

সিটিজেন চার্টার

১। ভিশন ও মিশন

- ১.১ ভিশন :** “অগ্নিকান্ডসহ সকল দুর্ঘটনা মোকাবিলা ও নাগরিক সুরক্ষা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে এশিয়ার অন্যতম শ্রেষ্ঠ প্রতিষ্ঠান হিসেবে সক্ষমতা অর্জন”
("To acquire competency as one of the leading fire fighting and disaster management organization in Asia.")
- ১.২ মিশন :** “দুর্ঘটনা-দুর্ঘটনায় জীবন ও সম্পদ রক্ষার মাধ্যমে নিরাপদ বাংলাদেশ গড়ে তোলা”।
("To protect and save lives and property for a safe and secured bangladesh")

২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়সীমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার (নাম, পদবী, অফিসিয়াল ফোন নম্বর ও ইমেইল)	উদ্ধৃতন কর্মকর্তার (নাম, পদবী, অফিসিয়াল ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	অগ্নি নির্বাপন, উদ্ধার, প্রাথমিক চিকিৎসা প্রদান।	তাৎক্ষণিক	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	সংশ্লিষ্ট স্টেশন অফিসা/সিনিয়র স্টেশন অফিসার	
২.	এ্যাম্বুলেন্স সার্ভিস	তাৎক্ষণিক	আন্তঃজেলা পর্যায়ে এ্যাম্বুলেন্স সার্ভিসের জন্য নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হয়।	ফরমটি সংশ্লিষ্ট ফায়ার স্টেশনে পাওয়া যায়।	(ক) পৌর এলাকায় ০৮ কিঃমিঃ পর্যন্ত-১০০ টাকা (খ) ৮ কিঃমিঃ হতে ১৬ কিঃমিঃ পর্যন্ত-১৫০ টাকা (গ) দূরবর্তী ক্ষেত্রে প্রতি কিঃমিঃ-০৯ টাকা (ঘ) প্রতি ঘন্টা অবস্থান-২০ টাকা (ঙ) অগ্নিজেন সিলিন্ডার প্রতিটি-৬০০ টাকা	সংশ্লিষ্ট স্টেশন অফিসা/সিনিয়র স্টেশন অফিসার	
৩.	ওয়ারহাউজ/ ওয়ার্কশপ লাইসেন্স প্রদান	৯০ দিন	আবেদন ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, পরিদর্শন প্রতিবেদন সন্তোষজনক হলে।	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২। তথ্য ফরম ৩। নকশা (ফ্লোর প্লান) ৪। জমির দলিল/ভাড়ার চুক্তিপত্র ৫। জমির মূল্যায়ন ৬। ট্রেড লাইসেন্স ৭। মেমোরেন্ডাম অব আটিকেলস	নির্ধারিত/ধারণ্যকৃত ফিস ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমাকরণ। সর্বোচ্চ মাশুল ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) টাকা এবং ১৫% ভ্যাট। মূল মাশুল কোড নং-১-৭৩৬১-০০০০- ২০০৯ এবং ভ্যাট কোড নং-১-১১৩৩-০০৪০-০৩১১ তে বাংলাদেশ ব্যাংক/সোনালী ব্যাংকে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা করে মূল চালান আবেদনের সাথে সংযুক্ত করতে হবে।	উপ-সহকারী পরিচালক কুমিল্লা। ০৮১৬-৫০৮৭ dadcom@fireservic e.gov.bd	সহকারী পরিচালক কুমিল্লা। ০৮১৬-৫৮৮৮ adcom@fireserv ice.gov.bd
৪.	ফায়ার রিপোর্ট প্রদান ৫০,০০,০০০/- (পঞ্চাশ লক্ষ) টাকা হতে ১,০০,০০,০০০/ - (এক কোটি) পর্যন্ত ক্ষতির ক্ষেত্রে	তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে জানানো হবে।	কাগজপত্র : ১। আবেদন- ০১টি ২। তথ্য ফরম ৩। জমির দলিল/চুক্তিপত্র ৪। ট্রেড লাইসেন্স ৫। জিডির কপি ৬। ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের মূল্যসহ তালিকা ৭। ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের স্থিরচিত্র ৮। পেপার কাটিং	সহকারী পরিচালক/ উপ- সহকারী পরিচালকের কার্যালয়।	বীমা বিহীন প্রতিষ্ঠান এবং বীমাকৃত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে যথাক্রমে ১৫০/- (একশত পঞ্চাশ) ও ১৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) টাকা এবং ১৫% ভ্যাট। মূল টাকা কোড নং-১-৭৩৬১- ০০০০-২০০৯ এবং ভ্যাট কোড নং-১-১১৩৩-০০৪০- ০৩১১ তে বাংলাদেশ ব্যাংক/সোনালী ব্যাংকে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা করে মূল চালান আবেদনের সাথে সংযুক্ত করতে হবে।		

৫.	সেচ্ছাসেবক প্রশিক্ষণ	আবেদন করার তিন মাসের মধ্যে	-	১. নিকটবর্তী ফায়ার স্টেশনে নিবন্ধন করন	বরাদ্দ প্রাপ্তির সাপেক্ষে		
৬.	অগ্নি প্রতিরোধ ও নির্বাপন, উদ্ধার এবং প্রাথমিক চিকিৎসা বিষয়ক প্রশিক্ষণ, পরামর্শ, বহুতল ভবন, মার্কেট, শপিং মল, বস্তি, পরিদর্শন পূর্বক ফায়ার সেফটি বিষয়ে পরামর্শ প্রদান, সার্ভে ও মহড়া।	আবেদন করার এক মাসের মধ্যে	-	কাগজপত্রঃ ১। আবেদন পত্র ২। পে-অর্ডার/ব্যাংক ড্রাফট	ক) সরকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর নির্দিষ্ট তারিখ ও সময়ে নির্ধারিত কমিটি/সংশ্লিষ্ট ফায়ার স্টেশন কর্তৃক। খ) বেসরকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর নির্দিষ্ট তারিখ ও সময়ে নির্ধারিত প্রশিক্ষক প্যানেল কর্তৃক। প্রশিক্ষণঃ ১৫০০০/- (পনের হাজার পাঁচশত) টাকা, মহড়াঃ ৬ তলা ভবনে=৬০০০/- ৬ তলার উর্ধ্বে=১০০০০/- পরামর্শঃ প্রতি ভবন=৫০০০/- (ফি এর টাকা “ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স বেসামরিক প্রশিক্ষণ তহবিল- অগ্রনী ব্যাংক, আগামাসি লেন শাখা”) এর অনুকূলে পরিশোধ সাপেক্ষে পে-অর্ডার/ব্যাংক ড্রাফট এর মূল কপিটি আবেদন পত্রের সাথে সংযুক্ত করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট স্টেশন অফিসার/স্টাফ অফিসার/সিনিয়র স্টেশন অফিসার।	সহকারী পরিচালক কুমিল্লা। ০৮১৬-৫৮৮৮ adcom@fireservice.gov.bd
		প্রযোজ্য নয়	-	প্রযোজ্য নয়	গ) স্কুল, কলেজ, মাদ্রাসা, বিশ্ববিদ্যালয় ও ক্লাব ইত্যাদি প্রতিষ্ঠানে ফায়ার সার্ভিস হতে বিনামূল্যে প্রশিক্ষণ ও মহড়া প্রদান করা হয়।		
৭.	টহল ডিউটি (অগ্নি নির্বাপন, উদ্ধার, প্রাথমিক চিকিৎসা ও আহতদেরকে দ্রুত সেবা প্রদানের লক্ষ্যে মহাসড়কে টহল ডিউটি করা হয়)।	তাৎক্ষণিক	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সংশ্লিষ্ট স্টেশন অফিসার/সিনিয়র স্টেশন অফিসার।	
৮.	বিশেষ ধরনের ডিউটি (ভি.ভি.আই.পি, মেলা, খেলাধুলা ও হেলিপ্যাড-এ ডিউটিতে নিয়োজিত থেকে তাৎক্ষণিক অগ্নি নির্বাপন ও উদ্ধার কাজ করা হয়)।	-	আবেদনের ভিত্তিতে	সংশ্লিষ্ট স্টেশন অফিসার/সিনিয়র স্টেশন অফিসারের কার্যালয়	প্রযোজ্য নয়	সংশ্লিষ্ট স্টেশন অফিসার/সিনিয়র স্টেশন অফিসার।	সহকারী পরিচালক কুমিল্লা। ০৮১৬-৫৮৮৮ ০১৭১৫-১৩১৭২৫ adcom@fireservice.gov.bd

৯.	গণসংযোগ ও টপোগ্রাফী (ফায়ার সার্ভিসের সেবা জনগণের কাছে সহজবোধ্য ও আপদকালীন সমন্বয়ে দ্রুত দৃষ্টান্তস্থলে পৌছার লক্ষ্যে নিয়মিত গণসংযোগ ও টপোগ্রাফী করা হয়)।	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সংশ্লিষ্ট স্টেশন অফিসার/সিনিয়র স্টেশন অফিসার।	প্রযোজ্য নয়		
১০.	আবাসিক/ বানিজ্যিক বহুতল ভবনের ছাড়পত্র	সর্বোচ্চ ৩০ দিন	আবেদনকারীর কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ লিখিত/অনলাইন আবেদনের প্রেক্ষিতে সন্তোষজনক পরিদর্শন প্রতিবেদন ও সঠিক তথ্য প্রমানের ভিত্তিতে শর্তসাপেক্ষে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর কর্তৃক ছাড়পত্র প্রদান করা হয়।	কাগজপত্রঃ ১। আবেদনপত্র (নির্ধারিত ফরমে) ২। নকশা (লিজেন্ড চার্টসহ লোকেশন প্ল্যান, সাইট প্ল্যান, ফ্লোর প্ল্যান, ফায়ার সেফটি প্ল্যান) ৩। জমির দলিল অন্যান্য তথ্যাদি ৪। পূরণকৃত তথ্য ফরম ৬। গুগল ম্যাপ	প্রযোজ্য নয়	উপ-সহকারী পরিচালক কুমিল্লা। ০৮১৬-৫০৮৭ dadcom@fireservic e.gov.bd	-