

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপ-সহকারী পরিচালকের দপ্তর
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
ঠাকুরগাঁও।
dadtkg@fireservice.gov.bd
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

1. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্যঃ
1.1 রূপকল্প (ভিশন) : “অগ্নিকান্ডসহ সকল দুর্ঘটনা মোকাবেলা ও নাগরিক সুরক্ষা নিশ্চিত করণের মাধ্যমে এশিয়ার অন্যতম শ্রেষ্ঠ প্রতিষ্ঠান হিসেবে সক্ষমতা অর্জন”।
1.2 অভিলক্ষ্য (মিশন) : “দুর্ঘটনা দুর্ঘটনায় জীবন ও সম্পদের ক্ষার মাধ্যমে নিরাপদ বাংলাদেশ গড়ে তোলা”।
2. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহঃ
2.1 নাগরিক সেবাঃ

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোননম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
1.	অগ্নিনির্বাপন, উদ্ধার, প্রাথমিক চিকিৎসা;	যেকোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন ও অগ্নিনির্বাপন/ উদ্ধার/ প্রাথমিক চিকিৎসা প্রদান ও হাসপাতালে প্রেরণ;	প্রয়োজন্য নয়;	প্রয়োজন্য নয়;	সংবাদ প্রাপ্তি থেকে কার্যক্রম শেষ না হওয়া পর্যন্ত	মো: সাহিদুল ইসলাম উপ-সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ঠাকুরগাঁও। মোবাইল নং: ০১৯০১০২৩২০৮, ফোন: ০২৫৮৯১৩১০২৯ dadtkg@fireservice.gov.bd
2.	ফায়ার রিপোর্ট সংক্রান্ত [২০,০০,০০০/- (বিশ লক্ষ) টাকা পর্যন্ত ক্ষতির ক্ষেত্রে]	ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ লিখিত আবেদন করার পর বিধি মোতাবেক তদন্ত অনুমোদনকারী হতে গঠিত তদন্ত কমিটির প্রতিবেদনের ভিত্তিতে এবং অধিদপ্তর হতে তদন্ত প্রতিবেদন অনুমোদন স্বাপেক্ষে ফায়ার রিপোর্ট প্রদান;	কাগজ পত্র: 1. আবেদনপত্র (সাদা কাগজে); 2. জিডির কপি; 3. ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের মূল্যসহ তালিকা 4. ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের স্থিরচিত্র; 5. পেপার কাটিং; 6. চালানের মূল কপি;	1. বীমাকৃত প্রতিষ্ঠানের ফায়ার রিপোর্ট গ্রহণের ক্ষেত্রে: তদন্ত প্রতিবেদনের আলোকে নিরূপিত ক্ষয়ক্ষতির ০.১% এবং ন্যূনতম ৫,০০০/- 2. বীমা ব্যতিত ক্ষেত্রে: ১,০০০/- টাকা। (ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে মাধ্যমে জমাকৃত ন্যূনতম ফি ৫,০০০/- টাকা জমার পর নিরূপিত ক্ষয়ক্ষতির ০.১% হারে (ন্যূনতম ফি বাদে) অবশিষ্ট ফি জমা সাপেক্ষে ফায়ার রিপোর্ট গ্রহণ করতে হবে। 3. অগ্নিকান্ডের পুন:তদন্তের আবেদন করার জন্য ইতোমধ্যে নিরূপিত ক্ষয়ক্ষতির ০.১% হারে ফি জমা সাপেক্ষে আবেদন করতে হবে। কোড নং: ১-৭৩৬১-০০০০-২০০৯ তে এবং ১৫% ভ্যাট (অটোমেশন চালান সিস্টেম-16103-1422327, অগ্নি নির্বাপন সেবা ফি)এর অনুকূলে প্রদেয়/ আদায়যোগ্য হবে।	অনুমোদিত তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত অবহিত করণ;	মো: সাহিদুল ইসলাম উপ-সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ঠাকুরগাঁও। মোবাইল নং: ০১৯০১০২৩২০৮, ফোন: ০২৫৮৯১৩১০২৯ dadtkg@fireservice.gov.bd

3.	<p>এগ্যাম্বুলেগ্র সেবা</p>	<p>1. ফায়ার সার্ভিস কর্তৃক অগ্নিনির্বাপক ও উদ্ধারকালীন সময় ভিকটিম হাসপাতালে প্রেরণ ২. জনসাধারণের পক্ষ হতে যে কোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন এবং রোগী বহন করে হাসপাতাল অথবা গন্তব্যস্থলে প্রেরণ।</p> <p>(বিঃদ্রঃ মৃত দেহ এবং সংক্রামক রোগী বহন করা হয় না);</p>	<p>1. প্রয়োজ্য নহে। 2. রোগী স্থানান্তরের ক্ষেত্রে রোগী বৃত্তান্ত দিতে হবে যার ফর্ম সংশ্লিষ্ট সেবা কেন্দ্র/ফায়ার স্টেশনে পাওয়া যাবে;</p>	<p>1. দুর্ঘটনার আহতদের পরিবহন-বিনা মূল্যে। 2. রোগী পরিবহনের ক্ষেত্রেঃ নন-এসি এগ্যাম্বুলেগ্র এর জন্যঃ ক) দেশের সকল এলাকায় ৮ কিলোমিটার পর্যন্ত প্রতি কল 300 টাকা। খ) ৮ কিলোমিটার হতে ১৬ কিলোমিটার পর্যন্ত 500/- টাকা। গ) 16 কিলোমিটার উর্ধ্ব অতিরিক্ত প্রতি কিলোমিটার জন্য ১৫/- টাকা হারে যোগ হবে। ঘ) রোগী পরিবহনকালে অবস্থান অপরিহায় হলে প্রতি ঘন্টায় বা তার অংশের জন্য ওয়েটিং ফি 50/- টাকা। ঙ) প্রতি অক্সিজেন সিলিন্ডার সরবরাহ 600/- টাকা</p> <p><u>রোগী পরিবহনের ক্ষেত্রে-</u> (এসি গাড়ি) ক) দেশের সকল এলাকায় 8 কিলোমিটার পর্যন্ত 500/- টাকা। খ) 8 কিলোমিটার হতে 16 কিলোমিটার পর্যন্ত 1,000/- টাকা গ) 16 কিলোমিটার হতে উর্ধ্ব অতিরিক্ত প্রতি কিলোমিটারের জন্য 20/- টাকা হারে যোগ হবে। ঘ) রোগী পরিবহনের অবস্থান অপরিহায় হলে প্রতি ঘন্টা বা তার অংশের জন্য 50/- টাকা। ঙ) প্রতি অক্সিজেন সিলিন্ডার সরবরাহ 600/- টাকা</p>	<p>সংবাদ প্রাপ্তি থেকে কার্যক্রম শেষ না হওয়া পর্যন্ত।</p>	<p>মো: সাহিদুল ইসলাম উপ-সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ঠাকুরগাঁও। মোবাইল নং: 0১৯০১০২৩২০৮, ফোন: ০২৫৮৯৯৩১০২৯ dadtkg@fireservice.gov.bd</p>
4.	<p>ওয়্যারহাউজ/ও য়ার্কশপ</p>	<p>আবেদন ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র,</p>	<p><u>কাগজপত্র:</u> 1) নির্ধারিত ফরমে</p>	<p>900-40000/- টাকা Assessment (মোতাবেক)।</p>	<p>৯০ দিন;</p>	<p>মো: সাহিদুল ইসলাম উপ-সহকারী পরিচালক</p>

<p>লাইসেন্স প্রদান; অগ্নিপ্রতিরোধ ও নির্বাণ আইন-২০০৩ এর ৪ ধারার বিধান মতে ওয়্যারহাউজ/ওয়্যার্কশপ লাইসেন্স প্রদান</p>	<p>পরিদর্শন প্রতিবেদন সন্তোষজনক হলে;</p>	<p>আবেদন</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) তথ্য ফরম; 3) নকশা (ফ্লোর প্ল্যান); 4) জমির দলিল/ভাড়ার চুক্তিপত্র; 5) জমির মূল্যায়ন; 6) ট্রেড লাইসেন্স; 7) মেমোরেন্ডাম 8) আর্টিকেলস; <u>প্রাপ্তিস্থানঃ</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. ওয়্যার স্টপ সার্ভিস সেন্টার; 2. অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট; 	<p>5 বছর পর পর লাইসেন্স ফি পুনঃনির্ধারণ করতে হবে। নির্ধারিত/ধার্যকৃত ফিস ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমাকরণ। সর্বোচ্চ মাসুল ৫০০/ কোড: ১-৭৩৬১-০০০০-২০০৯ তে এবং ১৫% ভ্যাট এর চালান কোড নং:- ১-১১৩৩-০০৪৫-০৩১১ তে বাংলাদেশ ব্যাংক/ সোনালী ব্যাংকে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান করে মূল চালান আবেদনের সাথে সংযুক্ত করতে হবে।</p> <p>ম্যানুয়েল চালান পদ্ধতিঃ</p> <ol style="list-style-type: none"> ১. নির্ধারিত/ধার্যকৃত ফি ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে ব্যাংকে জমাকরণ (অনধিক ৫০০/- (পাঁচশত) হতে এবং ভ্যাট ১৫% ফি কোড নং-১-৭৩৬১-০০০০-২০০৯ বাংলাদেশ ব্যাংক/ সোনালী ব্যাংকে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান করতে হবে; ২. ১৫% ভ্যাট কোড নং-১-১১৩৩-০০৪০-০৩১১ তে শুধুমাত্র বাংলাদেশ ব্যাংকে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান করা যাবে; <p>খ) অনলাইন চালান পদ্ধতিঃ</p> <ol style="list-style-type: none"> ১. অনলাইন লিংকে প্রবেশ করে প্রতিষ্ঠান কোড ১৬১০৩০১১৩২৭৪৭ সিলেক্ট করে অগ্নিনির্বাণ সেবা ফি কোড ১৪২২৩২৭ নির্বাচন করতে হবে। এরপর মোবাইল ব্যাংকিং ই-ব্যাংকিং এর মাধ্যমে ফি প্রদান করতে হবে; ২. ১৫% ভ্যাট অনলাইন কোড নং-১১৪১১০১ দেশজ পণ্য ও সেবার ওপর মূসক; <p>গ) মূল চালান/অনলাইন চালান আবেদনের সাথে সংযুক্ত করতে হবে;</p>	<p>ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ঠাকুরগাঁও। মোবাইল নং: ০১৯০১০২৩২০৮, ফোন: ০২৫৮৯১৩১০২৯ dadtkg@fireservice.gov.bd</p>
---	--	--	---	---

২.২ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময় সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
1.	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর;	নির্ধারিত ফরমে আবেদনসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির পর প্রাপ্যতা ও প্রয়োজন বিবেচনায় সর্বোচ্চ ৪৫ দিন অর্জিত ছুটি মঞ্জুর।	কাগজপত্রঃ আবেদন ফরম, চিকিৎসার সনদ, ছুটির হিসাব, সুস্থ্যতার সনদ, হিসাব রক্ষন অফিস কর্তৃক প্রত্যয়ন (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে);	প্রয়োজন্য নয়;	আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ৭ দিনের মধ্যে;	মো: সাহিদুল ইসলাম উপ-সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ঠাকুরগাঁও। মোবাইল নং: ০১৯০১০২৩২০৮, ফোন: ০২৫৮৯৯৩১০২৯ dadtkg@fireservice.gov.bd
2.	শ্রান্তিবিনোদন ছুটি;	নির্ধারিত ফরমে আবেদনসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির পর প্রাপ্যতা বিবেচনায় ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের ভাতাসহ শ্রান্তিবিনোদন ছুটি মঞ্জুর।	কাগজপত্রঃ আবেদন ফরম, চাকুরী বহি অনুযায়ী ছুটির হিসাব;	প্রয়োজন্য নয়;	আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ৭ দিনের মধ্যে;	মো: সাহিদুল ইসলাম উপ-সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ঠাকুরগাঁও। মোবাইল নং: ০১৯০১০২৩২০৮, ফোন: ০২৫৮৯৯৩১০২৯ dadtkg@fireservice.gov.bd
3.	রেশন ইউনিট বৃদ্ধি;	নির্ধারিত ফরমে আবেদনসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির পর প্রাপ্যতা বিবেচনায় আবেদন উর্দ্ধগামী;	কাগজপত্রঃ ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. জন্মনিবন্ধন/ নিকাহনামা (সত্যায়িত)	প্রয়োজন্য নয়;	আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ৭ দিনের মধ্যে উর্দ্ধগামী;	মো: সাহিদুল ইসলাম উপ-সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ঠাকুরগাঁও। মোবাইল নং: ০১৯০১০২৩২০৮, ফোন: ০২৫৮৯৯৩১০২৯ dadtkg@fireservice.gov.bd
4.	জিপি এফ ঋণ;	ঘরবাড়ি মেরামত/ নির্মাণ, জমি ক্রয় চিকিৎসার জন্য অগ্রিম/ চূড়ান্ত উত্তোলনের আবেদন সংশ্লিষ্ট উর্দ্ধতন দপ্তরে	কাগজপত্রঃ ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. ব্যালেন্স সীট; ৩. পূর্বের মঞ্জুরী আদেশ;	প্রয়োজন্য নয়;	আবেদনপ্রাপ্তির সর্বোচ্চ ৭ দিনের মধ্যে ১ম কিস্তি মঞ্জুরী এবং ২য় হতে উর্দ্ধগামী;	মো: সাহিদুল ইসলাম উপ-সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ঠাকুরগাঁও। মোবাইল নং: ০১৯০১০২৩২০৮, ফোন: ০২৫৮৯৯৩১০২৯ dadtkg@fireservice.gov.bd

		১ম কিস্তি মঞ্জুরী এবং ২য় কিস্তি হতে উদ্ধগামী করা হয়;				
5.	ক্রয় ও সরবরাহ	আওতাধীন দপ্তর/ স্টেশনের চাহিদা মোতাবেক টেন্ডার/ কোটেশন/ সরাসরি ক্রয়ের মাধ্যমে মালামাল ও সরঞ্জামাদি ক্রয় ও চাহিদা ভিত্তিক সরবরাহ করা হয়	চাহিদাপত্রঃ	প্রয়োজন্য নয়;	প্রয়োজন্য নয়;	মো: সাহিদুল ইসলাম উপ-সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ঠাকুরগাঁও। মোবাইল নং: ০১৯০১০২৩২০৮, ফোন: ০২৫৮৯১৩১০২৯ dadtkg@fireservice.gov.bd

আপনার কাজে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়ঃ
1	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে আবেদন জমা প্রদান।
2	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস 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

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
1	2	3	4	5
1	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে;	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা 	মো: সাহিদুল ইসলাম উপসহকারী পরিচালক, ঠাকুরগাঁও। ফোন: ০২৫৮৯১৩১০২৯ মোবাইল : ০১৯০১০২৩২০৮ dadtkg@fireservice.gov.bd	30 কার্যদিবসের (সাধারণ) 40 কার্যদিবস (তনুকের উদ্যোগ গৃহীত হলে)
2।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না	আপিল কর্মকর্তা	মোঃ আমিরুল ইসলাম সরকার সহকারী পরিচালক দিনাজপুর।	20 কার্যদিবস

	পারলে;		মোবাইল: 01901020144 ইমেইল: addpr@fireservice.gov.bd	
31	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