

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপসহকারী পরিচালকের দপ্তর
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
মৌলভীবাজার।

সেবা পদান প্রস্তুতি (Citizen Charter)

১। ভিশন(Vision): ও মিশন (Mission):

ভিশন (Vision): “অগ্নিকান্ডসহ সকল দুর্ঘটনা মোকাবেলা ও নাগরিক সুরক্ষা নিশ্চিত করণের মাধ্যমে এশিয়ার অন্যতম শ্রেষ্ঠতম প্রতিষ্ঠান হিসেবে সক্ষমতা অর্জন”।

মিশন(Mission): “দুর্ঘটনা দুর্ঘটনায় জীবন ও সম্পদ রক্ষার মাধ্যমে নিরাপদ বাংলাদেশ গড়ে তোলা”।

উপসহকারী পরিচালকেরদপ্তর, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, মৌলভীবাজার

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	অগ্নিনির্বাপণ, উদ্ধার, প্রাথমিক চিকিৎসা,	যে কোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন ও অগ্নি নির্বাপণ/উদ্ধার/প্রাথমিক চিকিৎসা প্রদান ও হাসপাতালে প্রেরণ	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়;	সংবাদ প্রাপ্তির থেকে কার্যক্রম শেষ না হওয়া পর্যন্ত	যীশু তালুকদার মবিলাইজিং অফিসার(ভারপ্রাপ্ত) বিভাগীয় নিয়ন্ত্রণ কক্ষ ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স সিলেট বিভাগ, সিলেট ফোনঃ ০২৯৯৬৬৪৩৩৩৯ মোবাইল: ০১৯০১-০২৩৬০৮ ইমেইল:sylhetfirecontrol@gmail.com
২	অ্যাম্বুলেন্স	জনসাধারণের পক্ষ হতে যে কোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন এবং রোগী বহন করে হাসপাতাল অথবা গন্তব্যস্থলে প্রেরণ (বিঃদ্র: মৃত দেহ এবং সংক্রামক রোগী বহন করা হয় না)	রোগী স্থানান্তরের ক্ষেত্রে রোগীর বৃত্তান্ত দিতে হবে যার ফরম সংশ্লিষ্ট সেবা কেন্দ্রে/ফায়ার স্টেশনে পাওয়া যাবে	ক) দুর্ঘটনায় আহতদের পরিবহন বিনা মূল্যে। খ) রোগী পরিবহনের ক্ষেত্রে- নন এসি অ্যাম্বুলেন্স-এর জন্য; ১। দেশের সকল এলাকায় ৮ কি.মি. পর্যন্ত ৩০০/- টাকা। ২। ৮ কিলোমিটার হতে ১৬ কিলোমিটার পর্যন্ত ৫০০/- টাকা। ৩। ১৬ কিলোমিটারের উর্দে অতিরিক্ত প্রতি কিলোমিটারের জন্য ১৫/- টাকা হারে যোগ হবে। ৪। রোগী পরিবহন কালে অবস্থান অপরিহার্য হলে প্রতি ঘন্টা বা তার অংশের জন্য ওয়েটিং ফি ৫০/- টাকা।	সংবাদ প্রাপ্তির থেকে কার্যক্রম শেষ না হওয়া পর্যন্ত	সাকরিয়া হায়দার উপসহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স মৌলভীবাজার। ফোন: ০২৯৯৬৬৮২৭৬১ মোবাইল: ০১৯০১-০২৩৬০৩ ইমেইল:dadmbr@fireservice.gov.bd

				৫। প্রতিটি অক্সিজেন সিলিন্ডার সরবরাহ ৬০০/- (ছয়শত) টাকা গ) রোগী পরিবহনের ক্ষেত্রে- এসি অ্যাম্বুলেন্স-এর জন্য; ১। দেশের সকল এলাকায় ৮ কি.মি. পর্যন্ত ৫০০/- টাকা। ২। ৮ কিলোমিটার হতে ১৬ কিলোমিটার পর্যন্ত ১০০০/- টাকা। ৩। ১৬ কিলোমিটারের উর্দে অতিরিক্ত প্রতি কিলোমিটারের জন্য ২০/- টাকা হারে যোগ হবে। ৪। রোগী পরিবহন কালে অবস্থান অপরিহার্য হলে প্রতি ঘন্টা বা তার অংশের জন্য ওয়েটিং ফি ৫০/- টাকা। ৫। প্রতিটি অক্সিজেন সিলিন্ডার সরবরাহ ৬০০/- (ছয়শত) টাকা		
৩	ফায়ার রিপোর্ট প্রদান (এক টাকা হতে ২০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ক্ষতির ক্ষেত্রে);	ক্ষতিগ্রস্থ ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ লিখিত আবেদন করার পর তদন্ত কমিটির প্রতিবেদনের ভিত্তিতে ফায়ার রিপোর্ট প্রদান;	কাগজপত্র: ১। আবেদনপত্র (সাদা কাগজ); ২। জিডির কপি; ৩। ক্ষতিগ্রস্থ মালামালের মূল্যসহ তালিকা; ৪। ক্ষতিগ্রস্থ মালামালের স্থিরচিত্র; ৫। পেপার কাটিং; ৬। চালানের মূল কপি।	ক) বীমাকৃত প্রতিষ্ঠানের ফায়ার রিপোর্ট গ্রহণের ক্ষেত্রে; তদন্ত প্রতিবেদনের আলোকে নিরুপিত ক্ষয়-ক্ষতির ০.১% এবং ন্যূনতম ৫,০০০/- টাকা। খ। বীমা ব্যতীত ক্ষেত্রে; ১০০০/- টাকা। (ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমাকৃত ন্যূনতম ফি ৫০০০/- টাকা জমার পর নিরুপিত ক্ষয়ক্ষতির ০.১% হারে (ন্যূনতম ফি বাদে) অবশিষ্ট ফি জমা সাপেক্ষে ফায়ার রিপোর্ট গ্রহণ করতে হবে। গ) অগ্নিকান্ডের পুনঃতদন্তের আবেদন করার জন্য ইতোমধ্যে নিরুপিত ক্ষয়ক্ষতির ০.১% হারে ফি জমা সাপেক্ষে আবেদন করতে হবে।	পূর্ণাঙ্গ তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির ১৫ দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত জানানো হবে;	সাকরিয়া হায়দার উপসহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স মৌলভীবাজার। ফোন: ০২৯৯৬৬৮২৭৬১ মোবাইল: ০১৯০১-০২৩৬০৩ ইমেইল: dadmbr@fireservice.gov.bd
৪	ওয়ারহাউজ /ওয়ার্কশপ লাইসেন্স প্রদান;	আবেদন ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, পরিদর্শন প্রতিবেদন সন্তোষজনক হলে;	কাগজপত্র: ১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২। তথ্য ফরম; ৩। নকশা (ফ্লোর প্ল্যান); ৪। জমির দলিল/ভাড়ার চুক্তিপত্র;	৯০০-৪০,০০০/- টাকা Assessment (মোতাবেক) ০৫(পাঁচ) বছর পর পর লাইসেন্স পুনঃ নির্ধারণ করতে হবে। নির্ধারিত /ধারণকৃত ফিস ট্রেজারি চালানের	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়

			৫। জমির মূল্যায়ন; ৬। ট্রেড লাইসেন্স; ৭। মেমোরেন্ডাম অব আর্টিকেলস; প্রাপ্তি স্থান: ১। অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট।	মাধ্যমে জমাকরণ। সর্বোচ্চ মার্শুল ৮০০০/- টাকা, কোড নং-১-৭৩৬১-০০০০-২০০৯ তে বাংলাদেশ ব্যাংক/সোনালী ব্যাংকে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান করে মূল চালান আবেদনের সাথে সংযুক্ত করতে হবে;		
৫	ক) পাম্পিং জব, পানি,পানি নিষ্কাশন ও পানি সরবরাহ কৃষি পণ্য মেলা, বাণিজ্য মেলা, সমাবেশ ও অন্যান্য কাজে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ক) সাজ-সরঞ্জামাদি ফি	-	-	অগ্নিনির্বাপনী জলযান (প্রতিটি) ১। প্রস্তাবিত চার্জ ১,০০০/- টাকা ২। অবস্থান চার্জ প্রতি ঘন্টা এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ১০০/- টাকা। ৩। প্রতি কিলোমিটার এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ২০/-। ৪। ওয়ার্কিং চার্জ/পাম্পিং চার্জ; প্রতি ঘন্টা এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ৫০০/- টাকা। টিটিএল/মোরকেল/এরিয়েল প্লাটফর্ম লেডার/ইটি/লাইট ইউনিট/ফোম টেন্ডার/কেমিক্যাল টেন্ডার/রেকার ভ্যান (প্রতিটি) ১। প্রতিস্থাপন চার্জ ১,২০০/- টাকা ২। অবস্থান চার্জ প্রতি ঘন্টা এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ৫০০/- টাকা। ৩। প্রতি কিলোমিটার এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ২০০/-। ৪। ওয়ার্কিং চার্জ/পাম্পিং চার্জ; প্রতি ঘন্টা এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ১,০০০/- টাকা। পানিবাহি গাড়ি (১৮০০ লি.-৬৫০০লি.) ১। প্রতিস্থাপন চার্জ ৪০০/- টাকা ২। অবস্থান চার্জ প্রতি ঘন্টা এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ২০০/- টাকা। ৩। প্রতি কিলোমিটার এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ৫০/-। ৪। ওয়ার্কিং চার্জ/পাম্পিং চার্জ; প্রতি ঘন্টা এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ৩০০/- টাকা। টানা গাড়ি (প্রতিটি) ১। প্রতিস্থাপন চার্জ ২০০/- টাকা		-

				২। অবস্থান চার্জ প্রতি ঘন্টা এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ১০০/- টাকা। ৩। প্রতি কিলোমিটার এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ৪০/-। ৪। ওয়ার্কিং চার্জ/পাম্পিং চার্জ; প্রতি ঘন্টা এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ৩০০/- টাকা। রেসকিউ বোট ১। প্রতিস্থাপন চার্জ ৫০০/- টাকা ২। অবস্থান চার্জ প্রতি ঘন্টা এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ২০০/- টাকা। ৩। প্রতি কিলোমিটার এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ১০০/-। ৪। ওয়ার্কিং চার্জ/পাম্পিং চার্জ; প্রতি ঘন্টা এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ৫০০/- টাকা। ৫। ট্রেলার পাম্প (পাম্প বড় ও মাঝারি) ক) প্রতিস্থাপন চার্জ ৫০০/- টাকা খ) অবস্থান চার্জ প্রতি ঘন্টা এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ২০০/- টাকা। গ) ওয়ার্কিং চার্জ/পাম্পিং চার্জ; প্রতি ঘন্টা এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ৫০০/- টাকা। পাম্প (ছোট) ১। প্রতি স্থাপন চার্জ ২০০/- টাকা ২। অবস্থান চার্জ প্রতি ঘন্টা এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ১০০/- টাকা। ৩। ওয়ার্কিং চার্জ/পাম্পিং চার্জ; প্রতি ঘন্টা এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ১৫০/- টাকা।		
	খ) নিয়োজিত জনবলের নির্ধারিত সার্ভিস চার্জ	-	-	প্রতি ঘন্টা বা তার অংশ বিশেষের জন্য অনুরূপ হবে ১। উপপরিচালক, পরিচালক ও মহাপরিচালক; জন প্রতি ৭৫০/- টাকা। ২। উপসহকারী পরিচালক, ও সহকারী পরিচালক; জন প্রতি ৫০০/- টাকা। ৩। সিনিয়র স্টেশন অফিসার/সমমানের কর্মকর্তা; জন প্রতি ৪০০/- টাকা।	-	-

				৪। স্টেশন অফিসার/সমমানের কর্মকর্তা; জন প্রতি ৩০০/- টাকা। ৫। সাব-অফিসার; জন প্রতি ২৫০/- টাকা ৬। লিডার/ড্রাইভার; জন প্রতি ২০০/- টাকা। ৭। ফায়ারফাইটার/নার্সিং এ্যাটেনডেন্ট/ ডুবুরি; জন প্রতি ১৫০/- টাকা। ৮। মশালচী/বাবুচী/ক্লিনার; জন প্রতি ১০০/-।		
	গ) খাবার পানি সরবরাহের জন্য নির্ধারিত সার্ভিস চার্জ	-	-	১। ১১,০০০ লিটার বিশেষ পানিবাহি গাড়ি; ১০০০/- টাকা। ২। ৬,৫০০লিটার বিশেষ পানিবাহি গাড়ি; ৪০০/- ৩। ৪,৩০০ লিটার বিশেষ পানিবাহি গাড়ি; ৩০০/- ৪। ৪,৩০০ লিটার বিশেষ পানিবাহি গাড়ি; ২০০/-	-	-
	ঘ) কোন ভবন বা স্থানে প্রবেশক্রমে জরিপ, পরীক্ষা- নিরীক্ষা, পরিদর্শন, পরিমাপ ইত্যাদি সম্পর্কিত নির্ধারিত সার্ভিস চার্জ	-	-	১। সিএনজি, পেট্রোল-পাম্প, সাব-স্টেশন ইত্যাদি; ২,০০০/- ২। ৫০,০০০/- পর্যন্ত বর্গফুট আকারের শিল্প/বাণিজ্যিক/মার্কেটসহ অন্যান্য ভবনের জন্য ১০,০০০/- টাকা। পরবর্তী প্রতি ১০০০ বর্গফুটের জন্য ৫০/- টাকা হারে যোগ হবে।	-	-

সেবা সমূহের ফি স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের অর্থনৈতিক কোড নং-১-৭৩৬১-০০০০-২০০৯ (অটোমেশন চালান সিস্টেম ১৬১০৩-১৪২২৩২৭, অগ্নি নির্বাপন সেবা ফি)- এর অনুকূলে প্রদেয়/আদায়যোগ্য হবে।

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক 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)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ফায়ার রিপোর্ট প্রদান (এক টাকা হতে ২০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত (ক্ষতির ক্ষেত্রে);	সরকারি/বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে অনুরোধপত্র অথবা বিজ্ঞ আদালতের নিকট হতে আদেশ প্রাপ্তির পর তদন্ত কমিটির প্রতিবেদনের ভিত্তিতে ফায়ার রিপোর্ট প্রদান;	কাগজপত্র: ১। আবেদনপত্র (সাদা কাগজ); ২। জমির দলিল/চুক্তি পত্র; ৩। থানার জিডি কপি; ৪। ক্ষতিগ্রস্থ মালামালের মূল্যসহ তালিকা; ৫। ক্ষতিগ্রস্থ মালামালের স্থিরচিত্র; ৬। পেপার কাটিং; ৭। তদন্তের প্রয়োজনে আবশ্যিক অন্যান্য কাগজপত্র।	ক) বীমাকৃত প্রতিষ্ঠানের ফায়ার রিপোর্ট গ্রহণের ক্ষেত্রে; তদন্ত প্রতিবেদনের আলোকে নিরুপতি ক্ষয়-ক্ষতির ০.১% এবং ন্যূনতম ৫,০০০/- টাকা। খ) বীমা ব্যতিত ক্ষেত্রে; ১,০০০/- টাকা। (ট্রেজারি চালানোর মাধ্যমে জমাকৃত ন্যূনতম ফি ৫০০০/- টাকা জমার পর নিরুপিত ক্ষয়ক্ষতির ০.১% হারে (ন্যূনতম ফি বাদে) অবশিষ্ট ফি জমা সাপেক্ষে ফায়ার রিপোর্ট গ্রহণ করতে হবে। গ) অগ্নিকান্ডের পুনঃতদন্তের আবেদন করার জন্য ইতোমধ্যে নিরুপিত ক্ষয়ক্ষতির ০.১% হারে ফি জমা সাপেক্ষে আবেদন করতে হবে।	পূর্ণাঙ্গ তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির ১৫ দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত জানানো হবে;	সাকরিয়া হায়দার উপসহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স মৌলভীবাজার। ফোন: ০২৯৯৬৬৮২৭৬১ মোবাইল: ০১৯০১-০২৩৬০৩ ইমেইল: dadmbr@fireservice.gov.bd

২.৩ আভ্যন্তরীণ 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)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর;	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদনপত্র নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রেরণের পর ছুটি মঞ্জুর করা হয় (ছুটিকাল ০১ মাস পর্যন্ত)	আবেদনফরম, চিকিৎসা সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), ছুটির হিসাব সুস্থতার সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), হিসাবরক্ষণ অফিস কর্তৃক প্রত্যয়ন;	প্রযোজ্য নয়	সর্বোচ্চ ১৫ কর্ম দিবসের মধ্যে;	সাকরিয়া হায়দার উপসহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স মৌলভীবাজার। ফোন: ০২৯৯৬৬৮২৭৬১ মোবাইল: ০১৯০১-০২৩৬০৩ ইমেইল: dadmbr@fireservice.gov.bd
২	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	হার্ড কপি, ই-নথি, ওয়েবসাইট ইত্যাদি।	(ক) সাদা কাগজ আবেদনপত্র; (খ) নির্ধারিত ফরম; (গ) ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে); (ঘ) পূর্ববর্তী শ্রান্তিবিনোদন ছুটি মঞ্জুরীর কপি; হিসাব রক্ষণ অফিস কর্তৃক প্রত্যয়ন পত্র (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) নির্ধারিত ছকে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সুপারিশ ও অনুমোদনের জন্য প্রেরণ;	প্রযোজ্য নয়	সর্বোচ্চ ১৫ কর্ম দিবসের মধ্যে;	সাকরিয়া হায়দার উপসহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স মৌলভীবাজার। ফোন: ০২৯৯৬৬৮২৭৬১ মোবাইল: ০১৯০১-০২৩৬০৩ ইমেইল: dadmbr@fireservice.gov.bd

৩.	বিভাগীয় কর্মকর্তা ও কর্মচারী কল্যাণ	ঘরবাড়ি মেরামত/নির্মাণ, জমি ক্রয় চিকিৎসার জন্য অগ্রিম উত্তোলন/অফেরতযোগ্য অগ্রিম/চূড়ান্ত উত্তোলন;	নির্ধারিত হকে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সুপারিশ ও অনুমোদনের জন্য প্রেরণ;	প্রযোজ্য নয়	সর্বোচ্চ ০৭(সাত) কাযদিবসের মধ্যে;	সাকরিয়া হায়দার উপসহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স মৌলভীবাজার। ফোন: ০২৯৯৬৬৮২৭৬১ মোবাইল: ০১৯০১-০২৩৬০৩ ইমেইল: dadmbr@fireservice.gov.bd
৪.	ক্রয় ও সরবরাহ (অভ্যন্তরীণ);	আওতাধীন দপ্তর/স্টেশন সমূহের চাহিদা মোতাবেক টেন্ডার/কোটেশন/সরাসরি ক্রয়ের মাধ্যমে মালামল ও সরঞ্জামাদি ক্রয় ও চাহিদা ভিত্তিক সরবরাহ করা হয়;	চাহিদা পত্র;	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সাকরিয়া হায়দার উপসহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স মৌলভীবাজার। ফোন: ০২৯৯৬৬৮২৭৬১ মোবাইল: ০১৯০১-০২৩৬০৩ ইমেইল: dadmbr@fireservice.gov.bd

৪. আওতাধীন স্টেশন সমূহঃ

- ৪.১। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স স্টেশন, মৌলভীবাজার।
- ৪.২। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স স্টেশন, শ্রীমঙ্গল।
- ৪.৩। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স স্টেশন, কুলাউড়া।
- ৪.৪। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স স্টেশন, বড়লেখা।
- ৪.৫। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স স্টেশন, কমলগঞ্জ।
- ৪.৬। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স স্টেশন, রাজনগর।
- ৪.৭। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স স্টেশন, জুড়ী।

৫। আপনার কাজে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়ঃ	ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়ঃ
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে আবেদন জমা প্রদান।	৪	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অগ্নি-নির্বাপনী ব্যবস্থা নিশ্চিত করা।
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।	৫	আবেদনপত্রের সাথে সকল প্রকার সংযুক্তি সঠিকভাবে প্রদান।
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।	৬	সকল প্রকার দুর্ঘটনা/সাহায্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে সঠিক তথ্য প্রদান এবং ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের সদস্যদের সার্বিক সহযোগিতা প্রদান।

৬। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ব্যবস্থা 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:

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা 	সাকরিয়া হায়দার উপসহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স মৌলভীবাজার। মোবাইল: ০১৯০১-০২৩৬০৩ ফোন (অফিস): ০২৯৯৬৬৮২৭৬১ ইমেইল: dadmbr@fireservice.gov.bd	৩০ কার্যদিবসের (সাধারণ) ৪০ কার্যদিবস (তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে)
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা 	মো: আনোয়ার হোসেন সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, সিলেট। মোবাইল: ০১৯০১-০২০১৫২ ফোন (অফিস): ০২৯৯৬৬৮৩৩৩০ ই-মেইল: adsyl@fireservice.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩।	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব:- www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস



উচ্চমান সহকারী কাম ক্যাশিয়ার
উপসহকারী পরিচালকের দপ্তর
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, মৌলভীবাজার ও
সদস্য, সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ কমিটি



ওয়ারহাউজ ইন্সপেক্টর
সহকারী পরিচালকের দপ্তর, চট্টগ্রাম-৩৭
কর্মঅঞ্চল: মৌলভীবাজার-২ ও
সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ কমিটি



ওয়ারহাউজ ইন্সপেক্টর
সহকারী পরিচালকের দপ্তর, চট্টগ্রাম-৩৬
কর্মঅঞ্চল: মৌলভীবাজার-১ ও
সভাপতি, সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ কমিটি