

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপসহকারী পরিচালকের কার্যালয়
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
শরীয়তপুর।
dadsariatpurfscd@gmail.com
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

১. রূপ কল্প ও অভিলক্ষ্য :

১.১. রূপকল্প (ভিশন) : “অগ্নিকান্ডসহ সকল দুর্যোগ মোকাবেলা ও নাগরিক সুরক্ষা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে এশিয়ার অন্যতম শ্রেষ্ঠ প্রতিষ্ঠান হিসেবে সক্ষমতা অর্জন”।

("To acquire competency as one of the leading fire fighting and disaster management organization in Asia.")

১.২. অভিলক্ষ্য (মিশন): “দুর্যোগ দুর্ঘটনায় জীবন ও সম্পদ রক্ষার মাধ্যমে নিরাপদ বাংলাদেশ গড়ে তোলা”।

("To protect and save lives and property for a safe and secured Bangladesh")

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ :

.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)
1	2	3	4	5	6	7
১.	অগ্নিনির্বাণ, উদ্ধার, প্রাথমিক চিকিৎসা;	যে কোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন ও অগ্নি নির্বাণ/উদ্ধার/ প্রাথমিক চিকিৎসা প্রদান ও হাসপাতালে প্রেরণ	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	সংবাদ প্রাপ্তির পর কার্যক্রম শেষ না হওয়া পর্যন্ত	মোঃ ছাবের আলী প্রাং উপসহকারী পরিচালক ফোন : 02478815025 মোবাইল : 01901020720 dadsariatpurfscd@gmail.com
২.	অ্যাম্বুলেন্স সেবা;	১। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স কর্তৃক অগ্নিনির্বাণ ও উদ্ধারকালীন ভিকটিম 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। প্রয়োজ্য নয়; ২। রোগী স্থানান্তরের ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফর্ম/ফোন কলের মাধ্যমে রোগীর বৃত্তান্ত দিতে হবে যার ফর্ম সংশ্লিষ্ট সেবা কেন্দ্র/ ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স 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 ছাবের আলী প্রাং উপসহকারী পরিচালক ফোন : 02478815025 মোবাইল : 01901020720 dadsariatpurfscd@gmail.com

৩.	ফায়ার রিপোর্ট প্রদান 20,00,000/- (বিশ লক্ষ) টাকা পর্যন্ত ক্ষতির ক্ষেত্রে;	সরকারি/বেসরকারি ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে আবেদনপত্র ও তদন্ত কমিটির প্রতিবেদনের ভিত্তিতে অথবা বিজ্ঞ আদালতের নিকট হতে আদেশ প্রাপ্তির পর ফায়ার রিপোর্ট প্রদান; ক্ষতিগ্রস্ত প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রাতিষ্ঠানিক প্যাডে লিখিত আবেদন ও তদন্ত প্রতিবেদন সাপেক্ষে;	কাগজপত্র ১। আবেদন ০১টি; ২। স্টক রেজিস্টার (৩ মাসের); ৩। জমির দলিল/ভাড়ার চুক্তিপত্র; ৪। ট্রেড লাইসেন্স; ৫। জিডির কপি; ৬। ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের মূল্যসহ তালিকা; ৭। ক্ষতিগ্রস্ত ভবন/মালামালের স্থির চিত্র ও ভিডিও; ৮। পেপার কাটিং; ৯। মামলা নাই মর্মে প্রত্যয়ন। ১০। চালানের মূল কপি/অনলাইন চালানের কপি;	ক। ম্যানুয়েল চালান পদ্ধতি: ১. বীমাহীন প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে ১৫০/- এবং বীমাকৃত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে ১৫০০/- টাকা (উভয় ক্ষেত্রে ১৫% ভ্যাট যোগ করতে হবে) কোড নং ১-৭৩৬১-০০০০-২০০৯ তে বাংলাদেশ ব্যাংক/ সোনালী ব্যাংকে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান করতে হবে; খ। অনলাইন চালান পদ্ধতি: <u>অনলাইন কোড</u> নং- ১৪২২৩২৭, ভ্যাট কোড নং- ১১৪১১০১ তে মোবাইল ব্যাংকিং, ই-ব্যাংকিং এর মাধ্যমে ফি এবং ভ্যাট প্রদান করতে হবে; গ. মূল চালান/অনলাইন চালান আবেদনের সাথে সংযুক্ত করতে হবে;	পূর্ণঙ্গ তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত জানানো হবে	মোঃ ছাবের আলী প্রাং উপসহকারী পরিচালক ফোন : 02478815025 মোবাইল : 01901020720 dadsariatpurfscd@gmail.com
৪.	ভিভিআই, ভিআইপি ডিউটি;	স্পেশাল সিকিউরিটি ফোর্স (এসএসএফ) এর চাহিদার প্রেক্ষিতে;	কাগজপত্র সরকারী নির্দেশ মোতাবেক	প্রয়োজ্য নয়	নির্দেশিত তারিখ এবং সময়ে;	মোঃ ছাবের আলী প্রাং উপসহকারী পরিচালক ফোন : 02478815025 মোবাইল : 01901020720 dadsariatpurfscd@gmail.com
৫.	মহড়া কার্যক্রম, প্রশিক্ষণ (অগ্নিনিরাপত্তা সংক্রান্ত);	শিক্ষা প্রতিষ্ঠান এবং সরকারি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে আবেদনের প্রেক্ষিতে;	কাগজপত্র ১। আবেদন পত্র ০১টি	সরকারী বিধি অনুযায়ী সেবামূল্য পরিশোধ যোগ্য;	আবেদনের প্রেক্ষিতে তারিখ ও সময় নির্ধারিত হবে;	মোঃ ছাবের আলী প্রাং উপসহকারী পরিচালক ফোন : 02478815025 মোবাইল : 01901020720 dadsariatpurfscd@gmail.com

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
ওয়্যারহাউজ/ ওয়ার্কশপ লাইসেন্স প্রদান;	ওয়্যারহাউজ/ ওয়ার্কশপ লাইসেন্স প্রদান; আবেদন ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, পরিদর্শন প্রতিবেদন সন্তোষজনক হলে;	<p>কাগজপত্র:</p> <p>১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন;</p> <p>২। তথ্য ফরম;</p> <p>৩। নকশা (ফ্লোর প্লান);</p> <p>৪। জমির দলিল/ভাড়ার চুক্তিপত্র;</p> <p>৫। জমির মূল্যায়ন;</p> <p>৬। ট্রেড লাইসেন্স;</p> <p>৭। ইন কর্পোরেশন সার্টিফিকেটসহ মেমোরেন্ডাম অব আর্টিকেলস;</p> <p>প্রাপ্তিস্থান:</p> <p>১। ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টার;</p> <p>২। অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট:</p> <p>অনলাইন চালান ফি লিংক</p>	<p>ক। ম্যানুয়েল চালান পদ্ধতি:</p> <p>১. নির্ধারিত/ধার্যকৃত ফি ট্রেজারি চালানোর মাধ্যমে ব্যাংকে জমাকরণ। সর্বনিম্ন ৫০১/- (পাঁচশত এক) হতে সর্বোচ্চ মাসুল ১৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) টাকা এবং ১৫% ভ্যাট। ফি কোড নং-১-৭৩৬১-০০০০-২০০৯ বাংলাদেশ ব্যাংক/ সোনালী ব্যাংকে ট্রেজারি চালানোর মাধ্যমে জমা প্রদান করতে হবে;</p> <p>২. ১৫% ভ্যাট কোড নং- ১-১১৩৩-০০৪০-০৩১১ তে শুধুমাত্র বাংলাদেশ ব্যাংকে ট্রেজারি চালানোর মাধ্যমে জমা প্রদান করা যাবে;</p> <p>খ। অনলাইন চালান পদ্ধতি:</p> <p>১. অনলাইন লিংকে প্রবেশ করে প্রতিষ্ঠান কোড 1610301132747 সিলেক্ট করে অগ্নিনির্বাণ সেবা ফি কোড 1422327 নির্বাচন করতে হবে। এরপর মোবাইল ব্যাংকিং, ই-ব্যাংকিং এর মাধ্যমে ফি প্রদান করতে হবে;</p> <p>২. ১৫% ভ্যাট অনলাইন কোড নং 1141101- দেশজ পণ্য ও সেবার ওপর মূসক;</p> <p>গ। মূল চালান/অনলাইন চালান আবেদনের সাথে সংযুক্ত করতে হবে;</p>	৯০ দিন	<p>মোঃ ছাবের আলী প্রাং উপসহকারী পরিচালক ফোন : 02478815025 মোবাইল : 01901020720 dadsariatpurfscd@gmail.com</p>

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)
1	2	3	4	5	6	7
১.	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর;	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদনপত্র নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রেরণের পর ছুটি মঞ্জুর করা হয় (ছুটি কাল 30 দিন পর্যন্ত)	আবেদন ফরম, চিকিৎসা সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), ছুটির হিসাব, সুস্থতার সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), হিসাবরক্ষণ অফিস কর্তৃক প্রত্যয়ন;	প্রযোজ্য নয়;	সর্বোচ্চ 07 কর্মদিবসের মধ্যে;	মোঃ ছাবের আলী প্রাং উপসহকারী পরিচালক ফোন : 02478815025 মোবাইল : 01901020720 dadsariatpurfscd@gmail.com
2.	ক্রয় ও সরবরাহ (অভ্যন্তরীণ)	আওতাধীন দপ্তর/ফায়ার স্টেশন-সমূহের চাহিদা মোতাবেক সরাসরি ক্রয়ের মাধ্যমে মালামাল ও সরঞ্জামাদি ক্রয় ও চাহিদা ভিত্তিক সরবরাহ করা হয়;	চাহিদা পত্র;	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়;	মোঃ ছাবের আলী প্রাং উপসহকারী পরিচালক ফোন : 02478815025 মোবাইল : 01901020720 dadsariatpurfscd@gmail.com

3. আওতাধীন দপ্তরসমূহের সেবা:




- 3.1 উপসহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, শরীয়তপুর এর কার্যালয়;
- 3.2 স্টেশন অফিসার, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স স্টেশন, ডামুড্যা এর কার্যালয়;
- 3.3 স্টেশন অফিসার, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স স্টেশন, গোসাইহাট এর কার্যালয়;
- 3.4 স্টেশন অফিসার, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স স্টেশন, জাজিরা এর কার্যালয়;
- 3.5 স্টেশন অফিসার, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স স্টেশন, নড়িয়া এর কার্যালয়;
- 3.6 স্টেশন অফিসার, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স স্টেশন, ভেদরগঞ্জ এর কার্যালয়;

4. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্র: নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়:
1.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে আবেদন জমা প্রদান।
2.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা।
3.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
4.	আবেদনপত্রের সাথে সকল প্রকার সংযুক্তি সঠিকভাবে প্রদান।
5.	সকল প্রকার দুর্ঘটনা/সাহায্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে সঠিক তথ্য প্রদান এবং ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের সদস্যদের সার্বিক সহযোগিতা প্রদান।

5. 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
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে;	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা 	মোঃ ছাবের আলী প্রাং উপসহকারী পরিচালক ফোন : 02478815025 মোবাইল : 01901020720 dadsariatpurfscd@gmail.com	30 কার্যদিবস (সাধারণ) 40 কার্যদিবস (তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে)
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে;	আপিল কর্মকর্তা 	মোঃ আসাদুজ্জামান সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, ফরিদপুর। ফোনঃ ০২৪৭৮৮০৩০৮৮ মোবাইল : ০১৯০১০২০১০৬ ই-মেইল: adfpr@fireservice.gov.bd	20 কার্যদিবস
3	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে;	পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) 	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	