

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ট্রেনিং কমপ্লেক্স, মিরপুর, ঢাকা।

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):

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

মিশন (Mission): “দুর্ঘটনা দুর্ঘটনায় জীবন ও সম্পদ রক্ষার মাধ্যমে নিরাপদ বাংলাদেশ গড়ে তোলা।”

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১) 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.	স্বচ্ছসেবক প্রশিক্ষণ;	বিজ্ঞপ্তির প্রেক্ষিতে শিক্ষার্থী সাধারণ নাগরিক (১৮- ৪৫ বছর (এর আবেদনের ভিত্তিতে প্রশিক্ষণ প্রদান;	১. ফায়ারসার্ভিসওসিভিল ডিফেন্সট্রেনিংকমপ্লেক্স, মিরপুর, ঢাকা।	অধিদপ্তরেরআদেশের প্রেক্ষিতে;	অধিদপ্তরে নির্দেশক্রমে;	মো: আক্তারুজ্জামান অধ্যক্ষ ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, ট্রেনিং কমপ্লেক্স, মিরপুর, ঢাকা। ফোন : ৪৮০৩১৬১৬ মোবাইল : ০১৯০১-০২০১৮০ ই-মেইল :ptc@fireservice.gov.bd

২.	অগ্নি প্রতিরোধ ও নির্বাণ, উদ্ধার এবং প্রাথমিক চিকিৎসা বিষয়ক প্রশিক্ষণ;	ক) সরকারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর নির্দিষ্ট তারিখ ও সময়ে নির্ধারিত প্রশিক্ষক প্যানেল কর্তৃক; খ) বেসরকারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর নির্দিষ্ট তারিখ ও সময়ে নির্ধারিত প্রশিক্ষক প্যানেল কর্তৃক;	কাগজপত্রঃ আবেদনের প্রেক্ষিতে	ক) প্রযোজ্য নয়;	আবেদনকরার ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবসের মধ্যে;	মো: আক্তারুজ্জামান অধ্যক্ষ ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, ট্রেনিং কমপ্লেক্স, মিরপুর, ঢাকা। ফোন : ৮৮০৩১৬১৬ মোবাইল : ০১৯০১-০২০১৮০ ই-মেইল :ptc@fireservice.gov.bd
৩.	পোস্ট গ্রাজুয়েট ডিপ্লোমা ইন ফায়ার সায়েন্স এন্ড টেকনোলজি	বিজ্ঞপ্তির প্রকাশের পর আবেদনকারী কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ লিখিত বা অনলাইন আবেদন;	আবেদনের যোগ্যতা : যেকোন বিষয়ে স্নাতক/সমমান ডিগ্রীধারী (তবে উচ্চ মাধ্যমিক পর্যায়ে অবশ্যই সায়েন্স ব্যাকগ্রাউন্ড হতে হবে) কাগজপত্র : ১) <u>আবেদনপত্র</u> ; ২) পে-অর্ডার ৩) সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ ৪) পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৫) আবশ্যিক অন্যান্য কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান : ১. অধিদপ্তর ২. ট্রেনিং কমপ্লেক্স ৩. অনলাইন পোর্টাল www.fireservice.gov.bd	প্রশিক্ষণ : 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।	১০ (দশ) কার্যদিবস; (০১) বছর মেয়াদি পোস্ট গ্রাজুয়েট শিক্ষা কার্যক্রম	মোহাম্মদ মামুন পিওকামএ্যাডজুটেন্ট মোবাইলঃ ০১৯০১০২০৪০২ ইমেইল-adjtc@fireservice.gov.bd
৪.	ফায়ার সাইন্স এন্ড অকুপেশনাল সেফটি কোর্স;	বিজ্ঞপ্তির প্রকাশের পর আবেদনকারী কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ লিখিত বা অনলাইন আবেদন;	কাগজপত্র : ১) <u>আবেদনপত্র</u> ; ২) পে-অর্ডার ৩) সকল শিক্ষাগত	প্রশিক্ষণ : রাষ্ট্রীয়ত্ব যে কোন ব্যাংক হতে ৩৫,৫০০ টাকার পে-অর্ডারে/	০৮ (আট) কার্যদিবস; (৬ মাস মেয়াদি ফায়ার ডিপ্লোমা কোর্স)	মোঃ মোবারক আলী প্রশিক্ষক ফোন : ০২৫৮০৫৪৫৬৭ মোবাইল : ০১৯০১০২০৪০৫ ইমেইল-ins3trg@fireservice.gov.bd

			যোগ্যতার সনদ ৪) পাসপোর্ট সাইজের ছবি-২কপি ৫) স্ট্যাম্প সাইজের ছবি-২কপি ৬) আবশ্যিক অন্যান্য কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান: ১. অধিদপ্তর ২. ট্রেনিং কমপ্লেক্স ৩. অনলাইন পোর্টাল www.fireservice.gov.bd	ব্যাংক ড্রাস্ট এর মূল কপি আবেদন পত্রের সাথে সংযুক্ত করতে হবে;		
৫.	ফায়ার সেফটি ম্যানেজার কোর্স;	বিজ্ঞপ্তির প্রকাশের পর আবেদনকারী কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ লিখিত বা অনলাইন আবেদন;	কাগজপত্র : ১) <u>আবেদনপত্র;</u> ২) পে-অর্ডার ৩) সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ ৪) পাসপোর্ট সাইজের ছবি-২কপি ৫) স্ট্যাম্প সাইজের ছবি-২কপি ৬) আবশ্যিক অন্যান্য কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান : ১. অধিদপ্তর ২. ট্রেনিং কমপ্লেক্স ৩. অনলাইন পোর্টাল www.fireservice.gov.bd	প্রশিক্ষণ : রাষ্ট্রায়ত্ন যে কোন ব্যাংক হতে ৫০,৫০০ টাকার পে-অর্ডারে/ ব্যাংক ড্রাস্ট এর মূল কপি আবেদন পত্রের সাথে সংযুক্ত করতে হবে;	০৮ (আট) কার্যদিবস; (৬ মাস মেয়াদি ফায়ার ডিপ্লোমা কোর্স)	মোঃ নূরুল ইসলাম উপসহকারী পরিচালক ফোন : ০২৫৮০৫৪৫৬৭ মোবাইল : ০১৯০১০২০৪০৭ ইমেইল- ins4trg@fireservice.gov.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক 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.	Fire Fighting Course for the kids	বিজ্ঞানস্কুলহতেআবেদনেরপ্রেক্ষিতে	প্রয়োজন্যনয়;	প্রয়োজন্যনয়;	বিভিন্নমেয়াদি	মো: আক্তারুজ্জামান অধ্যক্ষ ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, ট্রেনিং কমপ্লেক্স, মিরপুর, ঢাকা। ফোন : ৪৮০৩১৬১৬ মোবাইল : ০১৯০১-০২০১৮০ ই-মেইল : ptc@fireservice.gov.bd

২.৩)অভ্যন্তরীণ 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.	নবনিযুক্তদেরবুনিয়াদি কোর্স	অধিষ্ঠনেরআদেশক্রমে	প্রয়োজন্যনয়;	প্রয়োজন্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি	মো: আক্তারুজ্জামান অধ্যক্ষ ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, ট্রেনিং কমপ্লেক্স, মিরপুর, ঢাকা। ফোন : ৪৮০৩১৬১৬ মোবাইল : ০১৯০১-০২০১৮০ ই-মেইল : ptc@fireservice.gov.b d
২.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদেরপদোন্নতিকোর্স	অধিষ্ঠনেরআদেশক্রমে	প্রয়োজন্যনয়;	প্রয়োজন্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি	
৩.	ইংলিশল্যাংগুয়েজকোর্স	অধিষ্ঠনেরআদেশক্রমে	প্রয়োজন্যনয়;	প্রয়োজন্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি	
৪.	আরবানসার্সএন্ডরেসকিউ (বিমানওসেনাইত্যাদি)	অধিষ্ঠনেরআদেশক্রমে	প্রয়োজন্যনয়;	প্রয়োজন্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি	
৫.	ব্রেভহার্টকোর্স	অধিষ্ঠনেরআদেশক্রমে	প্রয়োজন্যনয়;	প্রয়োজন্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি	
৬.	বিএ গ্যালারীকোর্স	অধিষ্ঠনেরআদেশক্রমে	প্রয়োজন্যনয়;	প্রয়োজন্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি	
৭.	সতেজকরণকোর্স	অধিষ্ঠনেরআদেশক্রমে	প্রয়োজন্যনয়;	প্রয়োজন্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি	
৮.	পি টি কোর্স	অধিষ্ঠনেরআদেশক্রমে	প্রয়োজন্যনয়;	প্রয়োজন্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি	
৯.	HAZMATপ্রশিক্ষণ কোর্স	অধিষ্ঠনেরআদেশক্রমে	প্রয়োজন্যনয়;	প্রয়োজন্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি	
১০.	স্ট্রাকচারাল ফায়ার ফাইটিং কোর্স	অধিষ্ঠনেরআদেশক্রমে	প্রয়োজন্যনয়;	প্রয়োজন্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি	
১১.	জাতীয়শুদ্ধাচারকর্মপরিকল্পনাবিষয়কপ্রশিক্ষণ	অধিষ্ঠনেরআদেশক্রমে	প্রয়োজন্যনয়;	প্রয়োজন্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি	
১২.	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বিষয়ক প্রশিক্ষণ	অধিষ্ঠনেরআদেশক্রমে	প্রয়োজন্যনয়;	প্রয়োজন্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি	
১৩.	চাকুরী আইন ও বিধিবিধান সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ	অধিষ্ঠনেরআদেশক্রমে	প্রয়োজন্যনয়;	প্রয়োজন্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি	
১৪.	Orientation on etiquette and manner প্রশিক্ষণকোর্স	অধিষ্ঠনেরআদেশক্রমে	প্রয়োজন্যনয়;	প্রয়োজন্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি	

১৫.	সিভিলডিফেন্সপ্রশিক্ষণ	অধিষ্ঠেরআদেশক্রমে	প্রযোজ্যনয়;	প্রযোজ্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি
১৬.	Oil Spill ফায়ারফাইটিংকোর্সপরিচালনা	অধিষ্ঠেরআদেশক্রমে	প্রযোজ্যনয়;	প্রযোজ্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি
১৭.	টিটিএল, মোরকেলঅপারেটিংকোর্সপরিচালনা	অধিষ্ঠেরআদেশক্রমে	প্রযোজ্যনয়;	প্রযোজ্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি
১৮.	Specialized course on Fire Fighting Gears and sets of Equipment	অধিষ্ঠেরআদেশক্রমে	প্রযোজ্যনয়;	প্রযোজ্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি
১৯.	ফায়ারফাইটারদেরড্রিলকোর্সপরিচালনা	অধিষ্ঠেরআদেশক্রমে	প্রযোজ্যনয়;	প্রযোজ্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি
২০.	Training on National and International laws for Fire Officers	অধিষ্ঠেরআদেশক্রমে	প্রযোজ্যনয়;	প্রযোজ্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি
২১.	Fire Investigation Course for Fire Officers	অধিষ্ঠেরআদেশক্রমে	প্রযোজ্যনয়;	প্রযোজ্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি
২২.	Basic Disaster Risk Management	অধিষ্ঠেরআদেশক্রমে	প্রযোজ্যনয়;	প্রযোজ্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি
২৩.	Media Management Course for Fire Officers	অধিষ্ঠেরআদেশক্রমে	প্রযোজ্যনয়;	প্রযোজ্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি
২৪.	INSARAG Methodology on Search and Rescue for Fire Officers	অধিষ্ঠেরআদেশক্রমে	প্রযোজ্যনয়;	প্রযোজ্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি
২৫.	Leadership and Effective Decision Making onsite Operations for Fire Officers	অধিষ্ঠেরআদেশক্রমে	প্রযোজ্যনয়;	প্রযোজ্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি
২৬.	Treaning on Inventory and Logistics Management for Fire Officers	অধিষ্ঠেরআদেশক্রমে	প্রযোজ্যনয়;	প্রযোজ্যনয়	বিভিন্নমেয়াদি

৩) 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 :

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে;	<u>অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা</u> 	মো: আক্তারুজ্জামান অধ্যক্ষ ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, ট্রেনিং কমপ্লেক্স, মিরপুর, ঢাকা। ফোন : ৮৮০৩১৬১৬ মোবাইল : ০১৯০১-০২০১৮০ ই-মেইল : ptc@fireservice.gov.bd	৩০ কার্যদিবস (সাধারণ) ৪০ কার্যদিবস (তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে)
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে	<u>আপিল কর্মকর্তা</u>	মো: শহীদ আতাহার হোসেন পরিচালক, প্রশাসন ও অর্থ (অতিরিক্তদায়িত্ব)	২০ কার্যদিবস

	না পারলে;		ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা। ফোন : +৮৮০-২-২২৩৩৮৭৩১১ মোবাইল : ০১৯০১০২০০২০ ই-মেইল : daf@fireservice.gov.bd	
৩.	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