

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপপরিচালকের কার্যালয়
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
রংপুর বিভাগ, রংপুর।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

রূপ কল্প ও

1. অভিলক্ষ্য :

1.1 রূপকল্প

(ভিশন) :

1.2 অভিলক্ষ্য

(মিশন) :

প্রতিশ্রুতি

“অগ্নিকান্ডসহ সকল দুর্যোগ মোকাবেলা ও নাগরিক সুরক্ষা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে এশিয়ার অন্যতম শ্রেষ্ঠ প্রতিষ্ঠান হিসেবে সক্ষমতা অর্জন”।

“দুর্যোগ দুর্ঘটনায় জীবন ও সম্পদ রক্ষার মাধ্যমে নিরাপদ বাংলাদেশ গড়ে তোলা”।

2. সেবাসমূহ :

2.1 নাগরিক

সেবা :

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	অগ্নিনির্বাপন, উদ্ধার, প্রাথমিক চিকিৎসা	যে কোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির অকুস্থলে গমন ও অগ্নিনির্বাপন/ উদ্ধার, প্রাথমিক চিকিৎসা প্রদান ও হাসপাতালে প্রেরণ	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়;	সংবাদ প্রাপ্তির থেকে কার্যক্রম শেষ না হওয়া পর্যন্ত	মোঃ নওশের আলী মবিলাইজিং অফিসার (ভারপ্রাপ্ত) বিভাগীয় নিয়ন্ত্রণ কক্ষ, রংপুর, ফোন- ০২৫৮৯৯৬২২২৮, ০২- ৫৮৯৯৬২২২৬,০২- ৫৮৯৯৬২২২২ মোবাইল-০১৭৩২- ৭০৭১৭২,০১৯৬৮- ৮৮১১১৬,০১৯০১- ০২৩২১৩,০১৮৬৯- ৮৮৮১৮৪ ই- মেইল:- rangpurfirecontrol @gmail.com
২	এম্বুলেন্স সেবা	1. ফায়ার সার্ভিস কর্তৃক অগ্নিনির্বাপক ও উদ্ধারকালীন সময় ভিকটিম হাসপাতালে প্রেরণ	1. প্রযোজ্য নহে। 2. রোগী স্থানান্তরের ক্ষেত্রে রোগী বৃত্তান্ত দিতে হবে যার ফর্ম সংশ্লিষ্ট সেবা কেন্দ্র/ফায়ার স্টেশনে পাওয়া	1. দুর্ঘটনার আহতদের পরিবহন- বিনা মূল্যে। 2. রোগী পরিবহনের ক্ষেত্রেঃ নন-এসি এম্বুলেন্স এর জন্যঃ	সংবাদ প্রাপ্তি থেকে কার্যক্রম শেষ না হওয়া পর্যন্ত।	মোঃ নওশের আলী মবিলাইজিং অফিসার (ভারপ্রাপ্ত) বিভাগীয় নিয়ন্ত্রণ কক্ষ

		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);	যাবে;	ক) দেশের সকল এলাকায় ৮কিলোমিটার 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 অপরিহায হলে প্রতি ঘন্টায় বা তার অংশের জন্য ওয়েটিং ফি 50/-টাকা। ঙ) প্রতি অক্সিজেন সিলিন্ডার সরবরাহ 600/- টাকা <u>রোগী পরিবহনের ক্ষেত্রে-(এসি গাড়ি)</u> 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 অপরিহায হলে প্রতি ঘন্টা বা তার অংশের জন্য 50/- টাকা। ঙ) প্রতি অক্সিজেন সিলিন্ডার সরবরাহ 600/- টাকা		ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর বিভাগ, রংপুর। ফোন: 0২৫৮৯৯৬২২২২ মোবাইল: 0১৯0১0২৩২১৩ হটলাইন: ১৬১৬৩ rangpurfirecontrol@gmail.com
৩	ওয়্যারহাউজ/ও য়ার্কশপ লাইসেন্স প্রদান;	আবেদন ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, পরিদর্শন প্রতিবেদন	<u>কাগজপত্র:</u> 1) নির্ধারিত ফরমে আবেদন 2) তথ্য ফরম;	900-40000/- টাকা Assessment (মোতাবেক) 15বছর পর পর লাইসেন্স ফি পুনঃনির্ধারণ করতে হবে।	৯০ দিন;	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) উপপরিচালক(ভার প্রাপ্ত)

		সন্তোষজনক হলে;	3) নকশা (ফ্লোর প্ল্যান); 4) জমির দলিল/ভাড়ার চুক্তিপত্র; 5) জমির মূল্যায়ন; 6) ট্রেড লাইসেন্স; 7) মেমোরেন্ডাম অব আর্টিকেলস; <u>প্রাপ্তিস্থানঃ</u> 1. ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টার; 2. অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট;	নির্ধারিত/ধারণ্য 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।		ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর বিভাগ, রংপুর। ফোন: ০২৫৮১১৬২২২২৮ মোবাইল: ০১৭১১০৪১৪৮৩ ddrpr@fireservice.gov.bd
৪	ফায়ার রিপোর্ট প্রদান (এক কোটি এক টাকা হতে দুই কোটি) টাকা পর্যন্ত ক্ষতির ক্ষেত্রে);	ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ লিখিত আবেদন পর তদন্ত কমিটির প্রতিবেদনের ভিত্তিতে ফায়ার রিপোর্ট প্রদান;	<u>কাগজ পত্র:</u> ১. আবেদন (সাদা কাগজ) 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; <u>প্রাপ্তিস্থান:</u> উপপরিচালক/সহকারী পরিচালক/উপ-সহকারী পরিচালক এর কার্যালয়;	বীমাবিহীন প্রতিষ্ঠান এবং বীমাকৃত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে যথাক্রমে ১৫০/- (একশত পঞ্চাশ) টাকা ও ১৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) টাকা কোড নং-১-৭৩৬১-০০০০-২০০৯-তে বাংলাদেশ ব্যাংক/ সোনালী ব্যাংকে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান করে মূল চালান আবেদনের সাথে সংযুক্ত করতে হবে;	পূর্ণাঙ্গ তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির-১৫ (পনেরো) দিনের মধ্য সিদ্ধান্ত জানানো হবে;	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) উপপরিচালক(ভারপ্রাপ্ত) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর বিভাগ, রংপুর। ফোন: ০২৫৮১১৬২২২২৮ মোবাইল: ০১৭১১০৪১৪৮৩ ddrpr@fireservice.gov.bd

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :-

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	ফায়ার রিপোর্ট প্রদান (এক কোটি এক টাকা হতে দুই	সরকারি/বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে	<u>কাগজ পত্র:</u> ১. আবেদন (সাদা কাগজ) ২. তথ্য ফরম;	বীমাবিহীন প্রতিষ্ঠান এবং বীমাকৃত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে যথাক্রমে ১৫০/-	পূর্ণাঙ্গ তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির-১৫	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) উপপরিচালক(ভার

কোটি) টাকা পর্যন্ত ক্ষতির ক্ষেত্রে);	অনুরোধ পত্র ও তদন্ত কমিটির প্রতিবেদনের ভিত্তিতে ফায়ার রিপোর্ট প্রদান;	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. তদন্তের প্রয়োজনে আবশ্যিক অন্যান্য কাগজপত্র। <u>প্রাপ্তিস্থান:</u> উপপরিচালক/সহকারী-পরিচালক/উপ-সহকারী পরিচালক এর কার্যালয়;	(একশত পঞ্চাশ) টাকা ও ১৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) টাকা কোড নং-১-৭৩৬১-০০০০-২০০১-তে বাংলাদেশ ব্যাংক/ সোনালী ব্যাংকে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান করে মূল চালান আবেদনের সাথে সংযুক্ত করতে হবে;	(পনেরো) দিনের মধ্য সিদ্ধান্ত জানানো হবে;	প্রাপ্ত) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর বিভাগ, রংপুর। ফোন: ০২৫৮১১৬২২২২৮ মোবাইল: ০১৭১১০৪১৪৮৩ ddrpr@fireservice.gov.bd
--------------------------------------	--	---	---	--	---

২.৩ আভ্যন্তরীণ সেবা:-

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর;	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ আবেদনপত্র নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রেরণের পর ছুটি মঞ্জুর করা হয় (ছুটিকাল ৩ মাস পর্যন্ত);	আবেদন ফরম, চিকিৎসা সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); ছুটির হিসাব সুস্থতার সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); হিসাব রক্ষণ অফিস কর্তৃক প্রত্যয়ন;	প্রযোজ্য নয়;	সর্বোচ্চ ১৫ কর্মদিবসের মধ্যে;	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) উপপরিচালক(ভারপ্রাপ্ত) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর বিভাগ, রংপুর। ফোন: ০২৫৮১১৬২২২২৮ মোবাইল: ০১৭১১০৪১৪৮৩ ddrpr@fireservice.gov.bd
২	শ্রানি বিনোদন ছুটি	হার্ড কপি: ই-নথি; ওয়েবসাইট ইত্যাদি	ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র; খ) নির্ধারিত ফরম; গ) ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে); ঘ) পূর্ববর্তী শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুরের কপি;	প্রযোজ্য নয়;	সর্বোচ্চ ১৫ কর্মদিবসের মধ্যে;	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) উপপরিচালক(ভারপ্রাপ্ত) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর বিভাগ, রংপুর। ফোন: ০২৫৮১১৬২২২২৮ মোবাইল: ০১৭১১০৪১৪৮৩ ddrpr@fireservice.gov.

						bd
৩	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল;	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ ২য় কিস্তির আবেদনপত্র নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রেরণের পর মঞ্জুর করা হয় (কিস্তির পরিমাণ-৩৬ পর্যন্ত)	(ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র; (খ) ট্রেজারি কর্তৃক সরবরাহকৃত ব্যালেন্সসীট; (গ) পূর্ববর্তী ঋণের মঞ্জুরের কপি;	প্রয়োজ্য নয়;	সর্বোচ্চ ০৭ কর্মদিবসের মধ্যে	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) উপপরিচালক(ভারপ্র াপ্ত) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর বিভাগ, রংপুর। ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২২৮ মোবাইল: ০১৭১১০৪১৪৮৩ ddrpr@fireservice.gov. bd
৪	ক্রয় ও সরবরাহ (অভ্যন্তরীণ);	আওতাধীন দপ্তর / স্টেশন সমূহের চাহিদা মোতাবেক টেন্ডার /কোটেশন/ সরাসরি ক্রয়ের মাধ্যমে মালামাল ও সরঞ্জামাদি ক্রয় ও চাহিদা ভিত্তিক সরবরাহ করা হয়;	চাহিদা পত্র;	প্রয়োজ্য নয়;	প্রয়োজ্য নয়;	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) উপপরিচালক(ভারপ্র াপ্ত) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর বিভাগ, রংপুর। ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২২৮ মোবাইল: ০১৭১১০৪১৪৮৩ ddrpr@fireservice.gov. bd
৫	বিভাগীয় রেশন;	আওতাধীন দপ্তর/ফায়ার স্টেশনসমূহের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বিভাগীয় রেশন সয়াবিন তৈল, মশুর ডাল ও চিনি ক্রয়ের ক্ষেত্রে কোটেশন অনুমোদনের মাধ্যমে কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয়;	কোটেশন সংক্রান্ত সকল কাগজপত্র;	প্রয়োজ্য নয়;	প্রয়োজ্য নয়;	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) উপপরিচালক(ভারপ্র াপ্ত) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর বিভাগ, রংপুর। ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২২৮ মোবাইল: ০১৭১১০৪১৪৮৩ ddrpr@fireservice.gov. bd
৬	অগ্নিনির্বাপনী গাড়ী/পাম্প ও সাজসরঞ্জাম , মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ;	বিভাগীয় স্টোর হতে মালামাল প্রাপ্তি সাপেক্ষে বিভাগীয় ওয়ার্কশপ/টেন্ডার/ কোটেশন/সরাসরি কার্যাদেশের মাধ্যমে পাবলিক ওয়ার্কশপের	অর্ডার;		প্রয়োজ্য নয়;	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) উপপরিচালক(ভারপ্র াপ্ত) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর বিভাগ, রংপুর। ফোন: ০২৫৮৯৯৬২২২২৮ মোবাইল:

		মেরামত কাজ সম্পন্ন করা হয়;				০১৭১১০৪১৪৮৩ ddrpr@fireservice.gov. bd
--	--	--------------------------------	--	--	--	---

আওতাধীন দপ্তরসমূহের সেবা:

- 3.1 সহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, রংপুর এর কার্যালয়;
3.2 সহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, দিনাজপুর এর কার্যালয়;

4. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্র: নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়:
1.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে আবেদন জমা প্রদান।
2.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফি 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 বিভাগের সদস্যদের সার্বিক সহযোগিতা প্রদান।

5) 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 করুন:

ক্র: নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
1	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে;	<u>অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা</u> 	মোঃ আনোয়ারুল হক, বিএফএম(সেবা) উপপরিচালক(ভারপ্রাপ্ত) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স রংপুর বিভাগ, রংপুর। ফোন: ০২৫৮১১৬২২২২৪ মোবাইল: ০১৭১১০৪১৪৮৩ ddrpr@fireservice.gov.bd	30 কার্যদিবস (সাধারণ) 40 কার্যদিবস (তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে)
2	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে:	<u>আপিল কর্মকর্তা</u> 	মোঃ শহীদ আতাহার হোসেন পরিচালক, প্রশাসন ও অর্থ (অতিরিক্ত দায়িত্ব)। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর 38-46 কাজী আলাউদ্দিন রোড, ঢাকা। ফোন : 02223387311 মোবাইল : 01901-020020 ই-মেইল : daf@fireservice.gov.bd ওয়েব : www.fireservice.gov.bd	20 কার্যদিবস
3	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/	60 কার্যদিবস

