলা পুলিশ	বিনামূল্যে	যথাসম্ভব দ্রুততম সময়	থানার অফিসার ইনর্চার্জ	সংশ্লিষ্ট ইউনিট

প্রাতিষ্ঠানিক 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/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	সংশ্লিষ্ট ইউনিট
২.	প্রশিক্ষণ	বিভিন্ন মেয়াদে কর্মরত সদস্যদের দক্ষতাবৃদ্ধিকল্পে যুগোপযোগী তাত্ত্বিক 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	ইন-সার্ভিস ট্রেনিং সেন্টার	সংশ্লিষ্ট ইউনিট
৩.	কমিউনিটি পুলিশিং	সভা পরিদর্শন	সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	-	থানার অফিসার ইনচার্জ	সংশ্লিষ্ট ইউনিট
৪.	বিট পুলিশিং সেবা	বিট এলাকা চিহ্নিত পূর্বক বিট ভিত্তিক কার্যক্রম	সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	-	থানার অফিসার ইনচার্জ	সংশ্লিষ্ট ইউনিট

## অত্যন্তরীণ সেবা

ক্র: নং	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	৮
১	জিপিএফ-এর অগ্রিম মঞ্জুরি	আবেদনের প্রেক্ষিতে	সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টস	বিনামূল্যে	৭ দিন	সংশ্লিষ্ট ইউনিট প্রধান পুলিশ সুপার/ডিআইজি	পুলিশ সুপারের কার্যালয় ও ডিআইজি অফিস
২	গৃহনির্মাণ, মোটর সাইকেল, মোটরকার, বাইসাইকেল, কম্পিউটার অগ্রিম মঞ্জুর	আবেদনের প্রেক্ষিতে	সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্টস	বিনামূল্যে	৭ দিন		
৩.	অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি 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 কার্যালয় ও স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়

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/উল্লেখযোগ্য কার্যক্রমের ভিত্তিতে	সংশ্লিষ্ট ইউনিট প্রধান	পুলিশের সকল ইউনিট
১১.	চিকিৎসা সেবা প্রদান	চাহিদা অনুযায়ী	আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিনামূল্যে	দ্রুততম সময়ে	সংশ্লিষ্ট ইউনিট প্রধান	পুলিশ হাসপাতাল
১২.	পুলিশ পদক প্রদান	চাহিদা অনুযায়ী	আবেদনের প্রেক্ষিতে	বিনামূল্যে	বছর ভিত্তিক	সংশ্লিষ্ট ইউনিট প্রধান	পুলিশের সকল ইউনিট

## অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

কর্মসম্পাদন সূচক ১.১.১ অনুযায়ী অনিক (অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য।

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

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

নিম্নে ক্রমিক নং-১ এ বর্ণিত বিভিন্ন জেলা/ইউনিটের ইউনিট প্রধান/ফোকাল পয়েন্টের সাথে যোগাযোগ করবেন (মোবাইল নম্বর সমূহ পরিশিষ্ট-খ আকারে সংযুক্ত)।

ক্রমিক নং-১ এ বর্ণিত দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে ক্রমিক নং-২ এ বর্ণিত বাংলাদেশ পুলিশের উর্ধ্বতন কর্মকর্তাগণের সাথে যোগাযোগ করবেন (মোবাইল নম্বর সমূহ পরিশিষ্ট-ক আকারে সংযুক্ত)।

ক্রমিক নং	ইউনিটের নাম	কোথায় যোগাযোগ করবেন	নিষ্পত্তির সময়সীমা	ফোকাল পয়েন্ট
	১	২	৩	৪
১.	সংশ্লিষ্ট জেলার পুলিশ সুপার	পুলিশ অফিস	যথাসম্ভব দ্রুততম সময়	অতিরিক্ত পুলিশ সুপার (প্রশাসন)
২.	সংশ্লিষ্ট রেঞ্জ ডিআইজি	ডিআইজি অফিস	যথাসম্ভব দ্রুততম সময়	স্টাফ অফিসার-টু-ডিআইজি