



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর  
কাজী আলাউদ্দিন রোড, ঢাকা।



“মুজিববর্ষের প্রতিশ্রুতি  
সেবা, ত্যাগ ও অগ্রগতি”

অংশীজনের অংশগ্রহণে আলোচনা সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : মোঃ হাবিবুর রহমান, পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)  
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।  
তারিখ : ২৮-০৩-২০২১ খ্রিঃ।  
সময় : ১০.০০ ঘটিকা।  
স্থান : ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের সম্মেলন কক্ষ।  
সভায় উপস্থিত অংশীজন/ সেবাগ্রহীতাদের নামের তালিকাঃ পরিশিষ্ট ‘ক’

অংশীজনের অংশগ্রহণে মতবিনিময় সভায় উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভাপতি সভার কার্যক্রম আরম্ভ করেন। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর সরকারের একটি সেবামুখী প্রতিষ্ঠান। দুর্ভাগ্য সাহস, অমিত মনোবল আর দৃঢ় প্রত্যয়ে গতি, সেবা ও ত্যাগের মূলমন্ত্রে উজ্জীবিত হয়ে এই প্রতিষ্ঠানের কর্মীগণ সর্বদা মানব সেবায় নিয়োজিত। প্রাকৃতিক ও মানবসৃষ্ট সকল দুর্যোগে সরকারের প্রথম সাড়াদানকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে কাজ করে যাচ্ছে এ অধিদপ্তর।

ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের পরিচালক (অপারেশন ও মেইনটেনেন্স), লেঃ কর্নেল মোঃ জিল্লুর রহমান, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের শুদ্ধাচার কর্মপরিচালনা বাস্তবায়ন সম্পর্কে আলোচনাকালে উল্লেখ করেন অগ্নিনির্বাপণ, দুর্ঘটনা কবলিতদের উদ্ধার ও চিকিৎসায় স্থানান্তর, অ্যাথুলেন্স সার্ভিস, অগ্নি দুর্ঘটনা, উদ্ধার ও ভূমিকম্প ক্ষয়ক্ষতি রোধকল্পে জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে শপিংমল, হাটবাজার, বিপণিবিতান, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, বহুতল/বাণিজ্যিক ভবন, হাসপাতাল/স্বাস্থ্য কেন্দ্র ও বস্তি এলাকায় ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর কর্তৃক মহড়া পরিচালনা করা হয়। দুর্ঘটনা-দুর্যোগ তাৎক্ষণিকভাবে মোকাবিলার জন্য দেশের বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ জায়গায় টহল কার্যক্রম পরিচালনা, ওয়ারহাউজ, ওয়ার্কশপের অগ্নি প্রতিরোধ ও নির্বাপণ ব্যবস্থা বাস্তবায়নপূর্বক ফায়ার লাইসেন্স প্রদান, বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের অগ্নি নিরাপত্তা ব্যবস্থা জোরদারকরণে পরিদর্শন ও আবেদনের প্রেক্ষিতে অগ্নি নিরাপত্তা ব্যবস্থা নিশ্চিত সাপেক্ষে ছাড়পত্র প্রদান, ফায়ার লাইসেন্স ও অন্যান্য বাবদ রাজস্ব আদায়, ফায়ার রিপোর্ট প্রদান, সার্ভে ও মহড়া পরিচালনা করা হয়। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর এ সকল কাজের পাশাপাশি কিছু উত্তম চর্চা অনুশীলন করে থাকে। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর বিভিন্ন উত্তমচর্চা কিভাবে অনুশীলন করা হয় সেসব বিষয় অবগতকরণের লক্ষ্যে অংশীজন/ সেবাগ্রহীতাদের সাথে মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত হয়। যা নিম্নরূপ:

(ক) বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ সড়ক ও স্থাপনাসমূহে জীবাণুনাশক ছিটানো:

করোনা ভাইরাস (কোভিড-১৯) ইতোমধ্যে বিশ্বব্যাপী ছড়িয়ে পড়েছে। বাংলাদেশেও এ ভাইরাসের আক্রমণে প্রায় নয় হাজার মানুষের মৃত্যুর ঘটনা ঘটেছে। ভ্যাকসিন আবিষ্কার হলেও এদেশে সকলকে টিকা না দেয়া পর্যন্ত বিস্তার নিয়ন্ত্রণ করাই এখন পর্যন্ত রোগটি প্রতিরোধের একমাত্র উপায় বিধায় বিস্তাররোধে অধিদপ্তরের গৃহীত কর্মপরিচালনার অংশ হিসেবে সারাদেশে পানিবাহী গাড়ি ও ২য় কল গাড়িতে পানির ট্যাংক স্থাপন করে শহর ও নগরের রাস্তাঘাট এবং আবাসিক এলাকায় পানির সাথে জীবাণুনাশক ছিটানো কার্যক্রম অব্যাহত রয়েছে।

(খ) রোহিঙ্গা শরণার্থী শিবিরে উদ্ধার ও দুর্যোগ বিষয়ক প্রশিক্ষণদান:

মানবিক কারণে মিয়ানমার থেকে আগত রোহিঙ্গা শরণার্থীদের বাংলাদেশ সরকার বিভিন্ন আশ্রয় শিবিরে আশ্রয় দিয়েছে। রোহিঙ্গা শরণার্থীদের সহায়তায় ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর তাৎক্ষণিক সিদ্ধান্তে উখিয়ার কুতুপালং এবং টেকনাফে মোট ০২টি স্যাটেলাইট স্টেশন চালু করে যেগুলো অদ্যাবধি ৩৪টি অগ্নিকাণ্ড ও ০২টি দুর্ঘটনাসহ মোট ৭৭ টি অগ্নিকাণ্ড, ২টি পাহাড় ধস, ০৮টি সড়ক দুর্ঘটনা, ২টি নৌ দুর্ঘটনা এবং অন্যান্য ১৭টি দুর্ঘটনায় সাড়া দেয়াসহ ৯০৩ জন আহত/ অসুস্থ শরণার্থীকে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স এর অ্যাথুলেন্সযোগে হাসপাতালে স্থানান্তর করা হয়েছে। সচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ইতোমধ্যে ফায়ার সার্ভিস কর্তৃক রোহিঙ্গা ক্যাম্পে বসবাসকারী ৩১১০ জন শরণার্থীকে দুর্যোগ প্রতিরোধে করণীয় বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে। শরণার্থীদের বায়োমেট্রিক নিবন্ধনকালে ফায়ার সার্ভিস ১৮টি জেনারেটরের মাধ্যমে বিদ্যুৎ সরবরাহ নিশ্চিত করেছে। শরণার্থীদের প্রতি ফায়ার সার্ভিস এর এরূপ স্বতঃস্ফূর্ত সহায়তা সকল মহলে প্রশংসিত হয়েছে।

(গ) সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার করে সেবাগ্রহীতাদের প্রতিক্রিয়া, অভিযোগ-অনুযোগ ও মতামত জানা:

ডিজিটাল লাইভেশনের এই যুগে পিছিয়ে না থেকে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরও সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম বিশেষত ফেসবুকের সাথে নিজেকে যুক্ত করেছে। এ অধিদপ্তরের আওতাধীন মাঠ পর্যায়ের দপ্তরগুলোও সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার করে সেবা গ্রহীতাদের প্রতিক্রিয়া, সেবা সহজীকরণে নতুন নতুন আইডিয়া, অভিযোগ-অনুযোগ ও মতামত বিশ্লেষণ করে সে অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণের সুবিধা কাজে লাগাচ্ছে। পাশাপাশি ফেসবুক ম্যাসেঞ্জারের ডিডিও কলিং সুবিধা ব্যবহার করে অপারেশনাল কাজে উর্ধ্বতন ও বিশেষজ্ঞদের নিকট হতে পরামর্শ নেয়া হচ্ছে। এছাড়া অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বক্সে অভিযোগ দাখিলের জন্য ফরম দেয়া আছে, কোন অভিযোগ থাকলে নির্ধারিত ফরম অনুযায়ী অভিযোগ দাখিলের সুযোগ রয়েছে এবং নির্ধারিত সময়ে অভিযোগ বক্স পরিবীক্ষণ করে পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়ে থাকে।

(ঘ) সড়ক ও নৌ-দুর্ঘটনায় দ্রুত সাড়াদানে ৯০টি ঝুঁকিপূর্ণস্থানে টহল ইউনিট মোতায়েন:

বর্তমানে সড়কপথ ব্যবহারকারীদের নিকট দুর্ঘটনা একটি দুর্যোগ হিসেবে দেখা দিয়েছে। জীবনের তাগিদেই মানুষ একস্থান হতে অন্যস্থানে গমনাগমন করে আর এ দেশে গমনাগমনের অন্যতম মাধ্যম হলো সড়কপথ। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর যে কোন সড়ক দুর্ঘটনা সংঘটিত হবার পর উদ্ধারকাজে নিয়োজিত হয়। সড়ক দুর্ঘটনায় বর্তমানে প্রতিবছর মৃত্যুহার ৬০% এর অধিক। স্টেশনের সংখ্যা

সীমিত হওয়ায় দ্রুত সাড়াদান নিশ্চিতকল্পে গুরুত্বপূর্ণ বিভিন্ন সড়ক/ মহাসড়কের ৯০টি স্থানে আধুনিক সাজসরঞ্জামে সজ্জিত উদ্ধার যান ও অ্যান্ডুলেপ ইউনিট মোতায়েন আছে। তাছাড়া, ঈদ-পার্বনে আরো টহল ইউনিট বহরের সাথে যুক্ত হয় যারা দুর্যোগে কাজ করার পাশাপাশি বিভিন্ন সড়ক ও নৌ টার্মিনালে গাড়ির গতিবেগ সীমিত রাখার জন্য প্রচার-প্রচারণাও চালিয়ে থাকে।

(ঙ) আটকে পড়া পোষা বা বিরল প্রজাতির পশু-পাখি উদ্ধার:

কেবল অগ্নিকাণ্ড, সড়ক ও নৌ দুর্ঘটনা বা ভূমিকম্পের মতো প্রাকৃতিক দুর্যোগে আক্রান্ত হলেই নয়, ছোট ছোট ঘটনায়ও ছুটে গিয়ে প্রাণ বাজি রাখছেন ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের উদ্যোগী কর্মীগণ। হোক সেই পশু-পাখি আর হোক মানুষ। রাজশাহীতে তারে জড়িয়ে যাওয়া বসন্ত বাউরি উদ্ধার, বগুড়ার ধুনটে পরিত্যক্ত কুপে পড়ে যাওয়া ছাগল উদ্ধার, ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়ের গাছ হতে আহত বাজ পাখি উদ্ধার, লালবাগে ওয়াটার রিজার্ভার ট্যাংকে পড়ে যাওয়া কোরবানীর পশু উদ্ধার, বহুতল ভবনের কানিশ হতে পোষা বিড়াল উদ্ধার প্রভৃতি নজর কেড়েছে এলাকাবাসীর। তারা জীবের প্রতি এ ধরনের সহমর্মিতা ও সদয় হওয়ায় ফায়ার সার্ভিস ও তাদের কর্মীদের ভূয়সী প্রশংসা করেছেন।

(চ) স্থানীয় প্রশাসনের সহায়তায় আকস্মিক বন্যায় উদ্ধার কার্যক্রম ও ত্রাণসামগ্রী বিতরণ:

ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের স্থানীয় ইউনিট ও ওয়াটার রেসকিউ ইউনিট সমন্বিতভাবে বন্যা পরিস্থিতিতে সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকসহ স্থানীয় প্রতিনিধিদের সাথে সমন্বয়পূর্বক উপদ্রুত এলাকায় উদ্ধার কাজ পরিচালনার পাশাপাশি বিশুদ্ধ পানি, পানি বিশুদ্ধকরণ ট্যাবলেট ও ত্রাণসামগ্রী বিতরণ করে। ফলে দুঃস্থ মানুষের নিকট ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স আস্থা ও নির্ভরতার প্রতীক হিসেবে দেখা দেয়।

(ছ) বর্ষায় পাহাড়খণ্ডের ক্ষয়ক্ষতি মোকাবিলায় গণসচেতনতা বৃদ্ধি:

অতি বৃষ্টি ও মানব কর্মকান্ড জনিত কারণে অনেক সময় পাহাড়খণ্ডে পাহাড়ি এলাকার জনগোষ্ঠীর ব্যাপক প্রাণহানি ঘটে। সেসকল ক্ষয়ক্ষতি হ্রাসকরণের লক্ষ্যে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসকসহ স্থানীয় প্রতিনিধিদের সাথে সমন্বয়পূর্বক পাহাড়ি এলাকার জনগোষ্ঠীর মাঝে গণসচেতনতা বৃদ্ধির কার্যক্রম পরিচালনা করে থাকে। পাশাপাশি ঝুঁকিপূর্ণ স্থান হতে তাদের নিরাপদ আশ্রয়ে নেয়া এবং পুনর্বাসনের কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়ে থাকে।

(ঝ) অফিসের প্রবেশদ্বারে সাবান ও হ্যান্ড স্যানিটাইজার দ্বারা জীবাণুমুক্তকরণের ব্যবস্থা করা:

স্বাস্থ্যবিধি অনুসরণ করে করোনা ভাইরাসের প্রকোপ থেকে রক্ষা পেতে অধিদপ্তরে আগত দর্শনার্থী ও কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সুরক্ষা নিশ্চিতকল্পে অফিসের প্রবেশদ্বারে সাবান/হ্যান্ডওয়াশ ও হ্যান্ড স্যানিটাইজার দ্বারা বাধ্যতামূলকভাবে জীবাণুমুক্তকরণ করা হচ্ছে। তাছাড়া অফিসের কার্যক্রম চলাকালীন হ্যান্ড স্যানিটাইজার দ্বারা জীবাণুমুক্তকরণ ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে।

(ঞ) স্বাস্থ্যবিধি মেনে দাপ্তরিক সকল কার্যক্রম পরিচালনা করা:

মূল প্রবেশদ্বারে গাড়ি জীবাণুমুক্তকরণে বিশেষ ট্রে স্থাপন, থার্মাল স্ক্যানারে তাপমাত্রা পরীক্ষণ এবং অভ্যর্থনা হতেই হাত ধৌত করে অফিসে প্রবেশ নিশ্চিত করা হয়। এছাড়াও ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের কর্মীগণ কর্তৃক করোনা ভাইরাসের প্রকোপ থেকে রক্ষা পেতে সার্বক্ষণিক ফেস মাস্ক, হ্যান্ড গ্লোভস পরিধান ও হ্যান্ড স্যানিটাইজার ব্যবহার করা হচ্ছে।

ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) মোঃ হাবিবুর রহমান, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি/ সিটিজেন চার্টার নিয়ে আলোচনাকালে উল্লেখ করেন সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হল নাগরিক এবং সেবা প্রদানকারীর মধ্যে একটি অঙ্গীকার যেখানে সেবা প্রদান সংক্রান্ত যাবতীয় বিবরণ ও নির্দেশনা বিবৃত থাকে। এই সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সেবা প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা ও শৃঙ্খলা আণয়ন করে। তাছাড়া সেবা সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের নিকট সহজলভ্য করা, সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি, সরকারি কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জবাবদিহি বৃদ্ধি করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। উক্ত আলোচনার আলোচক অত্র অধিদপ্তর কি ধরনের সেবা প্রদান করে, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানের পদ্ধতি ইত্যাদি বিষয়ে আলোচনা করা হয়। অধিদপ্তরসহ মাঠ কার্যালয়ের মাধ্যমে ফায়ার সার্ভিস নাগরিক সেবা হিসেবে তাৎক্ষণিকভাবে অগ্নিনির্বাপণ, উদ্ধার, প্রাথমিক চিকিৎসা এবং অ্যান্ডুলেপ সার্ভিস প্রদান করে থাকে। এছাড়া গ্রাহকদের আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ৩০ দিনের মধ্যে আবাসিক/বাণিজ্যিক বহুতল ভবনের ছাড়পত্র প্রদান, ফায়ার রিপোর্টের ক্ষেত্রে আবেদনের প্রেক্ষিতে তদন্ত কমিটি কর্তৃক পূর্ণাঙ্গ তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির ১৫ (পনেরো) দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত অবহিতকরণ, আবেদন করার তিন মাসের মধ্যে স্বেচ্ছাসেবক প্রশিক্ষণ, ৬ মাস মেয়াদি ফায়ার সাইন্স এন্ড অকুপেশনাল সেফটি ও ফায়ার সেফটি ম্যানেজার কোর্স এবং ফায়ার ডিপ্লোমা কোর্স পরিচালনা করা হয়। প্রাতিষ্ঠানিক সেবা হিসেবে অগ্নি প্রতিরোধ, নির্বাপণ, উদ্ধার এবং প্রাথমিক চিকিৎসা বিষয়ক প্রশিক্ষণ, আবেদন প্রাপ্তির ৬০ দিনের মধ্যে অগ্নি প্রতিরোধ বিষয়ক পরামর্শ, সার্ভে এবং মহড়া পরিচালনা করা হয়। অভ্যন্তরীণ সেবা হিসেবে আবেদন প্রাপ্তির ১ মাসের মধ্যে পেনশন মঞ্জুর, ১৫ দিনের মধ্যে ছুটি মঞ্জুর, ১২০ দিনের মধ্যে কর্মচারী কল্যাণ তহবিল হতে ঋণ ও চূড়ান্ত প্রদান, জিপিএফ ঋণ, কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিরুদ্ধে দায়েরকৃত বিভাগীয় মামলা পরিচালনা, ক্রয় ও সরবরাহ (অভ্যন্তরীণ), বৈদেশিক ক্রয়, অগ্নিনির্বাপণী গাড়ি/ পাম্প ও সাজসরঞ্জাম মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ, উন্নয়ন ও সক্ষমতা বৃদ্ধি প্রকল্প, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স প্রশিক্ষণ কেন্দ্রের মাধ্যমে সদ্য নিয়োগ প্রাপ্তদের বুনিয়াদি প্রশিক্ষণ, সতেজকরণ, পদোন্নতি পূর্ব প্রশিক্ষণ, কম্পিউটার প্রশিক্ষণ, আন্তর্জাতিক প্রশিক্ষণ, সেমিনার ও মহড়া ব্যবস্থাপনা, বিভিন্ন সরকারি প্রতিষ্ঠানের চাহিদা অনুযায়ী অগ্নি সম্পর্কিত প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়। সে সেবাসমূহ প্রাপ্তিতে কোন সমস্যা মোকাবিলা করলে করণীয় সম্পর্কে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়। অধিদপ্তরসহ আওতাধীন দপ্তরসমূহের মাধ্যমে সিটিজেন চার্টারে উল্লিখিত সেবাসমূহ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে প্রদান করতে বাধ্য থাকে, তবে অবশ্যই যৌক্তিক হতে হবে। উল্লিখিত সেবাসমূহ প্রদানের বিষয়ে সংশ্লিষ্ট সকলের জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা হয়। যৌক্তিকতা

থাকা সত্ত্বেও নির্ধারিত কর্মকর্তা সেবা প্রদানে ব্যর্থ হলে কারণ নির্ধারণপূর্বক প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়ে থাকে। তাছাড়া সিটিজেন চার্টার নিয়মিত হালনাগাদপূর্বক অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়। সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী সেবা প্রাপ্তিতে কোন সমস্যা হলে ওয়েবসাইটের মেনুবারে মতামত প্রদানের ব্যবস্থা রাখা হয়েছে যা নিয়মিত পরিবীক্ষণ করা হয়।

ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর প্রদত্ত বিভিন্ন সেবার মান বৃদ্ধির লক্ষ্যে এ অধিদপ্তর প্রদত্ত সেবা প্রদান বিষয়ে কোন অভিযোগ থাকলে প্রতিকার প্রক্রিয়া অবগতকরণের লক্ষ্যে অংশীজন/ সেবাগ্রহীতাদের সাথে আলোচনাকালে পরিচালক (প্রশিক্ষণ, পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) লেঃ কর্ণেল

সদিক মোহাম্মদ জুলফিকার রহমান, বিএসপি, পিএসসি, ইঞ্জিনিয়ার্স উল্লেখ করেন সুশাসন জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে অধিদপ্তরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু করা হয়েছে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা প্রবর্তনের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে সরকারি সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে এবং ভোগান্তি ছাড়া সেবাগ্রহীতাদের সেবা প্রদান এবং কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্রণোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ। কোন অভিযোগ থাকলে সে সম্পর্কে অবগত করার জন্য ডাকযোগে এবং ওয়েবসাইটের সেবাবক্সে অভিযোগ গ্রহণ করা হয়। অভিযোগ দাখিলের জন্য অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বক্সে অভিযোগ দাখিলের জন্য ফরম দেয়া আছে, কোন অভিযোগ থাকলে নির্ধারিত ফরম পূরণ করে অভিযোগ দাখিল করা যায়। প্রতি কার্য দিবসে অভিযোগ বক্স পরিবীক্ষণ করা হয়। তাছাড়া ডাকযোগে অভিযোগ আসলে অধিদপ্তরের তদন্ত শাখার মাধ্যমে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। জুলাই-২০২০ হতে মার্চ-২০২১ পর্যন্ত অধিদপ্তরে ১৬০টি অভিযোগ পাওয়া গেছে, সেগুলোর মধ্যে আমলযোগ্য ৯৭টি অভিযোগ গ্রহণ করা হয়েছে, ৯৮টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে, বিদ্যমান অভিযোগগুলো নিষ্পত্তির কার্যক্রম চলমান। এছাড়াও অধিদপ্তরসহ মাঠপর্যায়ের সকল কার্যালয়ে অভিযোগ বক্স স্থাপন করা রয়েছে, সে অভিযোগ বক্স পরিবীক্ষণপূর্বক পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য অত্র অধিদপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হিসেবে পরিচালক প্রশাসন ও অর্থ এবং আপীল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হিসেবে মহাপরিচালক মহোদয় দায়িত্ব পালন করে থাকেন। আপীল নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয় সুরক্ষা সেবা বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নিকট আপীল করতে পারেন। সুরক্ষা সেবা বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলের পরামর্শ গ্রহণ করে পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয় এবং সে সিদ্ধান্ত চূড়ান্ত বলে গণ্য হবে।

উন্মুক্ত আলোচনায় ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের মহাপরিচালক ব্রিগেডিয়ার জেনারেল মোঃ সাজ্জাদ হোসাইন, এনডিসি, এএফডব্লিউসি, পিএসসি, এমফিল ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের প্রদত্ত বিভিন্ন সেবা সম্পর্কে কোন অভিযোগ/মতামত থাকলে অভিযোগ বক্স অথবা ওয়েবসাইটে প্রদানের অনুরোধ এবং উপস্থিত সকলকে বিভিন্ন দুর্ঘটনা-দুর্ঘটনায় সমন্বিতভাবে কাজ করে সফলতার সাথে মোকাবিলার আহবান জানান। এছাড়া ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স প্রদত্ত বিভিন্ন সেবা ও শুদ্ধাচার সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম, বিভিন্ন সেবা সংক্রান্ত বিষয়ে অভিযোগ/ মতামত, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি/ সিটিজেন চার্টার যথাযথভাবে বাস্তবায়নের লক্ষ্যে ঐক্যবদ্ধভাবে কাজ করার অনুরোধ করেন। পরিশেষে অবহিতকরণ সভায় অংশগ্রহণের জন্য সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার কার্যক্রম সমাপ্ত ঘোষণা করেন।

মোঃ হাবিবুর রহমান  
পরিচালক (প্রশাসন অর্থ)

স্মারক নং-৫৮.০৩.০০০০.০২০.৩৯.১৪৬.১৭- ৬০৬-৫ (৬২)

তারিখ: ১৪/০২/১৪২৭  
২৬/০২/২০২১

সদয় অবগতি জন্য অনুলিপি প্রদান করা হলো:

- ১। যুগ্মসচিব, অগ্নি অনুবিভাগ, সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা, [মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য]।
- ২। পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)/ (অপারেশন ও মেইনটেনেন্স)/ (পরিকল্পনা, উন্নয়ন ও প্রশিক্ষণ) (প্রকল্প-২৫, সংশোধিত-৪৬)/(প্রকল্প-১৫৬)/(সেফার প্রকল্প)/ (ডুবুরি ইউনিট সম্প্রসারণ প্রকল্প)/ (১১ মডার্ন প্রকল্প), ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ৩। উপপরিচালক (অপারেশন ও মেইনটেনেন্স)/(উন্নয়ন)/(পরিকল্পনা কোষ)/(অ্যান্ডুলেস), 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)/ (ওয়ারহাউজ ও ফায়ার প্রিভেনশন)/ (ক্রয় ও ষ্টোর)/ (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)।

শামীম আহসান চৌধুরী  
উপপরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)