

সিটিজেন চার্টার

সিটিজেন চার্টার

১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য

১.১ রূপকল্প: সুবিশিষ্ট, অগ্রদক্ষিণমুখী, সকল দুর্গোপ মোকাবিলা ও নাগরিক সুরক্ষা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে এশিয়ার অন্যতম শ্রেষ্ঠ প্রতিষ্ঠান হিসেবে সংক্ষমতা অর্জন।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্র: নং	সেবার মান	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	যেকোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন ও অগ্নিনির্বাপন/ উদ্ধার/ প্রাথমিক চিকিৎসা প্রদান ও হাসপাতালে প্রেরণ;	প্রয়োজ্য নয়:	প্রয়োজ্য নয়:	সংবাদ প্রাপ্তি থেকে কার্যক্রম শেষ না হওয়া পর্যন্ত	০২৫৮৯৯৪২০৩০/০১৭৩২৫০ ৬৮২১/০১৯০১-০২৩২৯৭ হট লাইন -১৬১৬৩	ষ্টেশন অফিসার পঞ্চগড় ফায়ার স্টেশন ০২৫৮৯৯৪২০৩০/০১৭৩২৫০ ৬৮২১/০১৯০১-০২৩২৯৭ হট লাইন -১৬১৬৩
২	আবাসিক/বাণিজ্যিক বহতল ভবনের ছাড়পত্র:	আবেদনকারী কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ নিষিদ্ধ/অনলাইন আবেদনের প্রেক্ষিতে সত্বেযজনক পরিদর্শন প্রতিবেদন ও সঠিক তথ্য প্রমানের ভিত্তিতে শর্তসাপেক্ষে ছাড়পত্র প্রদান করা হয়:	কাগজপত্র : ০১. আবেদনপত্র (নির্ধারিত ফরমে) ০২. নকশা(লিজেড চার্টসহ লোকেশন প্লান, সাইট প্লান, ফ্লোর প্লান, ফায়ার সেকফিটি প্লান): ০৩. জমির দলিল, অন্যান্য তথ্যাদি ০৪. পূরণকৃত তথ্য ফরম : ০৫. গুপল ম্যাপ।	প্রয়োজ্য নয়:	সর্বোচ্চ ৩০ কর্মদিবস	অধিদপ্তর হতে ছাড়পত্র প্রদান করা হয়ে থাকে।	

ক্র: নং	সেবার মান	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 (অনুধী) (৩০.০০.০০০/)	ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ লিখিত আবেদন-করার পর প্রদান করা হয়।	০১. আবেদনপত্র (সাদা) ০২. ক্ষতিগ্রস্ত কাগজ (কপি) ০৩. ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের মূল্যসহ তালিকা ০৪. ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের প্রতিবেদন অনুমোদন সাপেক্ষে ফায়ার রিপোর্ট প্রদান:	বীমাবিহীন এবং বীমাকৃত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে যথাক্রমে ২৫০/- ও ১৫০০/- 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:	অগ্নিদপ্তর কর্তৃক অনুমোদিত তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির ১৫ (পনেরো) কর্মদিবস মধ্যে সিদ্ধান্ত অবহিতকরণ;	যাচাই কার্যক্রম অগ্নিদপ্তর কর্তৃক সম্পাদিত

০২৪ নিঃস্রোতসেবক	অধিদপ্তর কর্তৃক প্রস্তুতকৃত শিক্ষা (সাধারণ নগরিক (১৮-৪৫ বছর) এর আবেদনের ভিত্তিতে প্রশিক্ষণ প্রদান;	০১. নিকটতম ফায়ার স্টেশনে নিবন্ধনকরনের মধ্যে	ব্যরীদ প্রাপ্তির সাপেক্ষে; প্রাপ্তির পর	আবেদন করার তিন মাসের মধ্যে	অধিদপ্তর হতে নির্দেশনা প্রাপ্তির পর
ক) অগ্রি	ক. সরকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর নির্দিষ্ট তারিখ ও সময়ে নির্ধারিত কর্মসূচি/সংশ্লিষ্ট ফায়ার স্টেশন কর্তৃক খ. বেসরকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর নির্দিষ্ট তারিখ ও সময়ে নির্ধারিত প্রশিক্ষক প্যানেল কর্তৃক ও মহড়া;	ক) প্রয়োজন্য প্রশিক্ষণঃ ১. আবেদন প্রাপ্তির এক	ক) প্রয়োজন্য প্রশিক্ষণঃ ১. আবেদন প্রাপ্তির এক	আবেদন করার এক মাসের মধ্যে	অধিদপ্তর হতে কার্যকরী বাবস্থা গ্রহণ করা হয়ে থাকে

ক্র: নং	সেবার মান	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 অনলাইন আবেদন	আবেদনের যোগ্যতাঃ যে কোন বিষয়ে মাতক/সমমান ডিগ্রীধারী তবে উচ্চ মাধ্যমিক পর্যায়ে অবশ্যই সায়েন্স ব্যাকগ্রাউন্ড হতে হবে: কাগজপত্রঃ ১. আবেদন পত্র ২. পে অর্ডার ৩. সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ ৪. পাস পোর্ট সাইজের ছবি ৫. অবশ্যক অন্যান্য কাগজ পত্র প্রাপ্তিস্থান: ১. অধিদপ্তর ২. ট্রেনিং কমপ্লেক্স ৩. অনলাইন www.fscd.gov.bd	পরিশোধ: 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 গ্রহণ করা হয়ে থাকে
৭.	ফায়ার সাইন্স এন্ড অকুপেশনাল সেফটি কোর্স;	আবেদনকারী কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ লিখিত বা অনলাইন আবেদন	কাগজপত্রঃ ১. আবেদন পত্র ২. পে অর্ডার ৩. সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ ৪. পাস পোর্ট সাইজের ছবি ৫. অবশ্যক অন্যান্য কাগজ পত্র	পরিশোধ: 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	০৬ মাস মেয়াদি ফায়ার ডিপ্লোমা	যাবতীয় কার্যক্রম অধিদপ্তর কর্তৃক সম্পাদিত

প্রাতিস্থান : ১. অধিদপ্তর ২. ট্রেনিং কমপ্লেক্স ৩. অনলাইন www.fscd.gov.bd			প্রাতিস্থান : ১. অধিদপ্তর ২. ট্রেনিং কমপ্লেক্স ৩. অনলাইন www.fscd.gov.bd	প্রাতিস্থান : ১. অধিদপ্তর ২. ট্রেনিং কমপ্লেক্স ৩. অনলাইন www.fscd.gov.bd	০৬ মাস মেয়াদি ফায়ার ডিপ্লোমা কোর্স;	যাবতীয় কার্যক্রম অধিদপ্তর কর্তৃক সম্পাদিত
৮. ফায়ার সেক্টি ম্যানেজার কোর্স	আবেদনকারী কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ লিখিত বা অনলাইন আবেদন		কাগজপত্রঃ ১. আবেদন পত্র ২. পে অর্ডার ৩. সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ ৪. পাস পোর্ট সাইজের ছবি ৫. আবশ্যিক অন্যান্য কাগজ পত্র প্রাতিস্থান : ১. অধিদপ্তর ২. ট্রেনিং কমপ্লেক্স ৩. অনলাইন www.fscd.gov.bd	প্রাতিস্থানঃ রাষ্ট্রপতি হতে যে কোন ব্যাংক হতে ৫০,৫০০ টাকার পে- অর্ডার/ব্যাংক ড্রাফট এর মূলকপি আবেদন পত্রের সাথে সংযুক্ত করতে হবে;		
ক্রঃ নং	সেবার মান	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাতিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৯.	আয়ুর্লোক;	জনসাধারণের পক্ষ হতে যে কোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন এবং রোগী বহন করে হাসপাতালে অথবা গন্তব্যস্থলে প্রেরন; (বিঃদ্রঃ মৃতদেহ এবং সংক্রামক রোগী বহন করা হয় না)।	রোগী স্থানান্তরের ক্ষেত্রে রোগী বৃত্তান্ত দিতে হবে যার ফর্ম সংশ্লিষ্ট সেবা কেন্দ্র/ফায়ার স্টেশনে পাওয়া যাবে;	ক) দেশের সকল এলাকায় ৫ মাইল/৮ কি: মি: পর্যন্ত প্রতি কল ১০০/-; খ) ৫ মাইল হতে ১০ মাইল /৮ কি: মি: হতে ১৬ কি: মি: পর্যন্ত প্রতি কল ১৫০/- গ) দুর্বর্তী কল প্রতি মাইল ১৫ টাকা এবং প্রতি কি: মি: ৯ টাকা ঘ) আয়ুর্লোক গাড়ী দ্বারা রোগী পরিবহন কালে অবস্থান অপরিবর্তন হলে প্রতি ঘণ্টা বা অংশের জন্য ২০ টাকা; ঙ) প্রতি অক্সিজেন সিলিন্ডার সরবরাহ ৬০০ টাকা;	সংবাদ প্রাপ্তি থেকে কার্যক্রম শেষ না হওয়া পর্যন্ত	০২৫৮৯৯৪২০০০/০১৭০২২৫০৬৮১১, ০২৯০১-০২০২২৭ পঞ্চগড় ফায়ার স্টেশন- পঞ্চগড় ফায়ার স্টেশন ০২৫৮৯৯৪২০০০/০১৭০২২৫০৬৮১১, ০২৯০১-০২০২২৭

২.২) প্রতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থানা	দায়িত্ব সেবার মূল্য এবং পরিপোষ পদ্ধতি নম্বর ও ইমেইল)	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১.	ফায়ার রিপোর্ট (অনুধ ৫০,০০,০০০/- (পঞ্চাশ লক্ষ) টাকা ক্ষতির ক্ষেত্রে)	সরকারী/বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে অনুরোধপত্র অথবা বিজ্ঞা আদালতের নিকট হতে আদেশ প্রাপ্তির পর পর তদন্ত কমিটির প্রতিবেদনের ভিত্তিতে এবং অধিদপ্তর কতৃক অনুমোদিত তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির পর ফায়ার রিপোর্ট প্রদান;	১. আবেদন পত্র ২. জমির দলিল/চুক্তিপত্র; ৩. থানার জিভির কপি; ৪. ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের মূল্যসহ তালিকা; ৫. ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের স্থির চিত্র; ৬. পেপার কাটিং ৭. তদন্তের প্রয়োজনে আবশ্যিক অন্যান্য কাগজপত্র;	১. আবেদন ২. জমির দলিল/চুক্তিপত্র; ৩. থানার জিভির কপি; ৪. ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের মূল্যসহ তালিকা; ৫. ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের স্থির চিত্র; ৬. পেপার কাটিং ৭. তদন্তের প্রয়োজনে আবশ্যিক অন্যান্য কাগজপত্র;	অধিদপ্তর কতৃক অনুমোদিত তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির ০৭ (সাত) কর্মদিবস মধ্যে সিদ্ধান্ত অবহিতকরণ;	যাবতীয় কার্যক্রম অধিদপ্তর কতৃক সম্পাদিত
২.	অগ্নি প্রতিরোধ ও নির্বাপন, উদ্ধার এবং প্রাথমিক চিকিৎসা বিষয়ক প্রশিক্ষণ পরামর্শ, সার্ভে এবং মহড়া;	ক) সরকারী প্রতিষ্ঠান কতৃক আবেদন প্রাপ্তির পর নির্দিষ্ট তারিখ ও সময়ে নির্ধারিত কমিটি/সংশ্লিষ্ট ফায়ার স্টেশন কতৃক; খ) বেসরকারী প্রতিষ্ঠান কতৃক আবেদন প্রাপ্তির পর নির্দিষ্ট তারিখ ও সময়ে নির্ধারিত প্রশিক্ষক-প্যানেল কতৃক;	১. আগজপত্রঃ ২. আবেদনপত্র প্রাপ্তি স্থানঃ ১. তনলাইন; ২. বেসরকারী	ক) প্রয়োজ্য নয় খ) প্রশিক্ষণঃ ২৫০০০/- পনের হাজার টাকা মহড়াঃ ০৬ তলা ভবনে=৬০০০/- টাকা ০৬ তলার উর্দ্ধে=১০০০০/- টাকা পরামর্শঃ প্রতি ভবন =৫০০০/- টাকা (ফি এর টাকা "ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স বেসামরিক প্রশিক্ষণ তহবিল, ত্রিনিদাদ , আগামাসি লেন শাখা" এর অনুকূলে পরিশোধ সাপেক্ষে পে- অর্ডার/ব্যাংক ড্রফট এর মূল কপি আবেদন পত্রের সাথে সংযুক্ত করতে হবে। প্রশিক্ষণ, পরামর্শ ও সার্ভের ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠান কতৃপক্ষ যাতায়াতের ব্যবস্থা করবেন;	সর্বোচ্চ ৬০ কর্মদিবস মধ্যে	যাবতীয় কার্যক্রম অধিদপ্তর কতৃক সম্পাদিত