সিটিজেন চার্টার (হালনাগাদকৃত)

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর

কাজী আলাউদ্দিন রোড, ঢাকা

www.fireservice.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):

ভিশন (Vision): ''অগ্নিকাণ্ডসহ সকল দুর্যোগ 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 সেবাসমুহ

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.	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;	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা মোঃ হিরন মিয়া কেন্দ্রীয় নিয়ন্ত্রণ কক্ষ ফোন : ০২-২২৩৩৫৫৫৫৫ মোবাইল :০১৯০১-০২০০৭৭ control@fireservice.gov.bd
২.	আবাসিক/ বাণিজ্যিক বহুতল ভবনের ছাড়পত্র;	আবেদনকারী কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ লিখিত/ অনলাইন আবেদনের প্রেক্ষিতে সন্তোষজনক পরিদর্শন	কাগজপত্র : ১.**আবেদন পত্র (নির্ধারিত ফরমে);** ২. নকশা (লিজেন্ড চার্টসহ লোকেশন প্ল্যান, সাইট প্ল্যান, ফ্লোর প্ল্যান, ফায়ার সেফটি প্ল্যান);	প্রযোজ্য নয়;	সর্বোচ্চ ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস;	নিয়াজ আহমেদ সহকারী পরিচালক (ওয়্যারহাউজ ও ফায়ার প্রিভেনশন) ফোন : ০২২২৩৩৫৫৫৫৫/২১৭ মোবাইল : ০১৯০১-০২০০১৬

		প্রতিবেদন ও সঠিক তথ্য-প্রমাণের ভিত্তিতে শর্তসাপেক্ষে ছাড়পত্র প্রদান;	৩.জমির দলিল, অন্যান্য তথ্যাদি; ৪. পূরণকৃত তথ্য ফরম; ৫. গুগল ম্যাপ।			adwp@fireservice.gov.bd
৩.	ফায়ার রিপোর্ট (২ কোটি টাকার অধিক ক্ষতির ক্ষেত্রে);	ক্ষতিগ্রস্থ 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 ০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে সিদ্ধান্ত অবহিতকরণ;	নিয়াজ আহমেদ সহকারী পরিচালক (ওয়্যারহাউজ ও ফায়ার প্রিভেনশন) ফোন : ০২২২৩৩৫৫৫৫৫/২১৭ মোবাইল : ০১৯০১-০২০০১৬ adwp@fireservice.gov.bd
৪.	স্বেচ্ছাসেবক প্রশিক্ষণ;	বিজ্ঞপ্তির প্রেক্ষিতে শিক্ষার্থী সাধারণ নাগরিক (১৮-৪৫ বছর) এর আবেদনের ভিত্তিতে প্রশিক্ষণ প্রদান;	১.নিকটবর্তী ফায়ার স্টেশনে নিবন্ধনকরণ;	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে;	০৭ (সাত) কার্যদিবস (বাজেট প্রাপ্তি সাপেক্ষে)	মোঃ মনির হোসেন পিএফএম সহকারী পরিচালক (প্রশিক্ষণ) ফোন : ০২-২২৩৩৫৫৫৫৫/২২৭ মোবাইল : ০১৯০১-০২০০৩৬ adtrg@fireservice.gov.bd
৫.	অগ্নি প্রতিরোধ ও নির্বাপণ, উদ্ধার এবং প্রাথমিক চিকিৎসা বিষয়ক প্রশিক্ষণ পরামর্শ, সার্ভে ও মহড়া;	ক) সরকারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর নির্দিষ্ট তারিখ ও সময়ে নির্ধারিত কমিটি/ সংশ্লিষ্ট ফায়ার স্টেশন কর্তৃক; খ) বেসরকারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর নির্দিষ্ট তারিখ ও সময়ে নির্ধারিত প্রশিক্ষক প্যানেল কর্তৃক;	কাগজপত্র : ১. **আবেদন পত্র;** প্রাপ্তি স্থান : ১. অনলাইন;	ক) প্রযোজ্য নয়; খ) প্রশিক্ষণ : ১৫০৩৮/- টাকা। গ) মহড়া : ৬তলা ভবনে=৬০৩৮/- টাকা। ৬তলার উর্ধ্বে=১০০৩৮/- টাকা। ঘ) পরামর্শ : প্রতি ভবন =৫০৩৮/-টাকা [ফি এর টাকা "**ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স বেসামরিক প্রশিক্ষণ তহবিল**, ব্রাক ব্যাংকের যে কোন শাখায় জমা প্রদান করা যাবে। কিন্তু জমা	আবেদন করার ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবসের মধ্যে;	মোঃ এনায়েত হোসেন উপসহকারী পরিচালক ফোন : ০২-২২৩৩৫৫৫৫৫/২২৬ মোবাইল : ০১৮১৯-৭৪৫৮৫৯ fsc@fireservice.gov.bd

				প্রদানের রশিদ(পে স্লিপ) অনলাইন হতে ডাইনলোড করে নিতে হবে। (বি:দ্র: ব্রাক ব্যাংক এর অনলাইন থেকে ডাউনলোডকৃত পে স্লিপ ব্যতিত অন্য পে স্লিপ এর মাধ্যমে টাকা জমা করলে আবেদন গ্রহনযোগ্য হবেনা) । ডাউনলোডকৃত পে স্লিপ এর মূল কপি আবেদন পত্রের সাথে সংযুক্ত করতে হবে। প্রশিক্ষণ, পরামর্শ ও সার্ভের ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠান কর্তৃপক্ষ যাতায়াতের ব্যবস্থা করবেন;		
৬.	পোস্ট গ্র্যাজুয়েট 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) **আবেদনপত্র;** 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	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) রেজিষ্ট্রেশন ফি= ২০০০/- টাকা।	১০ (দশ) কার্যদিবস; (০১ বছর মেয়াদি পোস্ট গ্রাজুয়েট শিক্ষা কার্যক্রম	মোঃ মনির হোসেন পিএফএম সহকারী পরিচালক (প্রশিক্ষণ) ফোন : ০২-২২৩৩৫৫৫৫৫/২২৭ মোবাইল : ০১৯০১-০২০০৩৬ adtrg@fireservice.gov.bd
৭.	ফায়ার সাইন্স এন্ড অকুপেশনাল সেফটি কোর্স;	বিজ্ঞপ্তির প্রকাশের পর আবেদনকারী কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ লিখিত বা অনলাইন আবেদন;	কাগজপত্র : ১) **আবেদনপত্র;** ২) পে-অর্ডার ৩) সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ ৪) পাসপোর্ট সাইজের ছবি-২কপি	প্রশিক্ষণ : রাষ্ট্রায়ত্ব যে কোন ব্যাংক হতে ৩৫,৫০০ টাকার পে-অর্ডারে/ ব্যাংক ড্রাফ্ট এর মূল কপি আবেদন পত্রের সাথে সংযুক্ত করতে	০৮ (আট) কার্যদিবস; (৬ মাস মেয়াদি ফায়ার ডিপ্লোমা কোর্স)	মোঃ মনির হোসেন পিএফএম সহকারী পরিচালক (প্রশিক্ষণ) ফোন : ০২-২২৩৩৫৫৫৫৫/২২৭ মোবাইল : ০১৯০১-০২০০৩৬ adtrg@fireservice.gov.bd

			৫) স্ট্যাম্প সাইজের ছবি-২কপি ৬) আবশ্যিক অন্যান্য কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান: ১. অধিদপ্তর ২. ট্রেনিং কমপ্লেক্স ৩. অনলাইন পোর্টাল	হবে;		
৮.	ফায়ার সেফটি ম্যানেজার কোর্স;	বিজ্ঞপ্তির প্রকাশের পর আবেদনকারী কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ লিখিত বা অনলাইন আবেদন;	কাগজপত্র : ১) **আবেদনপত্র;** 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 : রাষ্ট্রায়ত্ব যে কোন ব্যাংক হতে ৫০,৫০০ টাকার পে-অর্ডারে/ব্যাংক ড্রাফ্ট এর মূল কপি আবেদন পত্রের সাথে সংযুক্ত করতে হবে;	০৮ (আট) কার্যদিবস; (৬ মাস মেয়াদি ফায়ার ডিপ্লোমা কোর্স)	মোঃ মনির হোসেন পিএফএম সহকারী পরিচালক (প্রশিক্ষণ) ফোন : ০২-২২৩৩৫৫৫৫৫/২২৭ মোবাইল : ০১৯০১-০২০০৩৬ adtrg@fireservice.gov.bd
৯.	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) দূর্ঘটনায় আহতদের পরিবহন-বিনা মূল্যে।** **খ) রোগী পরিবহনের ক্ষেত্রে নন-এসি অ্যাম্বুলেন্স এর জন্য:** ১) দেশের সকল এলাকায় ৮ কি:মি: পর্যন্ত ৩০০/- টাকা। ২) ৮ কি:মি: হতে ১৬ কি:মি: পর্যন্ত ৫০০/- টাকা। ৩) ১৬	সংবাদ প্রাপ্তি থেকে কার্যক্রম শেষ না হওয়া পর্যন্ত;	মোঃ কামাল উদ্দীন ভূঁইয়া (বিএফএম) উপপরিচালক (অ্যাম্বুলেন্স) (অঃদাঃ) ফোন : ০২-২২৩৩৫৫৫৫৫/২১৩ মোবাইল : ০১৯০১-০২০০১৪ ddambu@fireservice.gov.bd

				কিলোমিটারের উর্ধ্বে অতিরিক্ত প্রতি কিলোমিটারের জন্য ১৫/- টাকা হারে যোগ হবে। ৪) রোগী পরিবহনকালে অবস্থান অপরিহার্য হলে প্রতি ঘণ্টা বা তার অংশের জন্য ওয়েটিং ফি ৫০/- টাকা। ৫) প্রতিটি অক্সিজেন সিলিণ্ডার সরবরাহ ৬০০/- টাকা। **গ) রোগী পরিবহনের ক্ষেত্রে-(এসি গাড়ি):** ১) দেশের সকল এলাকায় ৮ কি:মি: পর্যন্ত ৫০০/- টাকা। ২) ৮ কি:মি: হতে ১৬ কি:মি: পর্যন্ত ১,০০০/- টাকা। ৩) ১৬ কিলোমিটারের উর্ধ্বে অতিরিক্ত প্রতি কিলোমিটারের জন্য ২০/- টাকা হারে যোগ হবে। ৪) রোগী পরিবহনকালে অবস্থান অপরিহার্য হলে প্রতি ঘণ্টা বা তার অংশের জন্য ওয়েটিং ফি ৫০/- টাকা। ৫) প্রতিটি অক্সিজেন সিলিণ্ডার সরবরাহ ৬০০/- টাকা।		

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রঃ নং	**সেবার নাম**	**সেবা প্রদান পদ্ধতি**	**প্রয়োজনীয় কাগজপত্র**	**সেবামূল্য এবং পরিশোধ**	**সেবা প্রদানের**	**দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা(নাম, পদবি,**

			এবং প্রাপ্তিস্থান	পদ্ধতি	সময়সীমা	ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ফায়ার রিপোর্ট (২ কোটি টাকার অধিক 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 স্থির চিত্র; ৬. পেপার কাটিং; ৭. তদন্তের প্রয়োজনে আবশ্যিক অন্যান্য কাগজপত্র;	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;	তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির ১৫ (পনেরো) কার্যদিবস মধ্যে সিদ্ধান্তে অবহিতকরণ;	নিয়াজ আহমেদ সহকারী পরিচালক (ওয়্যারহাউজ ও ফায়ার প্রিভেনশন) ফোন : ০২২২৩৩৫৫৫৫৫/২১৭ মোবাইল : ০১৯০১-০২০০১৬ adwp@fireservice.gov.bd
২.	অগ্নি প্রতিরোধ ও নির্বাপণ, উদ্ধার এবং প্রাথমিক চিকিৎসা বিষয়ক প্রশিক্ষণ পরামর্শ, সার্ভে এবং মহড়া;	ক) সরকারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর নির্দিষ্ট তারিখ ও সময়ে নির্ধারিত কমিটি/ সংশ্লিষ্ট ফায়ার স্টেশন কর্তৃক; খ) বেসরকারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর নির্দিষ্ট তারিখ ও সময়ে নির্ধারিত প্রশিক্ষক প্যানেল কর্তৃক;	কাগজপত্র : ১. **আবেদন পত্র;** প্রাপ্তি স্থান : ১. অনলাইন;	ক) প্রযোজ্য নয়; খ) প্রশিক্ষণ : ১৫,০৩৮/- টাকা। **গ)** মহড়া : ৬তলা ভবনে=৬০৩৮/- টাকা। ৬তলার ঊর্ধ্বে=১০,০৩৮/- টাকা। **ঘ)** পরামর্শ : প্রতি ভবন =৫০৩৮/-টাকা [ফি এর টাকা "**ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স বেসামরিক প্রশিক্ষণ তহবিল**, অনলাইনে ব্রাক ব্যাংকের যে কোন শাখায় জমা প্রদান করা যাবে। কিন্তু জমা প্রদানের রশিদ(	আবেদন করার ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবসের মধ্যে;	মোঃ এনায়েত হোসেন উপসহকারী পরিচালক ফোন : ০২-২২৩৩৫৫৫৫৫/২২৬ মোবাইল : ০১৮১৯-৭৪৫৮৫৯ fsc@fireservice.gov.bd

				পে স্লিপ) অনলাইন হতে ডাইনলোড করে নিতে হবে। (বিঃদ্রঃ ব্রাক ব্যাংক এর অনলাইন থেকে ডাউনলোডকৃত পে স্লিপ ব্যতিত অন্য পে স্লিপ এর মাধ্যমে টাকা জমা করলে আবেদন গ্রহনযোগ্য হবেনা)। ডাউনলোডকৃত পে স্লিপ এর মূল কপি আবেদন পত্রের সাথে সংযুক্ত করতে হবে। প্রশিক্ষণ, পরামর্শ ও সার্ভের ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠান কর্তৃপক্ষ যাতায়াতের ব্যবস্থা করবেন;		

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.	পেনশন মঞ্জুর;	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ নির্ধারিত ফরমে আবেদন নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রেরণের পর পরীক্ষা নিরীক্ষান্তে পেনশন বিধিমালা অনুযায়ী পেনশন মঞ্জুর;	সার্ভিস বই, ছবি জাতীয় পরিচয় পত্র প্রত্যাশিত শেষ বেতন সনদ (ELPC) না দাবি প্রত্যয়নপত্রসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র;	প্রযোজ্য নয়;	সর্বোচ্চ ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবসের মধ্যে;	মোঃ আব্দুল আলীম, বিএফএম (এস) সহকারী পরিচালক (প্রশাঃ ও অর্থ) ও কল্যাণ কর্মকর্তা ফোন : ০২২২৩৩৮৭৬৪০/২১৪ মোবাইল : ০১৯০১-০২০০২৪ adaf@fireservice.gov.bd
২.	ছুটি মঞ্জুর;	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ নির্ধারিত ফরমে আবেদন নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রেরণের পর পরীক্ষা নিরীক্ষান্তে	**আবেদন ফরম,** চিকিৎসা সনদ, ছুটির হিসাব, সুস্থতার সনদ, হিসাবরক্ষণ অফিস কর্তৃক প্রত্যয়ন;	প্রযোজ্য নয়;	সর্বোচ্চ ১৫ (পনেরো) কার্যদিবসের মধ্যে;	মোঃ জসীম উদ্দিন বিএফএম (এস) উপপরিচালক (প্রশাঃ ও অর্থ) ফোন : ০২২২৩৩৮৭৬৪০/২০৯ মোবাইল : ০১৯০১-০২০০২২

		ছুটির বিধিমালা অনুযায়ী ছুটি মঞ্জুর;				ddaf@fireservice.gov.bd
৩.	বিভাগীয় কর্মকর্তা/ কর্মচারী কল্যাণ ;	বিভাগীয় কল্যাণ তহবিল হতে চিকিৎসা সাহায্য; দায়িত্বরত অবস্থায় মৃত্যুতে এককালীন ভাতা প্রদান; অসুস্থ ও আহত সেবা অনুদান; পরিবারের সদস্যদের জন্য ৫০,০০০/- অনুদান; দাফন-কাফন অনুদান; চূড়ান্ত উত্তোলন; ঋণ প্রদান; বৃত্তি প্রদান; সম্মানী ভাতা প্রদান ;	আবেদনকারী/ উত্তরাধিকারী কর্তৃক আবেদন পত্র ও উপযুক্ত তথ্য প্রমাণাদি ;	প্রযোজ্য নয়;	সর্বোচ্চ ১২০ (একশত বিশ) কার্যদিবসের মধ্যে;	মোঃ জসীম উদ্দিন বিএফএম (এস) উপপরিচালক (প্রশাঃ ও অর্থ) ফোন : ০২২২৩৩৮৭৬৪০/২০৯ মোবাইল : ০১৯০১-০২০০২২ ddaf@fireservice.gov.bd
৪.	বিভাগীয় কর্মকর্তা/ কর্মচারী কল্যাণ ;	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 ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে;	মোঃ জসীম উদ্দিন বিএফএম (এস) উপপরিচালক (প্রশাঃ ও অর্থ) ফোন :০২২২৩৩৮৭৬৪০/২০৯ মোবাইল : ০১৯০১-০২০০২২ ddaf@fireservice.gov.bd
৫.	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিরুদ্ধে দায়েরকৃত বিভাগীয় মামলা পরিচালনা;	অভিযোগ প্রাপ্তির পর সরকারি কর্মচারী শৃঙ্খলা ও আপিল বিধিমালা অনুযায়ী কার্যক্রম সম্পন্ন করা হয়;	অভিযোগ ও সাক্ষ্য প্রমাণাদি;	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়;	মোঃ জসীম উদ্দিন বিএফএম (এস) উপপরিচালক (প্রশাঃ ও অর্থ) ফোন :০২২২৩৩৮৭৬৪০/২০৯ মোবাইল : ০১৯০১-০২০০২২ ddaf@fireservice.gov.bd
৬.	ক্রয় ও সরবরাহ (অভ্যন্তরীণ);	অধিদপ্তর ও অন্যান্য স্টেশন/দপ্তর সমূহের বাৎসরিক	চাহিদা পত্র;	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়;	মনোরঞ্জন সরকার সহকারী পরিচালক (ক্রয় ও স্টোর)

		চাহিদা মোতাবেক টেন্ডার/ কোটেশন/ সরাসরি ক্রয়ের মাধ্যমে মালামাল ও সরঞ্জামাদি ক্রয় ও চাহিদা ভিত্তিক সরবরাহ করা হয়;				ফোন :০২২২৩৩৮৭৬৪০/২২০ মোবাইল : ০১৯০১-০২০০২৬ adst@fireservice.gov.bd
৭.	বৈদেশিক ক্রয়;	প্রকল্পসমূহের অনুমোদিত ডিপিপি অনুযায়ী টেন্ডার/ সরাসরি ক্রয়ের মাধ্যমে মালামাল ও সরঞ্জামাদি ক্রয় ও চাহিদা ভিত্তিক সরবরাহ করা হয়;	১) ই.জি.পি ২) পত্রিকায় প্রকাশিত টেন্ডার	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়;	মোঃ আক্তারুজ্জামান উপপরিচালক (পরিকল্পনা কোষ) ফোন :০২-২২৩৩৫৫৫৫৫/২১২ মোবাইল : ০১৯০১-০২০০৩২ ddpc@fireservice.gov.bd
৮.	অগ্নিনির্বাপণী গাড়ি/ পাম্প ও সাজসরঞ্জাম মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ;	কেন্দ্রীয় স্টোর হতে মালামাল প্রাপ্তির সাপেক্ষে কেন্দ্রীয়/ বিভাগীয় ওয়ার্কশপ অথবা টেন্ডার/ কোটেশন/ সরাসরি কার্যাদেশের মাধ্যমে পাবলিক ওয়ার্কশপের মাধ্যমে মেরামত কাজ সম্পন্ন করা হয়;	বিভাগ/জেলা/ সংশ্লিষ্ট স্টেশনের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার ওয়ার্কশপ অর্ডার;	প্রযোজ্য নয়;	বিভিন্ন মেয়াদি;	মোঃ মোতাহার হোসেন সহকারী রক্ষণাবেক্ষণ প্রকৌশলী (ভারপ্রাপ্ত) ফোন : ০২-২২৩৩৫৫৫৫৫/২২১ মোবাইল :০১৯০১-০২০০৫৬ ame.hq@fireservice.gov.bd
৯.	উন্নয়ন;	জরুরি মেরামত ও সংস্কার অভ্যন্তরীণ/ গণপূর্ত বিভাগের মাধ্যমে প্রদান করা হয়;	কাগজপত্র : চাহিদা পত্র; পরিদর্শন ও যাচাইকরণ; কোটেশন; প্রাক্কলন প্রস্তুত;	প্রযোজ্য নয়;	চলতি অর্থ বছর;	মোঃ নইমুল আহছান ভূঁইয়া উপপরিচালক (উন্নয়ন) ফোন :০২-২২৩৩৫৫৫৫৫/২১১ মোবাইল : ০১৯০১-০২০০৪০ dddev@fireservice.gov.bd
১০.	উন্নয়নমূলক ও সক্ষমতা বৃদ্ধি প্রকল্প;	অধিদপ্তরের সক্ষমতা বৃদ্ধি সহ সেবার মান উন্নয়নে বিভিন্ন প্রকল্প প্রনয়ণ;	১) অধিদপ্তর কর্তৃক উন্নয়ন কর্মসূচী/প্রকল্প প্রণয়ন; ২) অনুমোদিত ডি.পি.পি; ৩) একনেকের	প্রযোজ্য নয়;	প্রকল্পে উল্লিখিত সময়;	মোঃ আক্তারুজ্জামান উপপরিচালক (পরিকল্পনা কোষ) ফোন :০২-২২৩৩৫৫৫৫৫/২১২ মোবাইল :০১৯০১-০২০০৩২

			অনুমোদন;			ddpc@fireservice.gov.bd

৩) আওতাধীন দপ্তরসমূহের সিটিজেনস চার্টার এর লিঙ্ক :

৩.১) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ট্রেনিং কমপ্লেক্স মিরপুর, ঢাকা :

৩.২) উপপরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, ঢাকা বিভাগ এর কার্যালয় :

৩.৩) উপপরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, চট্টগ্রাম বিভাগ এর কার্যালয় :

৩.৪) উপপরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, খুলনা বিভাগ এর কার্যালয় :

৩.৫) উপপরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, রাজশাহী বিভাগ এর কার্যালয় :

৩.৬) উপপরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, বরিশাল বিভাগ এর কার্যালয় :

৩.৭) উপপরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, সিলেট বিভাগ এর কার্যালয় :

৩.৮) উপপরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, রংপুর বিভাগ এর কার্যালয় :

৩.৯) উপপরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, ময়মনসিংহ বিভাগ এর কার্যালয় :

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় :
১.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান;
২.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা;
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা;
৪.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অগ্নি-নির্বাপণী ব্যবস্থা নিশ্চিত করা;
৫.	আবেদনপত্রের সাথে সকল প্রকার সংযুক্তি সঠিক ভাবে প্রদান;
৬.	সকল প্রকার দুর্ঘটনা/সাহায্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে সঠিক তথ্য প্রদান এবং ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের সদস্যদের কর্মকান্ডে সার্বিক সহযোগিতা প্রদান।

৫) 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;	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	মোহাম্মদ মোজাম্মেল হক পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর ৩৮-৪৬ কাজী আলাউদ্দিন রোড, ঢাকা। ফোন : ০২২২৩৩৮৭৩১১ মোবাইল : ০১৯০১-০২০০২০	৩০ কার্যদিবস (সাধারণ) ৪০ কার্যদিবস (তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে)

			ই-মেইল :daf@fireservice.gov.bd ওয়েব :www.fireservice.gov.bd/	
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে;	আপিল কর্মকর্তা 	ফারজানা সিদ্দিকা উপসচিব (বাজেট-২ শাখা) সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ফোন : +৮৮০-২-৫৫১০১১৪৭ মোবাইল :০১৭৩১-৫৪১৩৯০ ই-মেইল : budget2@ssd.gov.bd ওয়েব : www.ssd.gov.bd/	২০ কার্যদিবস
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

প্রকাশের তারিখ: December, 2024