

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্যঃ

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

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

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ:

২.১ নাগরিক 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	অগ্নিনির্বাপন, উদ্ধার, প্রাথমিক চিকিৎসা;	যেকোন 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: নওশের আলী মবিলাইজিং অফিসার (ভারপ্রাপ্ত) বিভাগীয় নিয়ন্ত্রন কক্ষ, । মোবাইল নং: ০১৯০১০২৩২১৩ বিভাগীয় নিয়ন্ত্রন কক্ষ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২২/০২৫৮৯৯৬২২২৬ মোবাইল: ০১৯০১০২৩২১৩ ইটলাইন: ১০২
২	ফায়ার রিপোর্ট সংক্রান্ত [৫০,০০,০০১/- (পঞ্চাশ লক্ষ এক) টাকা হতে ১,০০,০০,০০০/- (এক কোটি) টাকা পর্যন্ত ক্ষতির ক্ষেত্রে]	ক্ষতিগ্রস্থ 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;	কাগজ পত্র: ১. আবেদনপত্র (সাদা কাগজে); ২. জিডির কপি; ৩. ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের মূল্যসহ তালিকা ৪. ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের স্থিরচিত্র; ৫. পেপার কাটিং; ৬. চালানের মূল কপি;	১. বীমাকৃত প্রতিষ্ঠানের ফায়ার রিপোর্ট গ্রহণের ক্ষেত্রে: তদন্ত প্রতিবেদনের আলোকে নিরূপিত ক্ষয়ক্ষতির ০.১% এবং ন্যূনতম ৫,০০০/- ২. বীমা ব্যতির 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। ৩. অগ্নিকান্ডের পুনঃতদন্তের 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-১৬১০৩-১৪২২৩২৭, অগ্নি নির্বাপন সেবা ফি) এর অনুকূলে প্রদেয়/ আদায়যোগ্য হবে।	পূর্ণাঙ্গা তদন্ত প্রতিবেদন এর আলোকে ১৫(পনের) দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত অবহিতকরণ;	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর। মোবাইল নং- ০১৯০১০২৩০১৪২ বিভাগীয় নিয়ন্ত্রন কক্ষ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২২

৩	বহুতল ভবনের অনাপত্তি ছাড়পত্র বাণিজ্যিক	কোন ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ লিখিত আবেদন করার পর অধিদপ্তর হতে গঠিত তদন্ত কমিটির প্রতিবেদনের ভিত্তিতে এবং অধিদপ্তর হতে তদন্ত প্রতিবেদন অনুমোদন স্বাপেক্ষে বহুতলের ভবনের ছাড়পত্র প্রদান;	আবেদনসহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	১. বহুতল আবাসিক ভবনের প্রতি বর্গফুটের জন্য ০.৩০ টাকা এবং বাণিজ্যিক বা অন্য কোন ভবনের প্রতি বর্গফুটের জন্য ০.৫০ টাকা	অধিদপ্তর কর্তৃক অনুমোদিত তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির ০৭(সাত) দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত অবহিতকরণ;	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর। মোবাইল নং-০১৯০১০২০১৪২ বিভাগীয় নিয়ন্ত্রন কক্ষ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২২
৪	এম্বুলেন্স সেবা	১. ফায়ার সার্ভিস কর্তৃক অগ্নিনির্বাপক ও উদ্ধারকালীন সময় ডিকটিম হাসপাতালে প্রেরণ ২. জনসাধারণের পক্ষ হতে যে কোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন এবং রোগী বহন করে হাসপাতাল অথবা গন্তব্যস্থলে প্রেরণ। (বিঃদ্রঃ মৃত দেহ এবং সংক্রামক রোগী বহন করা হয় না);	১. প্রয়োজ্য নহে। ২. রোগী স্থানান্তরের ক্ষেত্রে রোগী বৃত্তান্ত দিতে হবে যার ফর্ম সংশ্লিষ্ট সেবা কেন্দ্র/ফায়ার স্টেশনে পাওয়া যাবে;	১. দুর্ঘটনার আহতদের পরিবহন- বিনা মূল্যে। ২. রোগী পরিবহনের ক্ষেত্রেঃ নুন-এসি এম্বুলেন্স এর জন্যঃ ক) দেশের সকল এলাকায় ৮ কিলোমিটার পর্যন্ত প্রতি কল ৩০০ টাকা। খ) ৮ কিলোমিটার হতে ১৬ কিলোমিটার পর্যন্ত ৫০০/- টাকা। গ) ১৬ কিলোমিটার উর্ধ্বে অতিরিক্ত প্রতি কিলোমিটার জন্য ১৫/- টাকা হারে যোগ হবে। ঘ) রোগী পরিবহনকালে অবস্থান অপরিহার্য হলে প্রতি ঘন্টায় বা তার অংশের জন্য ওয়েটিং ফি ৫০/- টাকা। ঙ) প্রতি অক্সিজেন সিলিন্ডার সরবরাহ ৬০০/- টাকা রোগী পরিবহনের ক্ষেত্রে-(এসি গাড়ি) ক) দেশের সকল এলাকায় ৮ কিলোমিটার পর্যন্ত ৫০০/- টাকা। খ) ৮ কিলোমিটার হতে ১৬ কিলোমিটার পর্যন্ত ১,০০০/- টাকা গ) ১৬ কিলোমিটার হতে উর্ধ্বে অতিরিক্ত প্রতি কিলোমিটারের জন্য ২০/- টাকা হারে যোগ হবে। ঘ) রোগী পরিবহনের অবস্থান অপরিহার্য হলে প্রতি ঘন্টা বা তার অংশের জন্য ৫০/- টাকা। ঙ) প্রতি অক্সিজেন সিলিন্ডার সরবরাহ ৬০০/- টাকা	সংবাদ প্রাপ্তি থেকে কার্যক্রম শেষ না হওয়া পর্যন্ত।	মো: নওশের আলী মবিলাইজিং অফিসার (ভারপ্রাপ্ত) বিভাগীয় নিয়ন্ত্রন কক্ষ ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর বিভাগ, রংপুর। ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২২২ মোবাইল নং- ০১৯০১০২০১৩ ইটলাইন: ১০২ rangpurfirecontrol@gmail.com
৫	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; ৫. জমির মূল্যায়ন; ৬. ট্রেড লাইসেন্স; ৭. মেমোরেন্ডাম অব আর্টিকেলস; <u>প্রাপ্তিস্থানঃ</u> ১. ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টার; ২. অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট;	৯০০-৪০০০০/- টাকা Assessment (মোতাবেক) । ৫ বছর পর পর লাইসেন্স ফি পুনঃনির্ধারণ করতে হবে। নির্ধারিত/ধারণকৃত ফিস ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমাকরণ। সর্বোচ্চ মাসুল ১৫০০/। 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।	৯০ দিন;	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর। ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২২২ মোবাইল নং: ০১৯০১০২০১৪২ বিভাগীয় নিয়ন্ত্রন কক্ষ ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২২২ adfscdrangpur@gmail.com/ adrpr@fireservice.gov.bd

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 সংক্রান্ত [৫০,০০,০০১/- (পঞ্চাশ লক্ষ এক) টাকা হতে ১,০০,০০,০০০/- (এক কোটি) টাকা পর্যন্ত ক্ষতির ক্ষেত্রে]	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;	কাগজ পত্র: ১। আবেদনপত্র (সাদা কাগজে) ২। তথ্য ফরম ৩। জমির দলিল/চুক্তি পত্র ৪। ট্রেড লাইসেন্স ৫। জিডির কপি; ৬। ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের মূল্যসহ তালিকা ৭। ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের স্থির চিত্র; ৮। পেপার কাটিং; ৯। চালানের মূল কপি; ১০। তদন্তের প্রয়োজনে আবশ্যিক অন্যান্য কাগজপত্র। প্রাপ্তিস্থানঃ ১। সহকারী পরিচালক ও উপসহকারী পরিচালকের কার্যালয়।	১. বীমাকৃত প্রতিষ্ঠানের ফায়ার রিপোর্ট গ্রহণের ক্ষেত্রে: তদন্ত প্রতিবেদনের আলোকে নিরূপিত ক্ষয়ক্ষতির ০.১% এবং ন্যূনতম ৫,০০০/- ২. বীমা ব্যতীত 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। ৩. অগ্নিকান্ডের পুনঃতদন্তের 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-১৬১০৩-১৪২২৩২৭, অগ্নি নির্বাপন সেবা ফি) এর অনুকূলে প্রদেয়/ আদায়যোগ্য হবে।	পূর্ণাঙ্গা তদন্ত প্রতিবেদন এর আলোকে ১৫(পনের) দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত অবহিতকরণ;	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর। ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২৯ মোবাইল-০১৯০১০২০১৪২
২.	পাম্পিং জব, পানি নিষ্কাশন ও পানি সরবরাহসহ কৃষি পণ্য মেলা, বাগিচা মেলা, সমাবেশ ও অন্যান্য কাজে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ক) সাজ-সরঞ্জামাদি ফি	আবেদনের প্রেক্ষিতে	প্রযোজ্য নহে	অগ্নিনির্বাপনী জলযান (প্রতিটি) • প্রস্তাবিত চার্জ ১,০০০/- টাকা। • অবস্থান চার্জ: প্রতি ঘন্টায় এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ১০০/- টাকা। • প্রতি কিলোমিটার এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ২০/- টাকা • ওয়ার্কিং চার্জ/পাম্পিং চার্জ: প্রতি ঘন্টায় এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ৫০০/- টাকা। টিটিএল মোরকেল/এরিয়েল প্লটি ফরম লেডার/ই.টি/লাইট ইউনিট/ফোম টেন্ডার/কেমিক্যাল টেন্ডার/রেকার ভ্যান (প্রতিটি) • প্রতিস্থাপন চার্জ: ১২০০/- টাকা। • অবস্থান চার্জ: (কাজ বিহীন)- প্রতি ঘন্টায় এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ৫০০/- টাকা • প্রতি কিলোমিটার এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ২০০/- টাকা। • ওয়ার্কিং চার্জ/পাম্পিং চার্জ- প্রতি ঘন্টায় এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ১,০০০/- টাকা। পানিবাহী গাড়ি (১৮০০ লিটার-৬৫০০ লিটার (প্রতিটি)) • প্রতিস্থাপন চার্জ: ৪০০/- টাকা • অবস্থান চার্জ: প্রতি ঘন্টায় এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ২০০/- টাকা।	প্রযোজ্য নহে	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর। ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২২৯ মোবাইল-০১৯০১০২০১৪২

			- প্রতি কিলোমিটার এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ৫০/- টাকা। - ওয়ার্কিং চার্জ/পাম্পিং চার্জ: প্রতি ঘন্টায় এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ৩০০/- টাকা। টানা গাড়ি (প্রতিটি) - প্রতিস্থাপন চার্জ: ২০০/- টাকা - অবস্থান চার্জ: প্রতি ঘন্টায় এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ১০০/- টাকা। - প্রতি কিলোমিটার এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ৪০/- টাকা। ট্রেলার পাম্প (পাম্প বড় ও মাঝারি) - প্রতিস্থাপন চার্জ: ৩০০/- টাকা - অবস্থান চার্জ: প্রতি ঘন্টায় এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ১০০/- টাকা। - ওয়ার্কিং চার্জ: পাম্পিং চার্জ/ প্রতি ঘন্টায় এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ২০০/- টাকা। পাম্প (ছোট) - প্রতিস্থাপন চার্জ: ২০০/- টাকা - অবস্থান চার্জ: প্রতি ঘন্টায় এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ১০০/- টাকা। - ওয়ার্কিং চার্জ: পাম্পিং চার্জ/ প্রতি ঘন্টায় এবং তার অংশ বিশেষের জন্য ১৫০/- টাকা।		
খ) নিয়োজিত জনবলের নির্ধারিত সার্ভিস চার্জ	আবেদনের প্রেক্ষিতে	প্রযোজ্য নহে	প্রতি ০৫ ঘন্টায় বা তার অংশ বিশেষের জন্য অনুরূপ হারঃ - উপপরিচালক, পরিচালক ও মহাপরিচালক: জন প্রতি ৭৫০/- টাকা। - উপসহকারী পরিচালক ও সহকারী পরিচালক: জন প্রতি ৫০০/- টাকা - সিনিয়র স্টেশন অফিসার/সমমানের কর্মকর্তা: জন প্রতি ৪০০/- টাকা। - স্টেশন অফিসার/সমমানের কর্মকর্তা: জন প্রতি ৩০০/- টাকা। - সাব অফিসার: জন প্রতি ২৫০/- টাকা। - লিডার/মাস্টার ড্রাইভার/হেড মেকানিক/মেকানিক/সহকারী মেকানিক/ইলেকট্রিসিয়ান/আর্মেচার বাইন্ডার/ড্রাইভার/ইঞ্জিন ড্রাইভার: জন প্রতি ২০০/- টাকা।	প্রযোজ্য নহে	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর। ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২৯ মোবাইল-০১৯০১০২০১৪২

				- ফায়ারফাইটার/নার্সিং এটেনডেন্স/ডুবুরি: জন প্রতি ১৫০/- টাকা - মশালচী/বাবুর্চি/ক্লিনার: জন প্রতি ২০০/- টাকা।		
গ) খাবার পানি সরবরাহের জন্য নির্ধারিত সার্ভিস চার্জ	আবেদনের প্রেক্ষিতে	প্রযোজ্য নহে	১১,০০০ লিটার বিশেষ পানিবাহী গাড়ি: ১,০০০/- টাকা। ৬৫ লিটার বিশেষ পানিবাহী গাড়ি: ৪০০/- টাকা। ৪৩০০ লিটার বিশেষ পানিবাহী গাড়ি: ৩০০/- টাকা। ১৮০০ লিটার বিশেষ পানিবাহী গাড়ি: ২০০/- টাকা।		মোঃ আনোয়ারুল হক,বিএফএম(সেবা) সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর। ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২৯ মোবাইল-০১৯০১০২০১৪২	
ঘ) কোন ভবন বা স্থানে প্রবেশক্রমে জরিপ, পরীক্ষা-নিরীক্ষা, পরিদর্শন,পরিমাপ ইত্যাদি সম্পর্কিত নির্ধারিত সার্ভিস চার্জ	আবেদনের প্রেক্ষিতে	প্রযোজ্য নহে	- সিএনজি, পেট্রোল পাম্প, সাব স্টেশন ইত্যাদি: ২,০০০/- টাকা। ৫০,০০০ পর্যন্ত বর্গফুট আকারের শিল্প/বাণিজ্যিক/মার্কেটসহ অন্যান্য ভবনের জন্য ১,০০০/- টাকা। পরবর্তীতে প্রতি ১,০০০ বর্গফুটের জন্য ৫০/- টাকা হারে যোগ হবে।		মোঃ আনোয়ারুল হক,বিএফএম(সেবা) সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর। ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২৯ মোবাইল-০১৯০১০২০১৪২	

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)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর;	নির্ধারিত ফরমে আবেদন সহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির পর প্রাপ্যতা ও প্রয়োজন বিবেচনায় সর্বোচ্চ ৪৫ দিন অর্জিত ছুটি মঞ্জুর।	কাগজপত্রঃ আবেদন ফরম, চিকিৎসার সনদ, ছুটির হিসাব, সুস্থতার সনদ, হিসাব রক্ষণ অফিস কর্তৃক প্রত্যয়ন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে);	প্রযোজ্য নয়;	আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ৭ দিনের মধ্যে;	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর। ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২২৯ মোবাইল-০১৯০১০২০১৪২
২	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি;	নির্ধারিত ফরমে আবেদন সহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির পর প্রাপ্যতা বিবেচনায় ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের ভাতাসহ শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর।	কাগজপত্রঃ আবেদন ফরম, চাকুরী বহি অনুযায়ী ছুটির হিসাব;	প্রযোজ্য নয়;	আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ৭ দিনের মধ্যে;	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর। ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২২৯ মোবাইল-০১৯০১০২০১৪২
৩	রেশন ইউনিট বৃদ্ধি;	নির্ধারিত ফরমে আবেদন সহ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির পর প্রাপ্যতা বিবেচনায় আবেদন উর্দ্ধগামী;	কাগজপত্রঃ ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. জন্ম নিবন্ধন/নিকাহনামা (সত্যায়িত)	প্রযোজ্য নয়;	আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ৭ দিনের মধ্যে উর্দ্ধগামী;	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর। ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২২৯ মোবাইল-০১৯০১০২০১৪২
৪	জিপিএফ ঋণ;	ঘরবাড়ি মেরামত/নির্মাণ, জমি ক্রয় চিকিৎসার জন্য অগ্রিম/চুড়ান্ত উত্তোলনের আবেদন সংশ্লিষ্ট উর্দ্ধতন দপ্তরে ১ম কিস্তি মঞ্জুরী এবং ২য় কিস্তি হতে উর্দ্ধগামী করা হয়;	কাগজপত্রঃ ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. ব্যালেন্সশীট; ৩. পূর্বের মঞ্জুরী আদেশ;	প্রযোজ্য নয়;	আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ৭ দিনের মধ্যে ১ম কিস্তি মঞ্জুরী এবং ২য় হতে উর্দ্ধগামী;	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর। ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২২৯ মোবাইল-০১৯০১০২০১৪২
৫	ক্রয় ও সরবরাহ	আওতাধীন দপ্তর/স্টেশনের চাহিদা মোতাবেক স্টেন্ডার/কোটেশন/সরাসরি ক্রয়ের মাধ্যমে মালামাল ও সরঞ্জামাদি ক্রয় ও চাহিদা ভিত্তিক সরবরাহ করা হয়	চাহিদাপত্রঃ	প্রয়োজন্য নয়;	প্রযোজ্য নয়;	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর। ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২২৯ মোবাইল-০১৯০১০২০১৪২
৬	বিভাগীয় রেশন;	আওতাধীন দপ্তর/ ফায়ার স্টেশন সমূহের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বিভাগীয় রেশন সয়াবিন তৈল, মশুর ডাল ও চিনি ক্রয়ের ক্ষেত্রে কোটেশন অনুমোদনের মাধ্যমে কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয়;	কোটেশন সংক্রান্ত সকল কাগজপত্র;	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়;	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) সহকারী পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর। ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২২৯ মোবাইল-০১৯০১০২০১৪২

২.৪ আওতাধীন দপ্তরসমূহের সেবা:

- ২.১ উপসহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, রংপুর এর কার্যালয়;
- ২.২ উপসহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, নীলফামারী এর কার্যালয়;
- ২.৩ উপসহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, গাইবান্ধা এর কার্যালয়;
- ২.৪ উপসহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, কুড়িগ্রাম এর কার্যালয়;
- ২.৫ উপসহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, লালমনিরহাট এর কার্যালয়;

২.৫ আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং

প্রতিশ্রুতি/কাজক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়ঃ

- ১ নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে আবেদন জমা প্রদান
- ২ সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা।
- ৩ সাক্ষাৎের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
- ৪ আবেদনপত্রের সাথে সকল প্রকার সংযুক্তি সঠিকভাবে প্রদান।
- ৫ সকল প্রকার দুর্ঘটনা/সাহায্যে 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 	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) সহকারী পরিচালক রংপুর ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২৯ মোবাইল নং: ০১৯০১০২০১৪২ ই-মেইল: adfscdrangpur@gamil.com	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) উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত) রংপুর। ফোন-০২৫৮৯৯৬২২২৪ মোবাইল- ০১৯০১০২০১৪০ ই-মেইলঃddrangpur gamil.com	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: আব্দুল মোতালিব
ওয়ারহাউজ ইন্সপেক্টর
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
রংপুর-১

মো:শওকত আলী জোদ্ধার
সিনিয়র স্টেশন অফিসার
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
স্টেশন রংপুর

মো: বাদশা মাসউদ আলম
উপসহকারী পরিচালক
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
রংপুর

মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা)
সহকারী পরিচালক
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
রংপুর।

