

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সহকারী পরিচালকের কার্যালয়
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স সিলেট।
adsyl@fireservice.gov.bd
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):

ভিশন (Vision): "অগ্নিকাণ্ডসহ সকল দুর্ধোগ মোকাবিলা ও নাগরিক সুরক্ষা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে এশিয়ার অন্যতম শ্রেষ্ঠ প্রতিষ্ঠান হিসেবে সক্ষমতা অর্জন।"

মিশন (Mission): "দুর্যোগ দুর্ঘটনায় জীবন ও সম্পদ রক্ষার মাধ্যমে নিরাপদ বাংলাদেশ গড়ে তোলা।"

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্রঃ নং	সেবাব নাম	সেবাব প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	(দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	অগ্নিনির্বাপণ, উদ্ধার, প্রাথমিক চিকিৎসা;	যেকোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন ও অগ্নি নির্বাপণ/উদ্ধার/প্রাথমিক চিকিৎসা প্রদান ও হাসপাতালে প্রেরণ;	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়;	সংবাদ প্রাপ্তি থেকে কার্যক্রম শেষ না হওয়া পর্যন্ত;	যীশু তালুকদার, ওয়ারহাউজ ইন্সপেক্টর ও মবিলাইজিং অফিসার (ভারপ্রাপ্ত) বিভাগীয় নিয়ন্ত্রন কক্ষ, সিলেট ফোন: ০২৯৯৬৬৪৩৩৩৯ মোবাইল: ০১৯০১-০২৩৬০৮
২.	অ্যাম্বুলেন্স;	জনসাধারণের পক্ষ হতে যেকোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন এবং রোগী বহন করে হাসপাতাল অথবা গন্তব্যস্থলে প্রেরণ; (বি: দ্র: মৃত দেহ এবং সংক্রামক রোগী বহন করা হয় না);	রোগী স্থানান্তরের ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরম। ফোন কলের মাধ্যমে রোগীর 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 টাকা; খ) ৫ মাইল হতে ১০ মাইল/ ৮ কি:মি: হতে ১৬ কি:মি: পর্যন্ত প্রতি কল ১৫০ টাকা; গ) দূরবর্তী কল প্রতি মাইল ১৫ টাকা এবং প্রতি কি:মি: ৯ টাকা; ঘ) অ্যাম্বুলেন্স গাড়ি দ্বারা রোগী পরিবহন কালে অবস্থান অপরিহার্য হলে প্রতি ঘণ্টা বা অংশের জন্য ২০ টাকা; ঙ) প্রতি অগ্নিজেন সিলিডার সরবরাহ ৬০০ টাকা; চ) এসি চার্জ ২০০ টাকা;	সংবাদ প্রাপ্তি থেকে কার্যক্রম শেষ না হওয়া পর্যন্ত;	মো: তৌফিকুল ইসলাম ভূঁইয়া সহকারী পরিচালক সিলেট মোবাইল নং : ০১৯০১০২০১৫২ ফোন (অফিস) : ০২৯৯৬৬৪৩৩৩০ adsyl@fireservice.gov.bd

				(যদি এসি গ্র্যান্ডলেপ হয় সেক্ষেত্রে)		
৩.	৩. ফায়ার রিপোর্ট (বিশ লক্ষ এক টাকা হতে পয়ত্রিশ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ক্ষতির ক্ষেত্রে):	ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ লিখিত আবেদন করার পর তদন্ত কমিটির প্রতিবেদনের ভিত্তিতে ফায়ার রিপোর্ট প্রদান:	কাগজপত্র: ১. আবেদন পত্র (নির্ধারিত ফরমে); ২. জিডির কপি; ৩. ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের মূল্যসহ তালিকা; ৪. ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের স্থির চিত্র; ৫. পেপার কাটিং; ৬. চালানের মূল কপি;	বীমাবিহীন এবং বীমাকৃত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে ১৫০/- ও ১৫০০/- টাকা (উভয় ক্ষেত্রে ১৫% ভ্যাট যোগ করতে হবে) কোড নং-১-৭৩৬১-০০০০-২০০৯-তে বাংলাদেশ ব্যাংক/ সোনালী ব্যাংকে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান করতে হবে;	পূর্ণাঙ্গ তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির ১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে সিদ্ধান্ত অবহিতকরণ;	মো: তৌফিকুল ইসলাম ভূঁইয়া সহকারী পরিচালক সিলেট মোবাইল নং : ০১৯০১০২০১৫২ ফোন (অফিস) : ০২৯৯৬৬৪৩৩৩০ adsyl@fireservice.gov.bd
৪.	৪. ওয়ারাহাউজ লাইসেন্স;	আবেদন ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, পরিদর্শন প্রতিবেদন সন্তোষজনক হলে;	কাগজপত্র: ১. আবেদন পত্র (নির্ধারিত ফরমে); ২. তথ্য ফরম; ৩. নকশা (ফ্লোর প্ল্যান); ৪. জমির দলিল/ভাড়ার চুক্তিপত্র; ৫. জমির মূল্যায়ন; ৬. ট্রেড লাইসেন্স; ৭. মেমোরেন্ডাম অব আর্টিকেলস;	নির্ধারিত/ধাষকৃত ফিস ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমাকরণ। সর্বোচ্চ মাসুল ৮০০০ 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;	৯০ দিন	মো: তৌফিকুল ইসলাম ভূঁইয়া সহকারী পরিচালক সিলেট মোবাইল নং : ০১৯০১০২০১৫২ ফোন (অফিস) : ০২৯৯৬৬৪৩৩৩০ adsyl@fireservice.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রঃ নং	সেবাব নাম	সেবাব প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	(দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ফায়ার রিপোর্ট (বিশ লক্ষ টাকা হতে পয়ত্রিশ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ক্ষতির ক্ষেত্রে);	সরকারি/ বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে অনুরোধপত্র অথবা বিজ্ঞ আদালতের নিকট হতে আদেশ প্রাপ্তির পর পর তদন্ত কমিটির প্রতিবেদনের ভিত্তিতে ফায়ার রিপোর্ট প্রদান;	কাগজপত্র: ১. আবেদন পত্র (নির্ধারিত ফরমে); ২. জমির দলিল/চুক্তি পত্র; ৩. থানার জিডির কপি; ৪. ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের মূল্যসহ তালিকা; ৫. ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের স্থিরচিত্র; ৬. পেপার কাটিং; ৭. তদন্তের প্রয়োজনে আবশ্যিক অন্যান্য কাগজপত্র	(৫)বীমাবিহীন এবং বীমাকৃত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে ১৫০/- ও ১৫০০/- টাকা কোড নং-১-৭৩৬১-০০০০-২০০৯-তে বাংলাদেশ ব্যাংক/ সোনালী ব্যাংকে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান করতে হবে; সেবা প্রদানের সময়সীমা	তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির ১৫ (পনেরো) কার্যদিবস মধ্যে সিদ্ধান্তে অবহিতকরণ;	মো: তৌফিকুল ইসলাম ভূঁইয়া সহকারী পরিচালক সিলেট মোবাইল নং : ০১৯০১০২০১৫২ ফোন (অফিস) : ০২৯৯৬৬৪৩৩৩০ adsyl@fireservice.gov.bd

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রঃ নং	সেবাব নাম	সেবাব প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	(দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি, ফোন ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ছুটি মঞ্জুর;	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ নির্ধারিত ফরমে আবেদন নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রেরণের পর পরীক্ষা নিরীক্ষান্তে ছুটির বিধিমালা অনুযায়ী ছুটি মঞ্জুর;	আবেদন ফরম, চিকিৎসা সনদ, ছুটির হিসাব, সুস্থতার সনদ, হিসাবরক্ষণ অফিস কর্তৃক প্রত্যয়ন;	প্রযোজ্য নয়;	সর্বোচ্চ ১৫ (পনেরো) কার্য দিবসের মধ্যে;	মো: তৌফিকুল ইসলাম ভূঁইয়া সহকারী পরিচালক সিলেট মোবাইল নং : ০১৯০১০২০১৫২ ফোন (অফিস) : ০২৯৯৬৬৪৩৩৩০ adsyl@fireservice.gov.bd
২.	বিভাগীয় কর্মকর্তা/কর্ম চারীকল্যাণ;	ঘরবাড়ি মেরামত/নির্মাণ, জমি ক্রয় চিকিৎসার জন্য অগ্রিম উত্তোলন/ অফেরতযোগ্য অগ্রিম/ চূড়ান্ত উত্তোলন;	নির্ধারিত ছকে ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সুপারিশ ও অনুমোদনের জন্য প্রেরণ;	প্রযোজ্য নয়;	সর্বোচ্চ ০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে;	মো: তৌফিকুল ইসলাম ভূঁইয়া সহকারী পরিচালক সিলেট মোবাইল নং : ০১৯০১০২০১৫২ ফোন (অফিস) : ০২৯৯৬৬৪৩৩৩০ adsyl@fireservice.gov.bd
৩.	ক্রয় ও সরবরাহ (অভ্যন্তরীণ);	আওতাধীন দপ্তর/স্টেশন সমূহের বাৎসরিক চাহিদা মোতাবেক টেন্ডার/কোটেশন/সরাসরি ক্রয়ের মাধ্যমে মালামাল ও সরঞ্জামাদি ক্রয় ও চাহিদা ভিত্তিক সরবরাহ করা হয়;	চাহিদা পত্র;	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়;	মো: তৌফিকুল ইসলাম ভূঁইয়া সহকারী পরিচালক সিলেট মোবাইল নং : ০১৯০১০২০১৫২ ফোন (অফিস) : ০২৯৯৬৬৪৩৩৩০ adsyl@fireservice.gov.bd

৩) আওতাধীন দপ্তর সমূহের সেবা:

- ৩.১ উপসহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, সিলেট।
 ৩.২ উপসহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, মৌলভীবাজার।
 ৩.৩ উপসহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, সুনামগঞ্জ।
 ৩.৪ উপসহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, হবিগঞ্জ।

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়:	ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়:
১.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান;	৪.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অগ্নি-নির্বাপনী ব্যবস্থা নিশ্চিত করা;
২.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা;	৫.	আবেদনপত্রের সাথে সকল প্রকার সংযুক্তি সঠিক ভাবে 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 কর্মকান্ডের সার্বিক সহযোগিতা প্রদান।

(৫) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (Grievance redress system) (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগকরণ। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিয়োক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা সমাধান করুন।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন		নিষ্পত্তির সময়সীমা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে;	<u>অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা</u> 	মো: তৌফিকুল ইসলাম ভূঁইয়া সহকারী পরিচালক সিলেট মোবাইল নং : ০১৯০১০২০১৫২ ফোন (অফিস) : ০২৯৯৬৬৪৩৩৩০ ই-মেইল : adsyl@fireservice.gov.bd	৩০ কার্য দিবস (সাধারণ) ৪০ কার্য দিবস (তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে)
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে;	<u>আপিল কর্মকর্তা</u> 	মো: শফিকুল ইসলাম ভূঞা উপপরিচালক সিলেট বিভাগ, সিলেট। মোবাইল নং : ০১৯০১০২০১৫০ ফোন (অফিস) : ০২৯৯৬৬৪৩৩৯২ ই-মেইল : ddsyl@fireservice.gov.bd	২০ কার্য দিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে;	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্য দিবস



মোহাম্মদ কুতুব উদ্দিন
সিনিয়র স্টেশন অফিসার
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
সিলেট।

ও

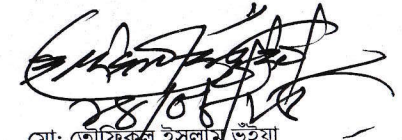
সদস্য, সিটিজেন চাটার হালনাগাদ কমিটি।



মোহাম্মদ কুতুব উদ্দিন
উপসহকারী পরিচালক(ভারপ্রাপ্ত)
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
সিলেট।

ও

সদস্য সচিব, সিটিজেন চাটার হালনাগাদ কমিটি।



মো: তৌফিকুল ইসলাম ভূঁইয়া
সহকারী পরিচালক
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
সিলেট।

ও

সভাপতি, সিটিজেন চাটার হালনাগাদ কমিটি।