

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

www.fireservice.sylhetdiv.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

১. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য:

১.১ রূপকল্প (ভিশন):

১.২ অভিলক্ষ্য (মিশন):

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ:

২.১ নাগরিক সেবা:

“অগ্নিকাত্তসহ সকল দুর্ঘটনা মোকাবেলা ও নাগরিক সুরক্ষা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে এশিয়ার অন্যতম শ্রেষ্ঠ প্রতিষ্ঠান হিসেবে সক্ষমতা অর্জন”।

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

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ইমেইল)
১.	২ অগ্নিনির্বাপন, উদ্ধার, প্রাথমিক চিকিৎসা	৩ সে কোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন ও অগ্নিনির্বাপন/ উদ্ধার/ প্রাথমিক চিকিৎসা প্রদান ও হাসপাতালে প্রেরণ	৪ প্রয়োজ্য নয়	৫ প্রয়োজ্য নয়	৬ সংবাদ প্রাপ্তির থেকে কার্যক্রম শেষ না হওয়া পর্যন্ত	৭ ভারপ্রাপ্ত মবিলাইজিং অফিসার বিভাগীয় নিয়ন্ত্রণ কক্ষ, সিলেট ফোন: ০২-৯৯৬৬৪৩৩৯ মোবাইল: ০১৭৩০৩৬৬৪৪ ই-মেইল: sylhetfirecontrol@gmail.com
২.	১ এ্যাম্বুলেন্স	জনসাধারণের পক্ষ হতে যেকোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন এবং রোগী বহন করে হাসপাতালে অথবা গন্তব্যস্থলে প্রেরণ। (বি.দ্র: যতদেহ এবং সংক্রামক রোগী বহন করা হয় না)	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; খ) ৫ মাইল হতে ১০ মাইল/৮ কি.মি হতে ১৬ কি.মি পর্যন্ত প্রতি কল ১৫০ টাকা; গ) দুর্বর্তী কল প্রতি মাইল ১৫ টাকা অথবা প্রতি কি.মি ৯ টাকা; ঘ) অবস্থান অপরিহার্য হলে প্রতি ঘণ্টা বা অংশের জন্য ২০ টাকা; ঙ) প্রতি অগ্নিজেন সিলিন্ডার সরবরাহ ৬০০ টাকা; চ) এপি চার্জ ২০০ টাকা (যদি এপি এ্যাম্বুলেন্স হয় সেক্ষেত্রে)।	তাৎক্ষণিক	মোঃ মনিরুজ্জামান উপপরিচালক সিলেট বিভাগ, সিলেট। ফোন: ০২-৯৯৬৬৪৩৩৯২ মোবাইল: ০১৭১০-৪৭৩৬৫৪ ই-মেইল: ddsy1@fireservice.gov.bd

নমঃ

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ইমেইল)
১	২ ওয়্যারহাউজ/ওয়ার্কশপ লাইসেন্স প্রদান;	৩ আবেদন ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, পরিদর্শন প্রতিবেদন সন্তোষজনক হলে;	৪ কাগজপত্র: ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. তথ্য ফরম; ৩. নকশা (ফ্লোর প্ল্যান); ৪. জমির দলিল/ভাড়ার চুক্তিপত্র; ৫. জমির মূল্যায়ন; ৬. ট্রেড লাইসেন্স; ৭. সেমোরেন্ডাম অব আর্টিকেলস; প্রাপ্তিস্থান: ১. ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টার; ২. অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট;	৫ নির্ধারিত/ধার্যকৃত ফিস ট্রেজারি চালনের মাধ্যমে 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;	৬ ৯০ দিন	৭ মোঃ মনিরুজ্জামান উপপরিচালক সিলেট বিভাগ, সিলেট। ফোন: ০২-৯৯৬৬৪৩৩৯২ মোবাইল: ০১৭১০-৪৭৩৬৫৪ ই-মেইল: ddsyl@fireservice.gov.bd
৪.	ফায়ার রিপোর্ট প্রদান (পর্যটন 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: 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। প্রাপ্তিস্থান: 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 ট্রেজারি 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 সিলেট বিভাগ, সিলেট। ফোন: ০২-৯৯৬৬৪৩৩৯২ মোবাইল: ০১৭১০-৪৭৩৬৫৪ ই-মেইল: ddsyl@fireservice.gov.bd

১০৩

২.২ 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)
১.	ফায়ার রিপোর্ট প্রদান (পয়ত্রিশ লক্ষ এক টাকা হতে পঞ্চাশ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ক্ষতির ক্ষেত্রে);	৩ সরকারি/বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে অনুরোধপত্র ও তদন্ত কমিটির প্রতিবেদনের ভিত্তিতে ফায়ার রিপোর্ট প্রদান;	৪ কাগজপত্র: ১. আবেদনপত্র (সাদা কাগজ); ২. তথ্য ফরম; ৩. জমির দলিলা/চুক্তিপত্র; ৪. ট্রেড লাইসেন্স; ৫. জিডিআর কপি; ৬. ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের মূল্যসহ তালিকা; ৭. ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের স্থিরচিত্র; ৮. পেপার কাটিং; ৯. তদন্তের প্রয়োজনে আবশ্যিক অন্যান্য কাগজপত্র। প্রাপ্তিস্থান: উপপরিচালক/সহকারী পরিচালক/ উপসহকারী পরিচালক এর কার্যালয়;	৫ বীমাবিহীন প্রতিষ্ঠান এবং বীমাকৃত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে যথাক্রমে ১৫০/- ও ১৫০০/- টাকা কোড নং-১-৭৩৬১-০০০০-২০০৯ তে বাংলাদেশ ব্যাংক/ সোনালী ব্যাংকে ড্রেজারি চালানোর মাধ্যমে জমা প্রদান করে মূল চালান আবেদনের সাথে সংযুক্ত করতে হবে;	৬ পূর্ণাঙ্গ তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির ১৫ দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত জানানো হবে;	৭ মোঃ মনিরুজ্জামান উপপরিচালক সিলেট বিভাগ, সিলেট। ফোন: ০২-৯৯৬৬৪৩৩৯২ মোবাইল: ০১৭১০-৪৭৩৬৫৪ ই-মেইল: ddsyl@fireservice.gov.bd

২.৩ অভ্যন্তরীণ 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)
১.	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর;	৩ প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদনপত্র নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রেরণের পর ছুটি মঞ্জুর করা হয় (ছুটিকাল ৯০ দিন পর্যন্ত);	৪ আবেদন ফরম, চিকিৎসা সনদ (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে), ছুটির হিসাব, সুস্থতার সনদ (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে), হিসাবরক্ষণ অফিস কর্তৃক প্রত্যয়ন (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে);	৫ প্রযোজ্য নয়;	৬ সর্বোচ্চ ১৫ কর্মদিবসের মধ্যে;	৭ মোঃ মনিরুজ্জামান উপপরিচালক সিলেট বিভাগ, সিলেট। ফোন: ০২-৯৯৬৬৪৩৩৯২ মোবাইল: ০১৭১০-৪৭৩৬৫৪ ই-মেইল: ddsyl@fireservice.gov.bd
২.	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	হার্ড কপি; ই-নথি; ওয়েবসাইট ইত্যাদি।	(ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র; (খ) নির্ধারিত ফরম; (গ) ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে); (ঘ) পূর্ববর্তী শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুরের কপি;	প্রযোজ্য নয়;	সর্বোচ্চ ১৫ কর্মদিবসের মধ্যে;	৭ মোঃ মনিরুজ্জামান উপপরিচালক সিলেট বিভাগ, সিলেট। ফোন: ০২-৯৯৬৬৪৩৩৯২ মোবাইল: ০১৭১০-৪৭৩৬৫৪ ই-মেইল: ddsyl@fireservice.gov.bd

১০৮

৫

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ইমেইল)
১	ক্রয় ও সরবরাহ (অভ্যন্তরীণ);	৩ আওতাধীন দপ্তর/স্টেশনসমূহের চাহিদা মোতাবেক টেন্ডার/কোটেশন/সরাসরি ক্রয়ের মাধ্যমে মালামাল ও সরঞ্জামাদি ক্রয় ও চাহিদা ভিত্তিক সরবরাহ করা হয়;	৪ চাহিদা পত্র;	৫ প্রযোজ্য নয়;	৬ প্রযোজ্য নয়;	৭ মোঃ মনিরুজ্জামান উপপরিচালক সিলেট বিভাগ, সিলেট। ফোন: ০২-৯৯৬৬৪৪৩৩৯২ মোবাইল: ০১৭১০-৪৭৩৬৫৪ ই-মেইল: ddsyl@fireservice.gov.bd
৪.	অগ্নিনির্বাপনী গাড়ী/পাম্প ও সাজসরঞ্জাম সরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ;	বিভাগীয় স্টোর হতে মালামাল প্রাপ্তি সাপেক্ষে বিভাগীয় ওয়ার্কশপ/টেন্ডার/কার্যদেশের মাধ্যমে পাবলিক ওয়ার্কশপের মেরামত কাজ সম্পন্ন করা হয়;	জেলা/সংশ্লিষ্ট স্টেশনের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার ওয়ার্কশপ অর্ডার;	প্রযোজ্য নয়;	বিভিন্ন মেয়াদি;	মোহাম্মদ আব্দুর রহমান উপসহকারী পরিচালক ও ভারপ্রাপ্ত ফোরম্যান বিভাগীয় কারিগরি কারখানা, সিলেট। মোবাইল: ০১৭৪৬-০৮০৪৩৫ ই-মেইল: ddsyl@fireservice.gov.bd


মোঃ সালাউদ্দিন

ওয়্যারহাউজ ইন্সপেক্টর
সহকারী পরিচালকের দপ্তর,
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
সিলেট।


মোঃ বেলাল হোসেন

সিনিয়র স্টেশন অফিসার
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স স্টেশন
সিলেট।


মোঃ আলীউদ্দিন

উপসহকারী পরিচালক
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
মৌলভীবাজার।


১৭/৬/১৫

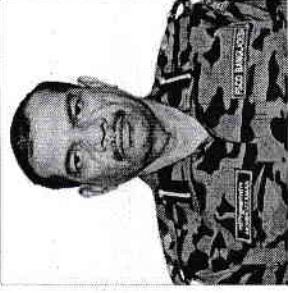
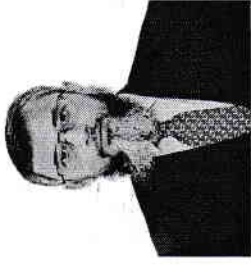
মোহাম্মদ আব্দুর রহমান
সহকারী পরিচালক(ভারপ্রাপ্ত)
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
সিলেট।


মোঃ মনিরুজ্জামান

উপপরিচালক
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
সিলেট বিভাগ, সিলেট।

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (Grievance redress system) GRS :

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা সমাধান করুনঃ

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে;	৩ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা 	মোঃ মনিরুজ্জামান উপপরিচালক সিলেট বিভাগ, সিলেট। ফোন: ০২-৯৯৬৬৮৩৩৯২ মোবাইল: ০১৭১০-৪৭৩৬৫৪ ই-মেইল: ddsyl@fireservice.gov.bd	৩০ কার্যদিবস (সাধারণ) ৪০ কার্যদিবস (তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে)
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে;	৩ আপিল কর্মকর্তা 	মোহাম্মদ মোজাম্মেল হক পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা। ফোন-০২২২৩৩৮৭৩১১। মোবাইল-০১৯০১-০২০০২০। ই-মেইল-daf@fireservice.gov.bd web- www.fireservice.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে;	৩ 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


মোঃ সাল্লাউদ্দিন
ওয়্যারহাউজ ইন্সপেক্টর
সহকারী পরিচালকের দপ্তর,
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
সিলেট।


মোঃ বেলাল হোসেন
সিনিয়র স্টেশন অফিসার
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স স্টেশন
সিলেট।


মোঃ আলাউদ্দিন
উপসহকারী পরিচালক
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
মৌলভীবাজার।


মোহাম্মদ আব্দুর রহমান
সহকারী পরিচালক(ভারপ্রাপ্ত)
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
সিলেট।


মোঃ মনিরুজ্জামান
উপপরিচালক
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
সিলেট বিভাগ, সিলেট।