গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপপরিচালকের দপ্তর
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
চট্টগ্রাম বিভাগ, চট্টগ্রাম।
www.fireservice.chittagongdiv.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

1. **রুপকল্প ও অভিলক্ষ্য:**

1.1 **রূপকল্প (ভিশন):** "অগ্নিকান্ডসহ সকল দুর্যোগ মোকাবেলা ও নাগরিক সুরক্ষা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে এশিয়ার অন্যতম শ্রেষ্ঠ প্রতিষ্ঠান হিসেব সক্ষমতা অর্জন"।

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

2. **প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ:**

2.1 **নাগরিক সেবা:**

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ইমেইল)
1	2	3	4	5	6	7
1.	অগ্নিনির্বাপণ, উদ্ধার, প্রাথমিক চিকিৎসা	সে কোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন ও অগ্নি নির্বাপণ/উদ্ধার/প্রাথিমিক চিকিৎসা প্রদান ও হাসপাতালে প্রেরণ	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সংবাদ প্রাপ্তির থেকে কার্যক্রম শেষ না হওয়া পর্যন্ত	মোঃ কফিল উদ্দিন মবিলাইজিং অফিসার বিভাগীয় নিয়ন্ত্রণ কক্ষ, চট্টগ্রাম ফোন: 02-333331150 মোবাইল: 01730336666 ই-মেইল: firecontrolctg@gmail.com
2.	এ্যাম্বুলেন্স	জনসাধারণের পক্ষ হতে যেকোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন এবং রোগী বহন করে	রোগী স্থানান্তরের ক্ষেত্রে রোগীর বৃত্তান্ত দিতে হবে যার ফরম সংশ্লিষ্ট সেবা কেন্দ্র/ফায়ার স্টেশনে পাওয়া যাবে।	ক) দেশের সকল এলাকায় ৫মাইল/৮ কি.মি পর্যন্ত প্রতি কল ১০০ টাকা;	তাৎক্ষণিক	এমডি আব্দুল মালেক উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত) চট্টগ্রাম বিভাগ, চট্টগ্রাম।

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ইমেইল)
1	2	3	4	5	6	7
		হাসপাতাল অথবা গন্তব্যস্থলে প্রেরণ। (বি.দ্র: মৃতদেহ এবং সংক্রামক রোগী বহন করা হয় না)		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 অথবা প্রতি কি.মি ৯ টাকা; ঘ) অবস্থান অপরিহার্য হলে প্রতি ঘন্টা বা অংশের জন্য ২০ টাকা; ঙ) প্রতি অক্সিজেন সিলিন্ডার সরবরাহ 600 টাকা; চ) এসি চার্জ 200 টাকা (যদি এসি এ্যাম্বুলেন্স হয় সেক্ষেত্রে)।		ফোন: ০২-৩৩৪৪২৯২৪৫ মোবাইল: 01711667883 ই-মেইল: ddctg@fireservice.gov.bd
3.	ওয়্যারহাউজ/ওয়ার্কশপ লাইসেন্স প্রদান;	আবেদন ও প্রযোজনীয় কাগজপত্র, পরিদর্শন প্রতিবেদন সন্তোষজনক হলে;	কাগজপত্র: 1. নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. তথ্য ফরম; ৩. নকশা (ফ্লোর প্ল্যান); ৪. জমির দলিল/ভাড়ার চুক্তিপত্র; ৫. জমির মূল্যায়ন; ৬. ট্রেড লাইসেন্স; ৭. মেমোরেন্ডাম অব আর্টিকেলস; প্রাপ্তিস্থান: ১. ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টার;	নির্ধারিত/ধার্যকৃত ফিস ট্রেজারি চালনের মাধমৈ জমাকরণ। সর্বোচ্চ মাশুল 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;	90 দিন	এমডি আব্দুল মালেক উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত) চট্টগ্রাম বিভাগ, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২-৩৩৪৪২৯২৪৫ মোবাইল: 01711667883 ই-মেইল: ddctg@fireservice.gov.bd

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ইমেইল)
1	2	3	4	5	6	7
			২. অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট;			
4.	ফায়ার রিপোর্ট প্রদান (পঁয়ত্রিশ লক্ষ এক টাকা হতে পঞ্চাশ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ক্ষতির ক্ষেত্রে);	ক্ষতিগ্রস্থ ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ লিখিত আবেদন করার পর তদন্ত কমিটির প্রতিবেদনের ভিত্তিতে ফায়ার রিপোর্ট প্রদান;	কাগজপত্র: 1. আবেদনপত্র (সাদা কাগজ); 2. তথ্য ফরম; 3. জমির দলিল/চুক্তির পত্র; 4. ট্রেড লাইসেন্স; 5. জিডির কপি; 6. ক্ষতিগ্রস্থ মালামালের মূল্যসহ তালিকা; 7. ক্ষতিগ্রস্থ মালামালের স্থিরচিত্র; ৪. পেপার কাটিং; 9. চালানের মূল কপি। প্রাপ্তিস্থান: উপপরিচালক/সহাকারী পরিচালক/উপসহকারী পরিচালক এর কার্যালয়;	বীমাবিহীন প্রতিষ্ঠান এবং বীমাকৃত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে যথাক্রমে ১৫০/- ও ১৫০০/- 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 15 কার্যদিবসের মধ্যে সিদ্ধান্ত জানানো হবে;	এমডি আব্দুল মালেক উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত) চট্টগ্রাম বিভাগ, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২-৩৩৪৪২৯২৪৫ মোবাইল: 01711667883 ই-মেইল: ddctg@fireservice.gov.bd

2.2 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 ইমেইল)
1	2	3	4	5	6	7
1.	ফায়ার রিপোর্ট প্রদান (পঁয়ত্রিশ	সরকরি/বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে	কাগজপত্র:	বীমাবিহীন প্রতিষ্ঠান এবং বীমাকৃত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে	পূর্ণাঙ্গ তদন্ত	এমডি আব্দুল মালেক

	লক্ষ এক টাকা হতে পঞ্চাশ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ক্ষতির ক্ষেত্রে);	অনুরোধপত্র ও তদন্ত কমিটির প্রতিবেদনের ভিত্তিতে ফায়ার রিপোর্ট প্রদান;	1. আবেদনপত্র (সাদা কাগজ); ২. তথ্য ফরম; ৩. জমির দলিল/চুক্তিপত্র; ৪. ট্রেড লাইসেন্স; ৫. জিডির কপি; ৬. ক্ষতিগ্রস্থ মালামালের মূল্যসহ তালিকা; ৭. ক্ষতিগ্রস্থ মালামালের স্থিরচিত্র; ৮. পেপার কাটিং; 9. তদন্তের প্রয়োজনে আবশ্যিক অন্যান্য কাগজপত্র। প্রাপ্তিস্থান: উপপরিচালক/সহাকারী পরিচালক/উপসহকারী পরিচালক এর কার্যালয়;	যথাক্রমে ১৫০/- ও ১৫০০/- 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;	প্রতিবেদন প্রাপ্তির 15 কার্যদিবসের মধ্যে সিদ্ধান্ত জানানো হবে;	উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত) চট্টগ্রাম বিভাগ, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২-৩৩৪৪২৯২৪৫ মোবাইল: 01711667883 ই-মেইল: ddctg@fireservice.gov.bd

2.3 আভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ইমেইল)
1	2	3	4	5	6	7
1.	আর্জিত ছুটি মঞ্জুর;	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদনপত্র নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রেরণের পর ছুটি মঞ্জুর করা হয় (ছুটিকাল 90 দিন পর্যন্ত);	আবেদন ফরম, চিকিৎসা সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), ছুটির হিসাব, সুস্থতার সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), হিসাবরক্ষণ অফিস কর্তৃক প্রত্যয়ন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে);	প্রযোজ্য নয়;	সর্বোচ্চ 15 কর্মদিবসের মধ্যে;	এমডি আব্দুল মালেক উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত) চট্টগ্রাম বিভাগ, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২-৩৩৪৪২৯২৪৫ মোবাইল: 01711667883

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ইমেইল)
1	2	3	4	5	6	7
						ই-মেইল: ddctg@fireservice.gov.bd
2.	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	হার্ড কপি; ই-নথি; ওয়েবসাইট ইত্যাদি।	(ক) সাদা কাগজে আদবেনপত্র; (খ) নির্ধারিত ফরম; (গ) ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে); (ঘ) পূর্ববর্তী শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুরের কপি;	প্রযোজ্য নয়;	সর্বোচ্চ 15 কর্মদিবসের মধ্যে;	এমডি আব্দুল মালেক উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত) চট্টগ্রাম বিভাগ, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২-৩৩৪৪২৯২৪৫ মোবাইল: 01711667883 ই-মেইল: ddctg@fireservice.gov.bd
3.	ক্রয় ও সরবরাহ (অভ্যন্তরীণ);	আওতাধীন দপ্তর/স্টেশনসমূহের চাহিদা মোতাবেক টেন্ডার/কোটেশন/সরাসরি ক্রয়ের মাধ্যমে মালামাল ও সরঞ্জামাদি ক্রয় ও চাহিদা ভিত্তিক সরবরাহ করা হয়;	চাহিদা পত্র;	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়;	এমডি আব্দুল মালেক উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত) চট্টগ্রাম বিভাগ, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২-৩৩৪৪২৯২৪৫ মোবাইল: 01711667883 ই-মেইল: ddctg@fireservice.gov.bd
4.	অগ্নিনির্বাপণী গাড়ী/ পাম্প ও সাজসরঞ্জাম মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ;	বিভাগীয় স্টোর হতে মালামাল প্রাপ্তি সাপেক্ষে বিভাগীয় ওয়ার্কশপ/টেন্ডার/ কোটেশন/সরাসরি কার্যাদেশের মাধ্যমে পাবলিক ওয়ার্কশপের মেরামত কাজ সম্পন্ন করা হয়;	জেলা/সংশ্লিষ্ট স্টেশনের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার ওয়ার্কশপ অর্ডার;	প্রযোজ্য নয়;	বিভিন্ন মেয়াদি;	মোঃ গোলাম মাওলানা ফোরম্যান বিভাগীয় কারিগরি কারখানা, চট্টগ্রাম। মোবাইল: ০১৯০১০২১৫২১

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ইমেইল)
1	2	3	4	5	6	7
						ই-মেইল: ddctg@fireservice.gov.bd

3. **আওতাধীন দপ্তরসমূহের সেবা:**

3.1 সহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, চট্টগ্রাম এর কার্যালয়;

৩.২ সহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, কুমিল্লা এর কার্যালয়;

৩.৩ সহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, নোয়াখালী এর কার্যালয়;

৩.৪ সহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, রাঙ্গামাটি এর কার্যালয়;

৩.৫ সহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, বান্দরবান এর কার্যালয়।

4. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্র: নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করনীয়:
1.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্নভাবে আবেদন জমা প্রদান।
2.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস 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 অধিদপ্তরের সদস্যদের 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:

ক্র, নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
1	2	3	4	5
1.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে;	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	এমডি আব্দুল মালেক উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত) চট্টগ্রাম বিভাগ, চট্টগ্রাম। ফোন: ০২-৩৩৪৪২৯২৪৫ মোবাইল: 01711667883 ই-মেইল: ddctg@fireservice.gov.bd	৩০ কার্যদিবস (সাধারণ) ৪০ কার্যদিবস (তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে)
2.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে;	আপিল 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 ই-মেইল :daf@fireservice.gov.bd ওয়েব :www.fireservice.gov.bd/	২০ 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/	৬০ কার্যদিবস

উদয়ন চাকমা
স্টেশন অফিসার
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল
ডিফেন্স স্টেশন
বোয়ালখালী, চট্টগ্রাম।

খান খলিলুর রহমান,
পিএফএম-এস
সিনিয়র স্টেশন অফিসার
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল
ডিফেন্স স্টেশন
আগ্রাবাদ, চট্টগ্রাম।

মোহাম্মদ আবদুর রাজ্জাক
উপসহকারী পরিচালক
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল
ডিফেন্স
চট্টগ্রাম, জোন-1।

এমডি আব্দুল মালেক
সহকারী পরিচালক
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল
ডিফেন্স
চট্টগ্রাম।

এমডি আব্দুল মালেক
উপপরিচালক (ভারপ্রাপ্ত)
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল
ডিফেন্স
চট্টগ্রাম বিভাগ, চট্টগ্রাম।