

গণ প্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপ-সহকারী পরিচালকের কার্যালয়
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
কুড়িগ্রাম।
www.fireservice.kurigram.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

- ১.১ রূপকল্প : “অগ্নিকান্ডসহ সকল দুর্যোগ মোকাবিলা ও নাগরিক সুরক্ষা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে এশিয়ার অন্যতম শ্রেষ্ঠ প্রতিষ্ঠান হিসেবে সক্ষমতা অর্জন।”
১.২ অভিলক্ষ্য : “দুর্যোগ দুর্ঘটনায় জীবন ও সম্পদ রক্ষার মাধ্যমে নিরাপদ বাংলাদেশ গড়ে তোলা।”

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা :

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	অগ্নিনির্বাপন, উদ্ধার, প্রাথমিক চিকিৎসা;	যে কোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন ও অগ্নিনির্বাপন/ উদ্ধার/প্রাথমিক চিকিৎসা প্রদান ও হাসপাতালে প্রেরণ;	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়;	সংবাদ প্রাপ্তি থেকে কার্যক্রম শেষ না হওয়া পর্যন্ত	মো: কবির হোসেন সিনিয়র স্টেশন অফিসার কুড়িগ্রাম ফায়ার স্টেশন টেলিফোন-০২৫৮৯৯-৫০৫৫৫ মোবাইল নং-০১৯০১-০২৩৩৩৭ বিভাগীয় নিয়ন্ত্রন কক্ষ- ০২৫৮৯৯-৬২২২২২/০২৫৮৯৯৬২২২৬ মোবাইল নং-০১৭৩২-৭০৭১৭২
২	আবাসিক/বাণিজ্যিক বহুতল ভবনের ছাড়পত্র;	আবেদনকারী কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ লিখিত/অনলাইন আবেদনের প্রেক্ষিতে সন্তোষজনক পরিদর্শন প্রতিবেদন ও সঠিক তথ্য প্রমানের ভিত্তিতে শর্তসাপেক্ষে ছাড়পত্র প্রদান করা হয়;	কাগজপত্রঃ ০১. আবেদনপত্র (নির্ধারিত ফরমে) ০২. নকশা (লিজেন্ড চার্টসহ লোকেশন প্লান, সাইট প্লান, ফ্লোর প্লান, ফায়ার সেফটি প্লান; ০৩. জমির দলিল, অন্যান্য তথ্যাদি ০৪. পূরণকৃত তথ্য ফরম; ০৫. গুগল ম্যাপ।	প্রযোজ্য নয়;	সর্বোচ্চ ৩০ দিন;	অধিদপ্তর হতে ছাড়পত্র প্রদান করা হয়ে থাকে।

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৩	ফায়ার রিপোর্ট	ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ লিখিত আবেদন করার পর অধিদপ্তর হতে গঠিত তদন্ত কমিটির প্রতিবেদনের ভিত্তিতে এবং অধিদপ্তর হতে তদন্ত প্রতিবেদন অনুমোদন স্বাপেক্ষে ফায়ার রিপোর্ট প্রদান;	০১. আবেদনপত্র (সাদা কাগজে) ০২. জিডির কপি ০৩. ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের মূল্যসহ তালিকা ০৪. ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের মূল্যসহ স্থির চিত্র ০৫. পেপার কাটিং ০৬. চালানের মূলকপি	ক) বীমাকৃত প্রতিষ্ঠান ফায়ার রিপোর্ট গ্রহণের ক্ষেত্রে: তদন্ত প্রতিবেদনের আলোকে নিরূপিত ক্ষয়ক্ষতির ০.১% এবং ন্যূনতম ৫,০০০/- টাকা। খ) বীমা ব্যতীত ক্ষেত্রে : ১,০০০/- টাকা। (ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমাকৃত ন্যূনতম ফি ৫,০০০/- টাকা জমার পর নিরূপিত ০.১% হারে (ন্যূনতম ফি বাদে) অবশিষ্ট ফি জমা সাপেক্ষে ফায়ার রিপোর্ট গ্রহণ করতে হবে। গ) অগ্নিকাণ্ডের পুনঃ তদন্তের আবেদন করার জন্য ইতোমধ্যে নিরূপিত ক্ষয়ক্ষতির ০.১% হারে ফি জমা সাপেক্ষে আবেদন করতে হবে।	অধিদপ্তর কর্তৃক অনুমোদিত তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত অবহিতকরণ;	মো: এনামুল হক উপ সহকারী পরিচালক (অ.দা.) ফোন-০২৫৮৯৯৫০০১১ dadkgm@fireservice.gov.bd
৪	সেচ্ছা সেবক প্রশিক্ষণ;	অধিদপ্তর কর্তৃক বিজ্ঞপ্তির প্রেক্ষিতে শিক্ষার্থী/সাধারণ নাগরিক (১৮-৪৫ বছর) এর আবেদনের ভিত্তিতে প্রশিক্ষণ প্রদান;	০১. নিকটতম ফায়ার স্টেশনে নিবন্ধনকরন;	বরাদ্দ প্রাপ্তির সাপেক্ষে;	আবেদন করার তিন মাসের মধ্যে	অধিদপ্তর হতে নির্দেশনা প্রাপ্তির পর
৫	অগ্নি প্রতিরোধ ও নির্বাপন, উদ্ধার এবং প্রাথমিক চিকিৎসা বিষয়ক প্রশিক্ষণ পরামর্শ, সার্ভে ও মহড়া;	ক. সরকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর নির্দিষ্ট তারিখ ও সময়ে নির্ধারিত কমিটি/সংশ্লিষ্ট ফায়ার স্টেশন কর্তৃক খ. বে সরকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর নির্দিষ্ট তারিখ ও সময়ে নির্ধারিত প্রশিক্ষক প্যানেল কর্তৃক	কাগজপত্রঃ ১. আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ ১. অনলাইন	ক) প্রযোজ্য নয় খ) প্রশিক্ষণঃ ১৫০০০/- (পনের হাজার) টাকা মহড়াঃ ০৬ তলা ভবনে=৬০০০/- টাকা ০৬ তলার উর্ধ্বে=১০০০০/- টাকা পরামর্শঃ প্রতি ভবন=৫০০০/- টাকা (ফি এর টাকা “ ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স বেসামরিক প্রশিক্ষণ তহবিল, অগ্রনী ব্যাংক, আগামাসি লেন শাখা” এর অনুকূলে পরিশোধ সাপেক্ষে পে-অর্ডার / ব্যাংক ড্রাফট এর মূলকপি আবেদনপত্রের সাথে সংযুক্ত করতে হবে। প্রশিক্ষণ, পরামর্শ ও সার্ভের ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠান কর্তৃপক্ষ যাতায়াতের ব্যবস্থা করবেন;	আবেদন করার ০১ (এক) মাসের মধ্যে	অধিদপ্তর হতে কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়ে থাকে।

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৬	ডিপ্লোমা ইন ফায়ার সাইন্স এন্ড টেকনোলজি	আবেদনকারী কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ লিখিত বা অনলাইনে আবেদন	<u>আবেদনের যোগ্যতাঃ</u> যে কোন বিষয়ে স্নাতক/সমমান ডিগ্রীধারী (তবে উচ্চ মাধ্যমিক পর্যায়ে অবশ্যই সায়েন্স ব্যাকগ্রাউন্ড হতে হবে; <u>কাগজপত্রঃ</u> ১. আবেদনপত্র ২. পে-অর্ডার ৩. সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ ৪. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৫. আবশ্যিক অন্যান্য কাগজপত্র <u>প্রাপ্তিস্থান:</u> ১. অধিদপ্তর ২. ট্রেনিং কমপ্লেক্স ৩. অনলাইন www.fscd.gov.bd	<u>প্রশিক্ষণঃ</u> ১) আবেদন ফি =৩৫০/- টাকা ২) মোট ক্রেডিট সংখ্যা ৪০; প্রথম সেমিস্টার =২০ দ্বিতীয় সেমিস্টার =২০ ৩) প্রতি ক্রেডিটের জন্য=২২০০/- টাকা ফি পরিশোধ করতে হবে ৪) রেজিস্ট্রেশন ফি=২০০০/- টাকা	০১ বছর মেয়াদি পোস্ট গ্রাজুয়েট(অনাবাসিক) শিক্ষা কার্যক্রম	অধিদপ্তর হতে কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহন করা হয়ে থাকে
৭	ফায়ার সাইন্স এন্ড অকুপেশনাল সেফটি কোর্স;	আবেদনকারী কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ লিখিত বা অনলাইন আবেদন	<u>কাগজপত্রঃ</u> ১. আবেদনপত্র ২. পে-অর্ডার ৩. সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ ৪. পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৫. আবশ্যিক অন্যান্য কাগজপত্র <u>প্রাপ্তিস্থান:</u> ১. অধিদপ্তর ২. ট্রেনিং কমপ্লেক্স ৩. অনলাইন www.fscd.gov.bd	<u>প্রশিক্ষণঃ</u> রাষ্ট্রায়ত্ত্ব যে কোন ব্যাংক হতে ৩৫,৫০০/- টাকার পে-অর্ডারে/ব্যাংক ড্রাফট এর মূলকপি আবেদন পত্রের সাথে সংযুক্ত করতে হবে;	০৬ মাস মেয়াদি ফায়ার ডিপ্লোমা কোর্স;	যাবতীয় কার্যক্রম অধিদপ্তর কর্তৃক সম্পাদিত
৮	ফায়ার সেফটি ম্যানেজার কোর্স;	আবেদনকারী কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ লিখিত বা অনলাইন আবেদন	<u>কাগজপত্রঃ</u> ১. আবেদনপত্র ২. পে-অর্ডার ৩. সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ ৪. পাসপোর্ট সাইজের ছবি আবশ্যিক অন্যান্য কাগজপত্র <u>প্রাপ্তিস্থান:</u> ১. অধিদপ্তর ২. ট্রেনিং কমপ্লেক্স ৩. অনলাইন www.fscd.gov.bd	<u>প্রশিক্ষণঃ</u> রাষ্ট্রায়ত্ত্ব যে কোন ব্যাংক হতে ৫০,৫০০/- টাকার পে-অর্ডারে/ব্যাংক ড্রাফট এর মূলকপি আবেদন পত্রের সাথে সংযুক্ত করতে হবে;	০৬ মাস মেয়াদি ফায়ার ডিপ্লোমা কোর্স;	যাবতীয় কার্যক্রম অধিদপ্তর কর্তৃক সম্পাদিত

ক্র: নং	প্রদত্ত সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৯	এ্যাম্বুলেন্স সেবা	জনসাধারণের পক্ষ হতে যেকোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন এবং রোগী বহন করে হাসপাতাল অথবা গন্তব্যস্থলে প্রেরণ। (বিঃদ্রঃ মৃত দেহ এবং সংক্রামক রোগী বহন করা হয় না);	রোগী স্থানান্তরের ক্ষেত্রে রোগী বৃত্তান্ত দিতে হবে যার ফর্ম সংশ্লিষ্ট সেবা কেন্দ্র/ফায়ার স্টেশনে পাওয়া যাবে;	ক) দুর্ঘটনায় আহতদের পরিবহন বিনা মূল্যে। খ) রোগী পরিবহনের ক্ষেত্রে — নন এসি এ্যাম্বুলেন্স এর জন্য : ১) দেশের সকল এলাকায় ৮কিলোমিটার পর্যন্ত ৩০০/- টাকা। ২) ৮কিলোমিটার হতে ১৬ কিলোমিটার পর্যন্ত ৫০০/- টাকা। ৩) ১৬ কিলোমিটারের উর্ধ্বে অতিরিক্ত প্রতি কিলোমিটারের জন্য ১৫/- হারে যোগ হবে। ৪) রোগী পরিবহন কালে অবস্থান অপরিহার্য হলে প্রতি ঘণ্টা বা তার অংশের জন্য ওয়েটিং ফি ৫০/- টাকা। ৫) প্রতিটি অক্সিজেন সিলিন্ডার সরবরাহ ৬০০/- টাকা। গ) রোগী পরিবহনের ক্ষেত্রে - (এসি গাড়ি) ১) দেশের সকল এলাকায় ৮কিলোমিটার পর্যন্ত ৫০০/- টাকা। ২) ৮কিলোমিটার হতে ১৬ কিলোমিটার পর্যন্ত ১০০০/- টাকা। ৩) ১৬ কিলোমিটারের উর্ধ্বে অতিরিক্ত প্রতি কিলোমিটারের জন্য ২০/- হারে যোগ হবে। ৪) রোগী পরিবহন কালে অবস্থান অপরিহার্য হলে প্রতি ঘণ্টা বা তার অংশের জন্য ৫০/- টাকা। ৫) প্রতিটি অক্সিজেন সিলিন্ডার সরবরাহ ৬০০/- টাকা।	সংবাদ প্রাপ্তি থেকে কার্যক্রম শেষ না হওয়া পর্যন্ত;	মো: কবির হোসেন সিনিয়র স্টেশন অফিসার কুড়িগ্রাম ফায়ার স্টেশন টেলিফোন-০২৫৮৯৯-৫০৫৫৫ মোবাইল নং-০১৯০১-০২৩৩৩৭ বিভাগীয় নিয়ন্ত্রন কক্ষ- ০২৫৮৯৯-৬২২২২/০২৫৮৯৯৬২২২৬ মোবাইল নং-০১৭৩২-৭০৭১৭২

ক্র: নং	প্রদত্ত সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	ফায়ার লাইসেন্স	আবেদনকারী কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র বা অনলাইন আবেদন		৯০০-৪০,০০০/-টাকা Assessment (মোতাবেক) ৫ বছর পর পর লাইসেন্স ফি পুনঃনির্ধারন করতে হবে।		মো: এনামুল হক উপ সহকারী পরিচালক (অ.দা.) ফোন-০২৫৮৯৯৫০০১১ dadkgm@fireservice.gov.bd
১	ফায়ার রিপোর্ট (অনুর্ধ্ব ৫০,০০,০০০/- পঞ্চাশ লক্ষ) টাকা ক্ষতির ক্ষেত্রে)	সরকারি/বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে অনুরোধপত্র অথবা বিজ্ঞ আদালতের নিকট হতে আদেশ প্রাপ্তির পর পর তদন্ত কমিটির প্রতিবেদনের ভিত্তিতে এবং অধিদপ্তর কর্তৃক অনুমোদিত তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির পর ফায়ার রিপোর্ট প্রদান;	কাগজপত্রঃ ১. আবেদনপত্র ২. জমির দলিল/চুক্তিপত্র ৩. থানার জিডির কপি; ৪. ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের মূল্যসহ তালিকা ৫. ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের স্থির চিত্র ৬. পেপার কাটিং ৭. তদন্তের প্রয়োজনে আবশ্যিক অন্যান্য কাগজপত্র;	প্রযোজ্য নয়;	অধিদপ্তর কর্তৃক অনুমোদিত তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত অবহিতকরণ;	মো: এনামুল হক উপ সহকারী পরিচালক (অ.দা.) ফোন-০২৫৮৯৯৫০০১১ dadkgm@fireservice.gov.bd
২	অগ্নি প্রতিরোধ ও নির্বাপন, উদ্ধার এবং প্রাথমিক চিকিৎসা বিষয়ক প্রশিক্ষণ পরামর্শ, সার্ভে ও মহড়া;	ক. সরকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর নির্দিষ্ট তারিখ ও সময়ে নির্ধারিত কমিটি/সংশ্লিষ্ট ফায়ার স্টেশন কর্তৃক খ. বে সরকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর নির্দিষ্ট তারিখ ও সময়ে নির্ধারিত প্রশিক্ষক প্যানেল কর্তৃক	কাগজপত্রঃ ১. আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্থানঃ ১. অনলাইন	ক) প্রযোজ্য নয় খ) প্রশিক্ষণঃ ১৫০০০/- (পনের হাজার) টাকা <u>মহড়াঃ</u> ০৬ তলা ভবনে=৬০০০/-টাকা ০৬তলার উর্ধ্বে=১০০০০/-টাকা <u>পরামর্শঃ</u> প্রতি ভবন=৫০০০/- টাকা (ফি এর টাকা “ <u>ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স বেসামরিক প্রশিক্ষন তহবিল, অগ্রনী ব্যাংক, আগামাসি লেন শাখা</u> ” এর অনুকূলে পরিশোধ সাপেক্ষে পে-অর্ডার/ব্যাংক ড্রাফট এর মূলকপি আবেদনপত্রের সাথে সংযুক্ত করতে হবে। প্রশিক্ষণ, পরামর্শ ও সার্ভের ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠান কর্তৃপক্ষ যাতায়াতের ব্যবস্থা করবেন;	সর্বোচ্চ ৬০ দিনের মধ্যে	যাবতীয় কার্যক্রম অধিদপ্তর কর্তৃক সম্পাদিত

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	পেনশন মঞ্জুর (কর্মচারীর নিজের অবসর গ্রহণের ক্ষেত্রে)	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রসহ নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তির পর তা পরীক্ষা নিরীক্ষান্তে পেনশন বিধিমালা অনুযায়ী পেনশন মঞ্জুরীর জন্য অধিদপ্তরে প্রেরণ;	কাগজপত্রঃ ১. পেনশন আবেদন ফরম ২.১ (সংযোজনী ৪) ২. সার্ভিস বই; ৩. অবসর/পি আর এল এ গমনের মঞ্জুরীপত্র; ৪. ইএলপিসি (ELPC); ৫. ছবি ৬. জাতীয় পরিচয়পত্র; ৭. উত্তরাধীকার ঘোষণা পত্র ৮. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের ৫ আঙ্গুলের ছাপ ৯. না দাবী প্রত্যয়নপত্র;	প্রযোজ্য নয়;	আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে	অধিদপ্তর হতে কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়ে থাকে
২	পারিবারিক পেনশন মঞ্জুর;	প্রয়োজনীয় কাগজ পত্রসহ নির্ধারিত ফরমে আবেদন প্রাপ্তির পর তা পরীক্ষা নিরীক্ষান্তে পেনশন বিধিমালা অনুযায়ী পেনশন মঞ্জুরীর জন্য অধিদপ্তরে প্রেরণ;	কাগজপত্রঃ ১. পারিবারিক পেনশন আবেদন ফরম ২.২ (সংযোজনী ৫) ২. সার্ভিস বই; ৩. অবসর/পি আর এল এ গমনের মঞ্জুরীপত্র; ৪. ইএলপিসি (ELPC); ৫. ছবি ৬. জাতীয় পরিচয়পত্র /জন্ম নিবন্ধন;(১৮ বছরের নিচে হলে জন্মসনদ এবং বয়স ১৮ বছরের উপরে হলে জাতীয় পরিচয়পত্র); ৭. উত্তরাধীকার সনদপত্র ও ননম্যারিজ সনদপত্র; ৮. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের ৫ আঙ্গুলের ছাপ ৯. না দাবী প্রত্যয়নপত্র; ১০. অভিভাবক মনোনয়নপত্র; ১১. মৃত্যু সনদ;	প্রযোজ্য নয়;	আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে	অধিদপ্তর হতে কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়ে থাকে
ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৩	ছুটি মঞ্জুর;	নির্ধারিত ফরমে আবেদনসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির পর প্রাপ্যতা ও প্রয়োজন বিবেচনায় সর্বোচ্চ ৩০ দিন অর্জিত ছুটি মঞ্জুর;	আবেদন ফরম, চিকিৎসা সনদ, ছুটির হিসাব, সুস্থতার সনদ, হিসাব রক্ষণ অফিস কর্তৃক প্রত্যয়ন (প্রযোজ্যক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য নয়;	আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে	মো: এনামুল হক উপ সহকারী পরিচালক (অ.দা.) ফোন-০২৫৮৯৯৫০০১১ dadkgm@fireservice.gov.bd

৪	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	নির্ধারিত ফরমে আবেদনসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির পর প্রাপ্যতা বিবেচনায় ভাতাসহ ছুটি মঞ্জুরীর জন্য উর্দ্ধগামী;	আবেদন ফরম, ছুটির হিসাব, হিসাব রক্ষণ অফিস কর্তৃক প্রত্যয়ন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য নয়;	আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে উর্দ্ধগামী;	মো: এনামুল হক উপ সহকারী পরিচালক (অ.দা.) ফোন-০২৫৮৯৯৫০০১১ dadkgm@fireservice.gov.bd
৫	রেশন ইউনিট বৃদ্ধি	নির্ধারিত ফরমে আবেদনসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির পর প্রাপ্যতা বিবেচনায় আবেদন উর্দ্ধগামী;	কাগজপত্রঃ ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. জন্ম নিবন্ধন /নিকাহনামা	প্রযোজ্য নয়;	আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে উর্দ্ধগামী;	মো: এনামুল হক উপ সহকারী পরিচালক (অ.দা.) ফোন-০২৫৮৯৯৫০০১১ dadkgm@fireservice.gov.bd
৬	কর্মচারী কল্যাণ তহবিল	কল্যাণ তহবিল হতে চিকিৎসা সাহায্য, দাফন-কাফন অনুদান, চূড়ান্ত উত্তোলন, ঋণ প্রদান, বৃত্তি প্রদান, সন্মানি ভাতা প্রদান	আবেদনকারী/উত্তরাধিকারী কর্তৃক আবেদন পত্র ও উপর্যুক্ত তথ্য প্রমাণাদি;	প্রযোজ্য নয়;	আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে উর্দ্ধগামী;	মো: এনামুল হক উপ সহকারী পরিচালক (অ.দা.) ফোন-০২৫৮৯৯৫০০১১ dadkgm@fireservice.gov.bd
৭.	জিপিএফ ঋণ	ঘরবাড়ি মেরামত/নির্মাণ, জমি ক্রয় চিকিৎসার জন্য অগ্রিম/চূড়ান্ত উত্তোলনের আবেদন সংশ্লিষ্ট উর্দ্ধতন দপ্তরে প্রেরন;	কাগজপত্রঃ ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. ব্যালেন্সসীট ৩. পূর্বের মঞ্জুরী আদেশ	প্রযোজ্য নয়;	আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে উর্দ্ধগামী;	মো: এনামুল হক উপ সহকারী পরিচালক (অ.দা.) ফোন-০২৫৮৯৯৫০০১১ dadkgm@fireservice.gov.bd
৮.	নারী কল্যাণ সমিতি	নারী কল্যাণ সমিতির সদস্যদের অবসর গ্রহণ বা মৃত্যু বরনের ক্ষেত্রে চূড়ান্ত উত্তোলন	১. আবেদনপত্র-০১ টি; ২. অবসর আদেশের কপি; ৩. আয়ন ব্যয়ন কর্মকর্তা কর্তৃক স্বাক্ষরিত ঋণ সংক্রান্ত প্রত্যয়ন পত্র; ৪. কোন কর্মকর্তা/কর্মচারী মৃত্যু বরন করলে শোক বার্তা, কর্মকর্তা/কর্মচারীর মৃত্যু সনদ, সদস্য/নমিনীর জাতীয় পরিচয় পত্র/জন্ম নিবন্ধনের সত্যায়িত কপি ৫. স্থানীয় চেয়ারম্যান কর্তৃক উত্তরাধিকারী সনদপত্রের সত্যায়িত কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৬. পাশ বই।	প্রযোজ্য নয়;	আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে উর্দ্ধগামী;	অধিদপ্তর হতে কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহন করা হয়ে থাকে

২.৫ আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

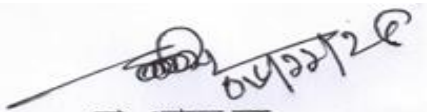
ক্রমিক নং : প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়:

- ১ নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে আবেদন জমা প্রদান
- ২ সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা।
- ৩ সাক্ষাৎতের 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।

২.৬ 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 করুনঃ

ক্র: নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগ ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা 	মো: এনামুল হক উপ সহকারী পরিচালক(অ.দা.) ফোন-০২৫৮৯৯৫০০১১ ই-মেইল: dadkgm@fireservice.gov.bd	৩০ কার্যদিবস (সাধারণ) ৪০ কার্যদিবস (তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে)
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা 	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম (সেবা) সহকারী পরিচালক ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২৯ মোবাইল নং: ০১৯০১০২০১৪২ ই-মেইল: adrpr@fireservice.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে;	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অধিদপ্তরে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস


মো: এনামুল হক
উপ সহকারী পরিচালক (অ.দা.)
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
কুড়িগ্রাম।