গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর
কাজী আলাউদ্দিন রোড, ঢাকা।
www.fireservice.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) বিষয়ে অবহিতকরণের লক্ষ্যে অংশীজনের অংশগ্রহণে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	লে: কর্ণেল মোঃ রেজাউল করিম, পিএসসি পরিচালক (প্রশিক্ষণ, পরিকল্পনা ও উন্নয়ন)
সভার তারিখ	:	১৩.১২.২০২২ খ্রিঃ
সময়	:	১২:৩০ ঘটিকা
স্থান	:	অধিদপ্তরের সম্মেলন কক্ষ।

সভায় উপস্থিত সরকারি/বেসরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহের কর্মকর্তাদের নামের তালিকা : পরিশিষ্ট 'ক'।

সেবা প্রদান বিষয়ে অবহিতকরণ সভায় উপস্থিত সরকারি/বেসরকারি ও বিভিন্ন সংস্থা হতে আগত প্রতিনিধিগণকে স্বাগত জানিয়ে সভাপতি সভার কার্যক্রম আরম্ভ করেন। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর প্রদত্ত বিভিন্ন সেবা প্রদান বিষয়ে অবহিতকরণের লক্ষ্যে অংশীজন/সেবাগ্রহীতাদের সাথে আলোচনাকালে সভাপতি উল্লেখ করেন সুশাসন প্রতিষ্ঠা ও মানুষের দোরগোড়ায় সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণের নিমিত্ত অধিদপ্তরের সিটিজেন চার্টার/সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি রয়েছে। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর কর্তৃক নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক, অভ্যন্তরীন এ তিন ধরনের সেবা প্রদান করা হয়ে থাকে। অত:পর সিটিজেনস্ চার্টারে বর্ণিত বিভিন্ন কার্যক্রম আলোচনা করা হয়।

নাগরিক সেবা

ক্রঃ	বিষয়	সেবা প্রদান পদ্ধতি	বাস্তবায়নকারী
১	অগ্নিনির্বাপণ, উদ্ধার প্রাথমিক চিকিৎসা	যে কোনো মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির সাপেক্ষে অকুস্থলে গমন ও অগ্নিনির্বাপণ/উদ্ধার /প্রাথমিক চিকিৎসা প্রদান ও হাসপাতালে প্রেরণ করা হয়।	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (কেন্দ্রীয় নিয়ন্ত্রণ কক্ষ)
২	আবাসিক/বাণিজ্যিক বহুতল ভবনের ছাড়পত্র	আবেদনকারী কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ লিখিত/অনলাইন আবেদনের প্রেক্ষিতে সন্তোষজনক পরিদর্শন প্রতিবেদন সঠিক তথ্য-প্রমাণের ভিত্তিতে ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে মহাপরিচালক আবাসিক/বাণিজ্যিক বহুতল ভবনের ছাড়পত্র প্রদান করে।	সহকারী পরিচালক (ওয়্যারহাউজ ও ফায়ার প্রিভেনশন)
৩	স্বেচ্ছাসেবক প্রশিক্ষণ	বিজ্ঞপ্তির প্রেক্ষিতে শিক্ষার্থী সাধারণ নাগরিক (১৮-৪৫ বছর) এর আবেদনের ভিত্তিতে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।	সহকারী পরিচালক (প্রশিক্ষণ)
৪	ফায়ার সাইন্স এন্ড অকুপেশনাল সেফটি, ফায়ার সেফটি ম্যানেজার, পোস্ট গ্র্যাজুয়েট ডিপ্লোমা ইন ফায়ার সায়েন্স এন্ড টেকনোলজি কোর্স	আবেদনকারী কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ লিখিত বা অনলাইন আবেদনের প্রেক্ষিতে ফায়ার সাইন্স এন্ড অকুপেশনাল এবং ফায়ার সেফটি ম্যানেজার কোর্স এর ০৬ মাস মেয়াদি, ০১ বছর মেয়াদি পোস্ট গ্র্যাজুয়েট ডিপ্লোমা ইন ফায়ার সায়েন্স এন্ড টেকনোলজি কোর্স কার্যক্রম পরিচালিত হয়।	সহকারী পরিচালক (প্রশিক্ষণ)
৫	অ্যাম্বুলেন্স	যে কোনো মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন এবং রোগী বহন করে হাসপাতাল অথবা গন্তব্যস্থলে প্রেরণ করা হয় (মৃত দেহ এবং সংক্রামক রোগী বহন করা হয় না)।	উপপরিচালক (অ্যাম্বুলেন্স)

প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রঃ	বিষয়	সেবা প্রদান পদ্ধতি	বাস্তবায়নকারী
৬	অগ্নি প্রতিরোধ ও নির্বাপণ, উদ্ধার এবং প্রাথমিক চিকিৎসা বিষয়ক প্রশিক্ষণ পরামর্শ, সার্ভে ও মহড়া	সরকারি প্রতিষ্ঠান/বেসরকারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির ০১ মাসের মধ্যে নির্দিষ্ট তারিখ ও সময়ে নির্ধারিত কমিটি /সংশ্লিষ্ট ফায়ার স্টেশন/নির্ধারিত প্রশিক্ষক প্যানেল কর্তৃক অগ্নি প্রতিরোধ ও নির্বাপণ, উদ্ধার এবং প্রাথমিক চিকিৎসা বিষয়ক প্রশিক্ষণ পরামশ, সার্ভে ও মহড়া প্রদান করা হয়।	ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফায়ার এন্ড সেফটি সেল)
৭	ফায়ার রিপোর্ট (২ কোটি টাকার অধিক ক্ষতির ক্ষেত্রে)	ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ লিখিত আবেদন করার পর পূর্ণাঙ্গ প্রতিবেদন প্রাপ্তির ১৫ (পনেরো) দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত অবহিত করা হয়।	সহকারী পরিচালক (ওয়্যারহাউজ ও ফায়ার প্রিভেনশন)

চলমান-২

অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ	বিষয়	সেবা প্রদান পদ্ধতি	বাস্তবায়নকারী
৮	পেনশন মঞ্জুর, ছুটি মঞ্জুর এবং কর্মচারী কল্যাণ তহবিল	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ নির্ধারিত ফরমে আবেদন নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রেরণের পর পরীক্ষা-নিরীক্ষান্তে পেনশন বিধিমালা অনুযায়ী পেনশন মঞ্জুর হয়ে থাকে। এছাড়া প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ নির্ধারিত ফরমের আবেদন নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রেরণের পর পরীক্ষা নিরীক্ষান্তে ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী ছুটি মঞ্জুর করতে হবে এবং চিকিৎসা সাহায্য, দাফন-কাফন অনুদান, চূড়ান্ত উত্তোলন, ঋণ প্রদান, বৃত্তি প্রদান, সম্মানী ভাতা প্রদান, ঘরবাড়ি মেরামত /নির্মাণ, জমি ক্রয় চিকিৎসার জন্য অগ্রিম, উত্তোলন/অফেরতযোগ্য অগ্রিম/চূড়ান্ত উত্তোলন কল্যাণ তহবিল হতে প্রদান করা হয়।	উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
৯	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিরুদ্ধে দায়েরকৃত বিভাগীয় মামলা পরিচালনা	অভিযোগ প্রাপ্তির পর সরকারি কর্মচারী শৃঙ্খলা ও আপিল বিধিমালা অনুযায়ী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিরুদ্ধে দায়েরকৃত বিভাগীয় মামলা পরিচালনা করা হয়।	উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
১০	ক্রয় ও সরবরাহ (অভ্যন্তরীণ)	অধিদপ্তর ও অন্যান্য স্টেশন /দপ্তরসমূহের বাৎসরিক চাহিদা মোতাবেক টেন্ডার/কোটেশন সরাসরি ক্রয়ের মাধ্যমে মালামাল ও সরঞ্জামাদি ক্রয় ও চাহিদা ভিত্তিক সরবরাহ করা হয়।	সহকারী পরিচালক (ক্রয় ও স্টোর
১১	বৈদেশিক ক্রয় এবং উন্নয়নমূলক সক্ষমতা বৃদ্ধি প্রকল্প	প্রকল্পসমূহের অনুমোদিত ডিপিপি অনুযায়ী টেন্ডার/সরাসরি ক্রয়ের মাধ্যমে মালামাল ও সরঞ্জামাদি ক্রয় ও চাহিদা ভিত্তিক বৈদেশিক ক্রয় এবং উন্নয়নমূলক ও সক্ষমতা বৃদ্ধি প্রকল্প বাস্তবায়ন করা হচ্ছে।	উপপরিচালক (পরিকল্পনা)
১২	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 হয়ে থাকে।	সহকারী রক্ষণাবেক্ষণ প্রকৌশলী (কে:কা:কা:)
১৩	উন্নয়ন	জরুরি মতামত ও সংস্কার অভ্যন্তরীণ/গণপূর্ত বিভাগের মাধ্যমে প্রদান করা হয়।	উপপরিচালক (পরিকল্পনা)
১৪	প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত	অফিস আদেশ ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের প্রেক্ষিতে সদ্য নিয়োগ প্রাপ্তদের বুনিয়াদি প্রশিক্ষণ, সতেজকরণ, পদোন্নতি পূর্ব প্রশিক্ষণ, কম্পিউটার প্রশিক্ষণ, সেমিনার, মহড়া ব্যবস্থাপনা ও অন্যান্য পেশাগত বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।	অধ্যক্ষ, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ট্রেনিং কমপ্লেক্স

সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে পরিচালক (প্রশিক্ষণ, পরিকল্পনা ও উন্নয়ন), ফায়ার সার্ভিস ওসিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর নাগরিক সম্পৃক্ত সেবার মানবৃদ্ধিকল্পে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ গ্রহণ করেন-

সিদ্ধান্ত-১ : প্রশিক্ষিত ভলান্টিয়ারদের অগ্নিনির্বাপণ, উদ্ধার ও প্রাথমিক চিকিৎসা বিষয়ক সতেজকরণ কোর্স প্রদানের পদক্ষেপ গ্রহণ করা হবে;;

সিদ্ধান্ত-২ : অগ্নিপ্রতিরোধ ও নির্বাপণী বিষয়ক সচেতনতার লক্ষ্যে স্থানীয় প্রশাসনের সমন্বয়ে বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান ও বহুতল ভবনে মোবাইল কোর্ট পরিচালনা আরো জোরদার করা হবে;

সিদ্ধান্ত-৩ : অগ্নিনিরাপত্তার স্বার্থে অগ্নিপ্রতিরোধ ও নির্বাপণী বিষয়ক সচেতনতার লক্ষ্যে দেশের সকল শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, আবাসিক ভবন, বাণিজ্যিক ভবনসহ অন্যান্য বিভিন্ন স্থানে মৌলিক প্রশিক্ষণ ও মহড়া পরিচালনা আরো জোরদার করা হবে।

পরিশেষে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত বিভিন্ন সেবা সিটিজেনস্ চার্টারে উল্লিখিত সময়ের মধ্যে প্রদান নিশ্চিতের জন্য সংশ্লিষ্টদের নির্দেশনা প্রদান করেন। এ সংক্রান্ত বিষয়ে অভিযোগ/মতামত প্রদানের জন্য অনুরোধ জানান। অভিযোগ ও মতামতের ভিত্তিতে পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্টদের অনুরোধ জানিয়ে এবং অবহিতকরণ সভায় অংশগ্রহণের জন্য সকলকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করে সভার কার্যক্রম সমাপ্ত ঘোষণা করেন।

২৮/১২/২২

লেঃ কর্নেল মোঃ রেজাউল করিম, পিএসসি
পরিচালক (প্রশিক্ষণ, পরিকল্পনা ও উন্নয়ন)
ও
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) (অঃ দায়িত্ব)

স্মারক নং-৫৮.০৩.০০০০.০২০.৪৪.০৭৮.১৬- ৭৩৭৮-৯১ তারিখ : ১৩/ ৯/ ১২৯ / ২৮/১২/২২

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে অনুলিপি প্রদান করা হলো:

১. অতিরিক্ত সচিব, অগ্নি অনুবিভাগ, সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা, [মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য]।
২. পরিচালক(প্রশাসন ও অর্থ)/(অপারেশন ও মেইনটেন্যান্স)/(পরিকল্পনা, উন্নয়ন ও প্রশিক্ষণ), ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।
৩. উপপরিচালক (অপারেশন ও মেইনটেন্যান্স)/ (উন্নয়ন)/ (পরিকল্পনা কোষ)/ (অ্যাম্বুলেন্স), ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।
৪. উপপরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ------------------------- বিভাগ,------------------------- (সকল)।
৫. অধ্যক্ষ, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ট্রেনিং কমপ্লেক্স, মিরপুর, ঢাকা।
৬. সহকারী পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)/ (ওয়্যারহাউজ ও ফায়ার প্রিভেনশন)/ (ক্রয় ও স্টোর)/ (অপারেশন)/ (উন্নয়ন)/ (প্রশিক্ষণ)/ (পরিকল্পনা কোষ), ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।
৭. সহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, ঢাকা।
৮. সিনিয়র স্টাফ অফিসার, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা, [মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য]।
৯. উপসহকারী পরিচালক (রিফর্ম সেল), ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।
১০. ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ফায়ার সেফটি সেল), ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।
১১. ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, আইসিটি সেল, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা, (ওয়েবসাইটে আপলোডের জন্য)।

মোঃ জসীম উদ্দিন, পিএফএম
উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)