

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
উপপরিচালকের দপ্তর  
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স  
ময়মনসিংহ বিভাগ, ময়মনসিংহ।

[www.fireservice.mymensinghdiv.gov.bd](http://www.fireservice.mymensinghdiv.gov.bd)

**সেবা পদান প্রত্নুতি (Citizen Charter)**

**১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্যঃ**

**১.১ রূপকল্প (ভিশন):**

“অগ্নিকান্ডসহ সকল দুর্ঘোণ মোকাবেলা ও নাগরিক সুরক্ষা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে এশিয়ার অন্যতম শ্রেষ্ঠতম প্রতিষ্ঠান হিসেবে সক্ষমতা অর্জন”।

**১.২ অভিলক্ষ্য (মিশন):**

“দুর্ঘোণ দুর্ঘটনায় জীবন ও সম্পদ রক্ষার মাধ্যমে নিরাপদ বাংলাদেশ গড়ে তোলা”।

**২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ:**

**২.১ নাগরিক সেবা:**

**উপপরিচালকের দপ্তর, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, ময়মনসিংহ বিভাগ, ময়মনসিংহ:**

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	অগ্নিনির্বাপণ, উদ্ধার, প্রাথমিক চিকিৎসা,	যে কোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন ও অগ্নি নির্বাপণ/উদ্ধার/ প্রাথমিক চিকিৎসা প্রদান ও হাসপাতালে প্রেরণ	প্রয়োজ্য নয়;	প্রয়োজ্য নয়;	সংবাদ প্রাপ্তির থেকে কার্যক্রম শেষ না হওয়া পর্যন্ত	মোঃ জহিরুল ইসলাম ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা বিভাগীয় নিয়ন্ত্রণ কক্ষ, ময়মনসিংহ ফোনঃ ০২৯৯৬৬৬৭৪৪৪ মোবাইল: ০১৭৩০০০২৩৫৩ ইমেইল: fscdmymensinghcontrol@gmail.com
	এ্যাম্বুলেন্স	জনসাধারণের পক্ষ হতে যে কোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন এবং রোগী বহন করে হাসপাতাল অতবা গন্তব্যস্থলে প্রেরণ (বি:দ্র: মৃত দেহ এবং সংক্রামক রোগী বহন করা হয় না)	রোগী স্থানান্তরের ক্ষেত্রে রোগীর বৃত্তান্ত দিতে হবে যার ফরম সংশ্লিষ্ট সেবা কেন্দ্রে/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 অথবা প্রতি কি:মি: ৯ টাকা; ঘ) অবস্থান অপরিহার্য হলে প্রতি ঘন্টা বা অংশের জন্য ২০ টাকা; ঙ) প্রতি অক্সিজেন সরবরাহ ৬০০ টাকা; চ) এসি চার্জ ২০০ টাকা (যদি এসি এ্যাম্বুলেন্স হয় সেক্ষেত্রে)।	তাৎক্ষনিক	মোঃ মনিরুজ্জামান উপপরিচালক ময়মনসিংহ বিভাগ, ময়মনসিংহ ফোন: ০২৯৯৬৬৬৯০৮৮ মোবাইল: ০১৯০১-০২০১৭০ ইমেইল: ddmym@fireservice.gov.bd
	ওয়্যারহাউজ /ওয়ার্কশপ লাইসেন্স প্রদান;	আবেদন ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, পরিদর্শন প্রতিবেদন সন্তোষজনক হলে;	কাগজপত্র: ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. তথ্য ফরম; ৩. নকশা (ফ্লোর প্ল্যান); ৪. জমির দলিল/ভাড়ার চুক্তিপত্র; ৫.	নির্ধারিত/ধার্যকৃত ফিস ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমাকরণ। সর্বোচ্চ মাসুল ৮০০০/- টাকা, কোড নং-১-৭৩৬১-০০০০-২০০৯ তে বাংলাদেশ	৯০ দিন	

			জমির মূল্যায়ন; ৬. ট্রেড লাইসেন্স; ৭. মেমোরেন্ডাম অব আটিকেলস; প্রাপ্তি স্থান: ১. ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টার; ২. অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট;	ব্যাংক/সোনালী ব্যাংকে ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান করে মূল চালান আবেদনের সাথে সংযুক্ত করতে হবে;	
ফায়ার রিপোর্ট প্রদান (এক কোটি টাকা হতে দুই কোটি টাকা পর্্যন্ত ক্ষতির ক্ষেত্রে);	ক্ষতিগ্রস্থ ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ লিখিত আবেদন করার পর তদন্ত কমিটির প্রতিবেদনের ভিত্তিতে ফায়ার রিপোর্ট প্রদান;	কাগজপত্র: ১. আবেদনপত্র (সাদা কাগজ); ২. তথ্য ফরম; ৩. জমির দলিল/চুক্তির পত্র; ৪. ট্রেড লাইসেন্স; ৫. জিডির কপি; ৬. ক্ষতিগ্রস্থ মালামালের মূল্যসহ তালিকা; ৭. ক্ষতিগ্রস্থ মালামালের স্থিরচিত্র; ৮. পেপার কাটিং; ৯. চালানের মূল কপি। প্রাপ্তি স্থান: উপপরিচালক/সহকারী 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 ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান করে মূল চালান আবেদনের সাথে সংযুক্ত করতে হবে;	পূর্ণাঙ্গ তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির ১৫ দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত জানানো হবে;	

## ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	ফায়ার রিপোর্ট প্রদান (পয়ত্রিশ লক্ষ এক টাকা হতে পঞ্চাশ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ক্ষতির ক্ষেত্রে);	সরকারি/বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে অনুরোধপত্র ও তদন্ত কমিটির প্রতিবেদনের ভিত্তিতে ফায়ার রিপোর্ট প্রদান;	কাগজপত্র: ১. আবেদনপত্র (সাদা কাগজ); ২. তথ্য ফরম; ৩. জমির দলিল/চুক্তির পত্র; ৪. ট্রেড লাইসেন্স; ৫. জিডির কপি; ৬. ক্ষতিগ্রস্থ মালামালের মূল্যসহ তালিকা; ৭. ক্ষতিগ্রস্থ মালামালের স্থিরচিত্র; ৮. পেপার কাটিং; ৯. তদন্তের প্রয়োজনে আবশ্যিক অন্যান্য কাগজপত্র। প্রাপ্তি স্থান: উপপরিচালক/সহকারী 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 ট্রেজারী চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান করে মূল চালান আবেদনের সাথে সংযুক্ত করতে হবে;	পূর্ণাঙ্গ তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির ১৫ দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত জানানো হবে;	মোঃ মনিরুজ্জামান উপপরিচালক ময়মনসিংহ বিভাগ, ময়মনসিংহ ফোন: ০২৯৯৬৬৬৯০৮৮ মোবাইল: ০১৯০১-০২০১৭০ ইমেইল: ddmym@fireservice.gov.bd

## ২.৩ আভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর;	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদনপত্র নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রেরণের পর ছুটি মঞ্জুর করা হয় (ছুটিকাল ০৩ মাস পর্যন্ত)	আবেদনফরম, চিকিৎসা সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), ছুটির হিসাব সুস্থতার সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), হিসাবরক্ষণ অফিস কর্তৃক প্রত্যয়ন;	প্রযোজ্য নয়	সর্বোচ্চ ১৫ কর্ম দিবসের মধ্যে;	মোঃ মনিরুজ্জামান উপপরিচালক ময়মনসিংহ বিভাগ, ময়মনসিংহ ফোন: ০২৯৯৬৬৬৯০৮৮ মোবাইল: ০১৯০১-০২০১৭০
২	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	হার্ড কপি, ই-নথি, ওয়েবসাইট ইত্যাদি।	(ক) সাদা কাগজ আবেদনপত্র; (খ) নির্ধারিত ফরম; (গ) ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে); (ঘ) পূর্ববর্তী শ্রান্তিবিনোদন ছুটি মঞ্জুরীর কপি;	প্রযোজ্য নয়	সর্বোচ্চ ১৫ কর্ম দিবসের মধ্যে;	ইমেইল: ddmym@fireservice.gov.bd
৩	ক্রয় ও সরবরাহ (অভ্যন্তরীণ);	আওতাধীন দপ্তর/স্টেশন সমূহের চাহিদা মোতাবেক টেন্ডার/কোটেশন/সরাসরি ক্রয়ের মাধ্যমে মালামল ও সরঞ্জামাদি ক্রয় ও চাহিদা ভিত্তিক সরবরাহ করা হয়;	চাহিদা পত্র;	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	
৪	অগ্নিনির্বাপনী গাড়ী/পাম্প ও সাজসরঞ্জাম	বিভাগীয় স্টোর হতে মালামাল প্রাপ্তি সাপেক্ষে বিভাগীয় মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ;	জেলা/সংশ্লিষ্ট স্টেশনের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার ওয়ার্কশপ অর্ডার;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি;	মোঃ মিরাজুল ইসলাম রাব্বি ফোরম্যান বিভাগীয় কারগরী কারখানা, ময়মনসিংহ মোবাইল: ০১৯০১০২৪২০৭ ইমেইল: mymensingh.bkk@gmail.com

### ৩. আওতাধীন দপ্তর সমূহের সেবাঃ

- ৩.১ সহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, ময়মনসিংহ এর কার্যালয়;
- ৩.২ সহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, জামালপুর এর কার্যালয়।

### ৪. আপনার কাজে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়ঃ
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে আবেদন জমা প্রদান।
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	আবেদনপত্রের সাথে সকল প্রকার সংযুক্তি সঠিকভাবে প্রদান
৫	সকল প্রকার দুর্ঘটনা/সাহায্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে সঠিক তথ্য প্রদান এবং ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের সদস্যদের সার্বিক সহযোগিতা প্রদান

৫. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ব্যবস্থা 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:

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে;	<p><u>অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা</u></p> 	<p>মোঃ মনিরুজ্জামান উপপরিচালক ময়মনসিংহ বিভাগ, ময়মনসিংহ ফোন: ০২৯৯৬৬৬৯০৮৮ মোবাইল: ০১৯০১-০২০১৭০ ইমেইল: <a href="mailto:ddmym@fireservice.gov.bd">ddmym@fireservice.gov.bd</a></p>	৩০ কার্যদিবসের (সাধারণ) ৪০ কার্যদিবস (তনুস্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে)
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে;	<p><u>আপিল কর্মকর্তা</u></p> 	<p>মোহাম্মদ মোজাম্মেল হক পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর ৩৮-৪৬ কাজী আলাউদ্দিন রোড, ঢাকা। ফোনঃ ০২২২৩৩৮৭১১ মোবাইলঃ ০১৯০১-০২০০২০ ইমেইল: <a href="mailto:daf@fireservice.gov.bd">daf@fireservice.gov.bd</a> ওয়েব: <a href="http://fireservice.gov.bd">fireservice.gov.bd</a></p>	২০ কার্যদিবস
৩।	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে;	<p><u>মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল</u> সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ</p>	<p>সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব: <a href="http://cabinet.gov.bd">cabinet.gov.bd</a></p>	