

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
উপপরিচালকের কার্যালয়  
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স  
ঢাকা বিভাগ, ঢাকা।

### সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

১. রূপ কল্প ও অভিলক্ষ্য :  
১.১ রূপকল্প (ভিশন) : "অগ্নিকাত্তসহ সকল দুর্যোগ মোকাবেলা ও নাগরিক সুরক্ষা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে এশিয়ার অন্যতম শ্রেষ্ঠ প্রতিষ্ঠান হিসেবে সক্ষমতা অর্জন"।  
১.২ অভিলক্ষ্য (মিশন) : "দুর্যোগ দুর্ঘটনায় জীবন ও সম্পদ রক্ষার মাধ্যমে নিরাপদ বাংলাদেশ গড়ে তোলা"।
২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ :  
২.১ নাগরিক 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)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১.	অগ্নিনির্বাপন, উদ্ধার, প্রাথমিক চিকিৎসা;	যে কোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন ও অগ্নি নির্বাপন/উদ্ধার/ প্রাথমিক চিকিৎসা প্রদান ও হাসপাতালে প্রেরণ	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সংবাদ প্রাপ্তির পর কার্যক্রম শেষ না হওয়া পর্যন্ত	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা শাহজাদী সুলতানা কেন্দ্রীয় নিয়ন্ত্রণ কক্ষ ফোন : ০২-২২৩৩৫৫৫৫৫ মোবাইল : ০১৯০১-০২০০৭৭ control@fireservice.gov.bd
২.	অ্যাম্বুলেন্স সেবা;	১। ফায়ার সার্ভিস কর্তৃক অগ্নিনির্বাপন ও উদ্ধারকালীন সময় ডিকটিম হাসপাতালে প্রেরণ; ২। জনসাধারণের পক্ষ হতে যে কোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন এবং রোগী বহন করে হাসপাতাল অথবা গন্তব্যস্থলে প্রেরণ; (বি:দ্র: মৃত দেহ এবং সংক্রামক রোগী বহন করা হয় না)	১। প্রযোজ্য নয়; ২। রোগী স্থানান্তরের ক্ষেত্রে রোগীর বৃত্তান্ত দিতে হবে যার ফর্ম সংশ্লিষ্ট সেবা কেন্দ্র/ ফায়ার স্টেশনে পাওয়া যাবে;	১। বিনামূল্যে; ২।(ক) দেশের সকল এলাকায় ৫ মাইল/৮ কি:মি: পর্যন্ত প্রতি কল ১০০ টাকা; (খ) ৫ মাইল হতে ১০ মাইল/৮ কি:মি: হতে ১৬ কি:মি: পর্যন্ত প্রতি কল ১৫০/-; (গ) দূরবর্তী কল প্রতি মাইল ১৫ টাকা এবং প্রতি কি:মি: ৯ টাকা; (ঘ) অবস্থান অপরিহার্য হলে প্রতি ঘন্টা বা অংশের জন্য ২০ টাকা (ঙ) প্রতি অক্সিজেন সিলিন্ডার সরবরাহ ৬০০ টাকা; (চ) এসি চার্জ ২০০ টাকা; (যদি অ্যাম্বুলেন্স এসি হয় সে ক্ষেত্রে)	তাৎক্ষনিক;	মোঃ ছালেহ্ উদ্দিন, বিএফএম, বিএফএম(এস) উপপরিচালক ঢাকা বিভাগ, ঢাকা ফোনঃ ০২২২৩৩৮৯৫৪৫ dddhaka@fireservic.gov.bd

১০. ৫২ নং ১৬

৩.	ওয়্যারহাউজ/ ওয়ার্কশপ লাইসেন্স প্রদান;	আবেদন ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, পরিদর্শন প্রতিবেদন সমন্বয়জনক হলে;	কাগজপত্র: ১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২। তথ্য ফরম; ৩। নকশা (ফ্লোর প্লান); ৪। জমির দলিল/ভাড়ার চুক্তিপত্র; ৫। জমির মূল্যায়ন; ৬। ট্রেড লাইসেন্স; ৭। মেমোরেন্ডাম অব আর্টিকেলস; প্রাপ্তিস্থান: ১। ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টার; ২। অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট;	নির্ধারিত/ধার্যকৃত ফি ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে ব্যাংকে জমাকরণ। সর্বনিম্ন ১৫০১/- (এক হাজার পাঁচশত এক) হতে সর্বোচ্চ মাসুল ৮,০০০/- (আট হাজার) টাকা কোড নং-১- ৭৩৬১-০০০০-২০০৯ তে বাংলাদেশ ব্যাংক/ সোনালী ব্যাংকে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান করে মূল চালান আবেদনের সাথে সংযুক্ত করতে হবে;	৯০ দিন	মোঃ ছালেহ উদ্দিন, বিএফএম, বিএফএম(এস) উপপরিচালক ঢাকা বিভাগ, ঢাকা ফোনঃ ০২২২৩৩৮৯৫৪৫ dddhaka@fireservic.gov.bd
৪.	ফায়ার রিপোর্ট প্রদান [৩৫,০০,০০১/- (পঁয়ত্রিশ লক্ষ এক) টাকা হতে ৫০,০০,০০০/- (পঞ্চাশ লক্ষ) টাকা পর্যন্ত ক্ষতির ক্ষেত্রে;	ক্ষতিগ্রস্ত প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রাতিষ্ঠানিক প্যাডে লিখিত আবেদন ও তদন্ত প্রতিবেদন সমন্বয়জনক হওয়ার শর্তসাপেক্ষে;	কাগজপত্র ১। আবেদন ০১টি; ২। তথ্য ফরম; ৩। জমির দলিল/ভাড়ার চুক্তিপত্র; ৪। ট্রেড লাইসেন্স; ৫। জিডির কপি; ৬। ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের মূল্যসহ তালিকা; ৭। ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের স্থির চিত্র; ৮। পেপার কাটিং; প্রাপ্তিস্থান ১। উপপরিচালক/সহকারী পরিচালক/ উপসহকারী পরিচালক এর কার্যালয়;	বীমাহীন প্রতিষ্ঠান এবং বীমাকৃত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে যথাক্রমে ১৫০/- (একশত পঞ্চাশ) টাকা ও ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) টাকা কোড নং-১-৭৩৬১-০০০০-২০০৯ তে বাংলাদেশ ব্যাংক/ সোনালী ব্যাংকে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান করে মূল চালান আবেদনের সাথে সংযুক্ত করতে হবে;	পূর্ণাঙ্গ তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত জানানো হবে;	মোঃ ছালেহ উদ্দিন, বিএফএম, বিএফএম(এস) উপপরিচালক ঢাকা বিভাগ, ঢাকা ফোনঃ ০২২২৩৩৮৯৫৪৫ dddhaka@fireservic.gov.bd

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক 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)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
	ফায়ার রিপোর্ট প্রদান [৩৫,০০,০০১/- (পঁয়ত্রিশ লক্ষ এক) টাকা হতে ৫০,০০,০০০/- (পঞ্চাশ লক্ষ) টাকা পর্যন্ত ক্ষতির ক্ষেত্রে;	সরকারি/বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে আবেদনপত্র ও তদন্ত কমিটির প্রতিবেদনের ভিত্তিতে ফায়ার রিপোর্ট প্রদান;	কাগজপত্র ১। আবেদন ০১টি; ২। তথ্য ফরম; ৩। জমির দলিল/ভাড়ার চুক্তিপত্র; ৪। ট্রেড লাইসেন্স; ৫। জিডির কপি; ৬। ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের মূল্যসহ তালিকা; ৭। ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের স্থির চিত্র; ৮। পেপার কাটিং; প্রাপ্তিস্থান ১। উপপরিচালক/সহকারী পরিচালক /উপসহকারী পরিচালক এর কার্যালয়;	বীমাহীন প্রতিষ্ঠান এবং বীমাকৃত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে যথাক্রমে ১৫০/- (একশত পঞ্চাশ) টাকা ও ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) টাকা কোড নং- ১-৭৩৬১-০০০০-২০০৯ তে বাংলাদেশ ব্যাংক/ সোনালী ব্যাংকে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান করে মূল চালান আবেদনের সাথে সংযুক্ত করতে হবে;	পূর্ণাঙ্গ তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত জানানো হবে;	মোঃ ছালেহ উদ্দিন বিএফএম, বিএফএম(এস) উপপরিচালক ঢাকা বিভাগ, ঢাকা ফোনঃ ০২২২৩৩৮৯৫৪৫ dddhaka@fireservic.gov.bd

২.৩ অভ্যন্তরীণ 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)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর;	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদনপত্র নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রেরণের পর ছুটি মঞ্জুর করা হয় (ছুটি কাল ০৩ মাস পর্যন্ত)	আবেদন ফরম, চিকিৎসা সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), ছুটির হিসাব, সুস্থতার সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), হিসাবরক্ষণ অফিস কর্তৃক প্রত্যয়ন;	প্রযোজ্য নয়;	সর্বোচ্চ ০৭ কর্মদিবসের মধ্যে;	মোঃ ছালেহ্ উদ্দিন, বিএফএম, বিএফএম(এস) উপপরিচালক ঢাকা বিভাগ, ঢাকা ফোনঃ ০২২২৩৩৮৯৫৪৫ dddhaka@fireservic.gov.bd
২	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি;	হার্ড কপি;	(ক) সাদা কাগজের আবেদনপত্র; (খ) নির্ধারিত ছুটির ফরম; (গ) ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) (ঘ) পূর্ববর্তী শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুরের কপি;	প্রযোজ্য নয়;	সর্বোচ্চ ০৭ কর্মদিবসের মধ্যে;	মোঃ ছালেহ্ উদ্দিন, বিএফএম, বিএফএম(এস) উপপরিচালক ঢাকা বিভাগ, ঢাকা ফোনঃ ০২২২৩৩৮৯৫৪৫ dddhaka@fireservic.gov.bd
৩	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল;	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ ২য় কিস্তির আবেদনপত্র নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রেরণের পর মঞ্জুর করা হয় (কিস্তির পরিমাণ-৩৬ পর্যন্ত)	(ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র; (খ) ট্রেজারি কর্তৃক সরবরাহকৃত ব্যালেন্সসীট; (গ) পূর্ববর্তী ঋণের মঞ্জুরের কপি;	প্রযোজ্য নয়;	সর্বোচ্চ ০৭ কর্মদিবসের মধ্যে;	মোঃ ছালেহ্ উদ্দিন, বিএফএম, বিএফএম(এস) উপপরিচালক ঢাকা বিভাগ, ঢাকা ফোনঃ ০২২২৩৩৮৯৫৪৫ dddhaka@fireservic.gov.bd
৪	ক্রয় ও সরবরাহ (অভ্যন্তরীণ)	আওতাধীন দপ্তর/ফায়ার স্টেশনসমূহের চাহিদা মোতাবেক কোর্টেশন/ সরাসরি ক্রয়ের মাধ্যমে মালামাল ও সরঞ্জামাদি ক্রয় ও চাহিদা ভিত্তিক সরবরাহ করা হয়;	চাহিদা পত্র;	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়;	মোঃ ছালেহ্ উদ্দিন, বিএফএম, বিএফএম(এস) উপপরিচালক ঢাকা বিভাগ, ঢাকা ফোনঃ ০২২২৩৩৮৯৫৪৫ dddhaka@fireservic.gov.bd
৫	বিভাগীয় রেশন;	আওতাধীন দপ্তর/ফায়ার স্টেশনসমূহের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বিভাগীয় রেশন সয়াবিন তৈল, মশুর ডাল ও চিনি ক্রয়ের ক্ষেত্রে কোর্টেশন অনুমোদনের মাধ্যমে কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয়;	কোর্টেশন সংক্রান্ত সকল কাগজপত্র;	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়;	মোঃ ছালেহ্ উদ্দিন, বিএফএম, বিএফএম(এস) উপপরিচালক ঢাকা বিভাগ, ঢাকা ফোনঃ ০২২২৩৩৮৯৫৪৫ dddhaka@fireservic.gov.bd

৩. আওতাধীন দপ্তরসমূহের সেবা:

- ৩.১ সহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, ঢাকা এর কার্যালয়;
- ৩.২ সহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, ফরিদপুর এর কার্যালয়;
- ৩.৩ সহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, টাংগাইল এর কার্যালয়;

২

✓

✓

✓

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্র: নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করনীয়:
১.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে আবেদন জমা প্রদান।
২.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা।
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৪.	আবেদনপত্রের সাথে সকল প্রকার সংযুক্তি সঠিকভাবে প্রদান।
৫.	সকল প্রকার দুর্ঘটনা/সাহায্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে সঠিক তথ্য প্রদান এবং ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের সদস্যদের সার্বিক সহযোগিতা প্রদান।

৫) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (Grievance redress system) (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগকরণ। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা সমাধান করুন:

ক্র: নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে;	<u>অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা</u> 	মোঃ ছালেহ্ উদ্দিন, বিএফএম, বিএফএম(এস) উপপরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, ঢাকা বিভাগ, ঢাকা। ফোনঃ ০২২২৩৩৮৯৫৪৫। ই-মেইল: fscd_dddhaka@yahoo.com	৩০ কার্যদিবস (সাধারণ) ৪০ কার্যদিবস (তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে)
	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে:	<u>আপিল কর্মকর্তা</u> 	মোহাম্মদ মোজাম্মেল হক পরিচালক(প্রশাসন ও অর্থ) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর ৩৮-৪৬ কাজী আলাউদ্দিন রোড, ঢাকা। ফোন : ০২২২৩৩৮৭৩১১ মোবাইল : ০১৯০১-০২০০২০ ই-মেইল : daf@fireservice.gov.bd ওয়েব : www.fireservice.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে;	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।	সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। http://www.cabinet.gov.bd/	৬০ কার্যদিবস

*Jack*  
১২-৬-২৪

জেরী জ্যাক রোজারিও  
স্টাফ অফিসার  
উপসহকারী পরিচালকের দপ্তর  
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, ঢাকা দক্ষিণ

*Mansur*  
২১/০৬/২৪

দেওয়ান মোঃ রাজিব  
সিনিয়র স্টেশন অফিসার  
সিদ্ধিকবাজার ফায়ার সার্ভিস ও  
সিভিল ডিফেন্স স্টেশন, ঢাকা

*Rahim*  
২১/৬/২৪

ফয়সালুর রহমান  
উপসহকারী পরিচালক  
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স  
ঢাকা, জোন-১।

*Mohammad*  
২১/৬/২৪

মোঃ তানহারুল ইসলাম  
উপসহকারী পরিচালক  
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স  
ঢাকা, জোন-২।

মোঃ আনোয়ারুল হক  
সহকারী পরিচালক  
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স  
ঢাকা।