

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ট্রেনিং কমপ্লেক্স, মিরপুর, ঢাকা।

### ১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):

**ভিশন (Vision):** “অগ্নিকাণ্ডসহ সকল দুর্যোগ মোকাবিলা ও নাগরিক সুরক্ষা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে এশিয়ার অন্যতম শ্রেষ্ঠ প্রতিষ্ঠান হিসেবে সক্ষমতা অর্জন।”

**মিশন (Mission):** “দুর্যোগ দুর্ঘটনায় জীবন ও সম্পদ রক্ষার মাধ্যমে নিরাপদ বাংলাদেশ গড়ে তোলা।”

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

#### ২.১) নাগরিক সেবা :

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	স্বেচ্ছাসেবক প্রশিক্ষণ;	বিজ্ঞপ্তির প্রেক্ষিতে শিক্ষার্থী সাধারণ নাগরিক (১৮- ৪৫ বছর (এর আবেদনের ভিত্তিতে প্রশিক্ষণ প্রদান;	১. ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ট্রেনিং কমপ্লেক্স, মিরপুর, ঢাকা।	অধিদপ্তরের আদেশের প্রেক্ষিতে;	অধিদপ্তরে নির্দেশক্রমে;	মোঃ নইমুল আহছান ভূঁইয়া অধ্যক্ষ ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ট্রেনিং কমপ্লেক্স, মিরপুর, ঢাকা। ফোন নং-৪৮০৩১৬১৬ মোবাইলঃ ০১৯০১০২০১৮০ ইমেইল- <a href="mailto:ptc@fireservice.gov.bd">ptc@fireservice.gov.bd</a>

২.	অগ্নি প্রতিরোধ ও নির্বাণ, উদ্ধার এবং প্রাথমিক চিকিৎসা বিষয়ক প্রশিক্ষণ;	ক) সরকারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর নির্দিষ্ট তারিখ ও সময়ে নির্ধারিত প্রশিক্ষক প্যানেল কর্তৃক; খ) বেসরকারি প্রতিষ্ঠান কর্তৃক আবেদন প্রাপ্তির পর নির্দিষ্ট তারিখ ও সময়ে নির্ধারিত প্রশিক্ষক প্যানেল কর্তৃক;	কাগজপত্রঃ আবেদনের প্রেক্ষিতে	ক) প্রযোজ্য নয়;	আবেদন করার ৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবসের মধ্যে;	মোঃ মানিকুজ্জামান, বিএফএম উপাধ্যক্ষ ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ট্রেনিং কমপ্লেক্স, মিরপুর, ঢাকা। ফোন নং- +০২৪৮০৩১৮১৮ মোবাইল- ০১৯০১০২০১৮২ ইমেইল- <a href="mailto:vptc@fireservice.gov.bd">vptc@fireservice.gov.bd</a>
৩.	পোস্ট গ্রাজুয়েট ডিপ্লোমা ইন ফায়ার সায়েন্স এন্ড টেকনোলজি	বিজ্ঞপ্তির প্রকাশের পর আবেদনকারী কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ লিখিত বা অনলাইন আবেদন;	আবেদনের যোগ্যতা : যেকোন বিষয়ে স্নাতক/সমমান ডিগ্রীধারী (তবে উচ্চ মাধ্যমিক পর্যায়ে অবশ্যই সায়েন্স ব্যাকগ্রাউন্ড হতে হবে) কাগজপত্র : ১) <u>আবেদনপত্র</u> ; ২) পে-অর্ডার ৩) সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ ৪) পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৫) আবশ্যিক অন্যান্য কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান : ১. অধিদপ্তর ২. ট্রেনিং কমপ্লেক্স ৩. অনলাইন পোর্টাল <a href="http://www.fireservice.gov.bd">www.fireservice.gov.bd</a>	প্রশিক্ষণ : ১) আবেদন ফি=৩৫০/- টাকা ২) মোট ক্রেডিট সংখ্যা ৪০; প্রথম সেমিস্টার=২০ দ্বিতীয় সেমিস্টার=২০ ৩) প্রতি ক্রেডিটের জন্য ২২০০/- টাকা ফি পরিশোধ করতে হবে; ৪) রেজিস্ট্রেশন ফি= ২০০০/- টাকা।	১০ (দশ) কার্যদিবস; (০১) বছর মেয়াদি পোস্ট গ্রাজুয়েট শিক্ষা কার্যক্রম	মোহাম্মদ মামুন পিও কাম এ্যাডজুটেন্ট মোবাইল : ০১৯০১০২০৪০২ ইমেইল- <a href="mailto:adjtc@fireservice.gov.bd">adjtc@fireservice.gov.bd</a>
৪.	ফায়ার সাইন্স এন্ড অকুপেশনাল সেফটি কোর্স;	বিজ্ঞপ্তির প্রকাশের পর আবেদনকারী কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ লিখিত বা অনলাইন আবেদন;	কাগজপত্র : ১) <u>আবেদনপত্র</u> ; ২) পে-অর্ডার	প্রশিক্ষণ : রাষ্ট্রায়ত্ত্ব যে কোন ব্যাংক হতে ৩৫,৫০০ টাকার পে-অর্ডারে/	০৮ (আট) কার্যদিবস; (৬ মাস মেয়াদি ফায়ার ডিপ্লোমা কোর্স)	মোঃ মোবারক আলী প্রশিক্ষক ফোন : ০২৫৮০৫৪৫৬৭ মোবাইল : ০১৯০১০২০৪০৫

			<p>৩) সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ</p> <p>৪) পাসপোর্ট সাইজের ছবি-২কপি</p> <p>৫) স্ট্যাম্প সাইজের ছবি-২কপি</p> <p>৬) আবশ্যিক অন্যান্য কাগজপত্র</p> <p><u>প্রাপ্তিস্থান:</u></p> <p>১. অধিদপ্তর</p> <p>২. ট্রেনিং কমপ্লেক্স</p> <p>৩. অনলাইন পোর্টাল <a href="http://www.fireservice.gov.bd">www.fireservice.gov.bd</a></p>	<p>ব্যাংক ড্রাস্ট এর মূল কপি আবেদন পত্রের সাথে সংযুক্ত করতে হবে:</p>		ইমেইল- <a href="mailto:ins3trg@fireservice.gov.bd">ins3trg@fireservice.gov.bd</a>
৫.	ফায়ার সেফটি ম্যানেজার কোর্স;	বিজ্ঞপ্তির প্রকাশের পর আবেদনকারী কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ লিখিত বা অনলাইন আবেদন;	<p>কাগজপত্র :</p> <p>১) <u>আবেদনপত্র;</u></p> <p>২) পে-অর্ডার</p> <p>৩) সকল শিক্ষাগত যোগ্যতার সনদ</p> <p>৪) পাসপোর্ট সাইজের ছবি-২কপি</p> <p>৫) স্ট্যাম্প সাইজের ছবি-২কপি</p> <p>৬) আবশ্যিক অন্যান্য কাগজপত্র</p> <p><u>প্রাপ্তিস্থান :</u></p> <p>১. অধিদপ্তর</p> <p>২. ট্রেনিং কমপ্লেক্স</p> <p>৩. অনলাইন পোর্টাল <a href="http://www.fireservice.gov.bd">www.fireservice.gov.bd</a></p>	<p><u>প্রশিক্ষণ :</u></p> <p>রাষ্ট্রায়ত্ব যে কোন ব্যাংক হতে ৫০,৫০০ টাকার পে-অর্ডারে/ ব্যাংক ড্রাস্ট এর মূল কপি আবেদন পত্রের সাথে সংযুক্ত করতে হবে:</p>	<p>০৮ (আট) কার্যদিবস;</p> <p>(৬ মাস মেয়াদি ফায়ার ডিপ্লোমা কোর্স)</p>	<p>মোঃ আবু বক্কর জামান</p> <p>প্রশিক্ষক</p> <p>ফোন : ০২৫৮০৫৪৫৬৭</p> <p>মোবাইল : ০১৯০১০২০৪০৭</p> <p><u>ইমেইল- <a href="mailto:ins4trg@fireservice.gov.bd">ins4trg@fireservice.gov.bd</a></u></p>

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	Fire Fighting Course for the kids	বিজ্ঞিত স্কুল হতে আবেদনের প্রেক্ষিতে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়;	বিভিন্ন মেয়াদি	মোঃ মানিকুজ্জামান, বিএফএম উপাধ্যক্ষ ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ট্রেনিং কমপ্লেক্স, মিরপুর, ঢাকা। ফোন নং- +০২৪৮০৩১৮১৮ মোবাইল- ০১৯০১০২০১৮২ ইমেইল- <a href="mailto:vptc@fireservice.gov.bd">vptc@fireservice.gov.bd</a>

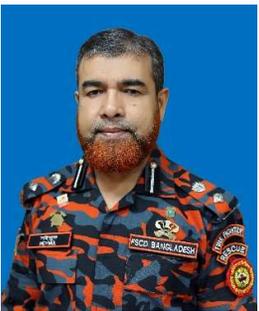
২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	নবনিযুক্তদের বুনিয়াদি কোর্স	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি	মোঃ নইমুল আহছান ভূঁইয়া
২.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পদোন্নতি কোর্স	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি	অধ্যক্ষ
৩.	ইংলিশ ল্যাংগুয়েজ কোর্স	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি	ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স ট্রেনিং কমপ্লেক্স, মিরপুর, ঢাকা।
৪.	আরবান সার্স এন্ড রেসকিউ (বিমান ও সেনা ইত্যাদি)	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি	ফোন নং-৪৮০৩১৬১৬
৫.	ব্রেডহার্ট কোর্স	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি	মোবাইলঃ ০১৯০১০২০১৮০
৬.	বিএ গ্যালারী কোর্স	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি	ইমেইল- <a href="mailto:ptc@fireservice.gov.bd">ptc@fireservice.gov.bd</a>
৭.	সতেজকরণ কোর্স	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি	
৮.	পি টি কোর্স	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি	
৯.	HAZMAT প্রশিক্ষণ কোর্স	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি	
১০.	স্ট্রীকচারাল ফায়ার ফাইটিং কোর্স	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি	
১১.	জাতীয় শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বিষয়ক প্রশিক্ষণ	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি	
১২.	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বিষয়ক প্রশিক্ষণ	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি	
১৩.	চাকুরী আইন ও বিধিবিধান সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি	
১৪.	Orientation on etiquette and manner প্রশিক্ষণ কোর্স	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি	

১৫.	সিভিল ডিফেন্স প্রশিক্ষণ	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি
১৬.	Oil Spill ফায়ারফাইটিং কোর্স পরিচালনা	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি
১৭.	টিটিএল, স্লোরকেল অপারেটিং কোর্স পরিচালনা	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি
১৮.	Specialized course on Fire Fighting Gears and sets of Equipment	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি
১৯.	ফায়ারফাইটারদের ড্রিল কোর্স পরিচালনা	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি
২০.	Training on National and International laws for Fire Officers	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি
২১.	Fire Investigation Course for Fire Officers	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি
২২.	Basic Disaster Risk Management	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি
২৩.	Media Management Course for Fire Officers	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি
২৪.	INSARAG Methodology on Search and Rescue for Fire Officers	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি
২৫.	Leadership and Effective Decision Making onsite Operations for Fire Officers	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি
২৬.	Treaning on Inventory and Logistics Management for Fire Officers	অধিষ্ঠনের আদেশক্রমে	প্রযোজ্য নয়;	প্রযোজ্য নয়	বিভিন্ন মেয়াদি

**৩) 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 :

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	২	৩	৪	৫
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে;	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা 	মোঃ নইমুল আহছান ভূঁইয়া অধ্যক্ষ ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, ট্রেনিং কমপ্লেক্স, মিরপুর, ঢাকা। ফোন : ৪৮০৩১৬১৬ মোবাইল : ০১৯০১-০২০১৮০ ই-মেইল : <a href="mailto:ptc@fireservice.gov.bd">ptc@fireservice.gov.bd</a>	৩০ কার্যদিবস (সাধারণ) ৪০ কার্যদিবস (তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে)

২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে;	<p style="text-align: center;"><u>আপিল কর্মকর্তা</u></p> 	<p>মোহাম্মদ মোজাম্মেল হক পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা। ফোন : +৮৮০-২-২২৩৩৮৭৩১১ মোবাইল : ০১৯০১০২০০২০ ই-মেইল : <a href="mailto:daf@fireservice.gov.bd">daf@fireservice.gov.bd</a></p>	২০ কার্যদিবস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে;	<p>মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।</p>	<p>সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। <a href="http://www.cabinet.gov.bd">http://www.cabinet.gov.bd</a></p>	৬০ কার্যদিবস

মোঃ আরিফুল ইসলাম  
ড্রাফটসম্যান  
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স  
ট্রেনিং কমপ্লেক্স, মিরপুর, ঢাকা ও  
সদস্য

মোঃ শফিকুল ইসলাম  
স্টেশন অফিসার  
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স  
ট্রেনিং কমপ্লেক্স, মিরপুর, ঢাকা ও  
সদস্য

মোঃ শহিদুল ইসলাম  
সহকারী প্রশিক্ষক  
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স  
ট্রেনিং কমপ্লেক্স, মিরপুর, ঢাকা ও  
সদস্য

মোঃ মোবারক আলী  
প্রশিক্ষক  
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স  
ট্রেনিং কমপ্লেক্স, মিরপুর, ঢাকা ও  
সদস্য সচিব

মোঃ মানিকুজ্জামান, বিএফএম  
উপাধ্যক্ষ  
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স  
ট্রেনিং কমপ্লেক্স, মিরপুর, ঢাকা ও  
সভাপতি