

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
সহকারী পরিচালকের কার্যালয়  
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স  
খুলনা।

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

সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

সহকারী পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, খুলনা এর কার্যালয়:

- রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য:
  - ১.১ রূপকল্প (ভিশন): "অগ্নিকান্ড সহ সকল দুর্ঘটনা মোকাবেলা ও নাগরিক সুরক্ষা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে এশিয়ার অন্যতম শ্রেষ্ঠ প্রতিষ্ঠান হিসেবে সক্ষমতা অর্জন"।
  - ১.২ অভিলক্ষ্য (মিশন): "দুর্ঘটনা দুর্ঘটনায় জীবন ও সম্পদ রক্ষার মাধ্যমে নিরাপদ বাংলাদেশ গড়ে তোলা"।
২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ:
- ২.১ নাগরিক সেবা:

| ক্রঃ<br>নং | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং<br>প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি   | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা                                    | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)   |
|------------|--|--|---|---|--|---|
| 1          | 2  | 3  | 4   | 5   | 6  | 7   |
| 1.         | অগ্নিনির্বাপন,<br>উদ্ধার,<br>প্রাথমিক<br>চিকিৎসা | যে কোন মাধ্যমে সংবাদ<br>প্রাপ্তির পর অকুস্থলে<br>গমন ও অগ্নি<br>নির্বাপন/উদ্ধার/প্রাথমিক<br>চিকিৎসা প্রদান ও<br>হাসপাতালে প্রেরণ | প্রয়োজ্য নয়   | প্রয়োজ্য নয়;  | সংবাদ প্রাপ্তির<br>থেকে কার্যক্রম<br>শেষ না হওয়া<br>পর্যন্ত | অকুস্থলের নিকটস্থ ফায়ার স্টেশন অথবা<br>বিভাগীয় নিয়ন্ত্রণকক্ষ, খুলনা<br>ফোন: 02477700333-7<br>মোবাইল: 01733062209<br>ই-<br>মেইল:khulnafirecontrol@gmail.com |
| 2.         | অ্যাম্বুলেন্স<br>সেবা:                           | ১। ফায়ার সার্ভিস কর্তৃক<br>অগ্নিনির্বাপন ও<br>উদ্ধারকালীন সময়<br>ভিকটিম হাসপাতালে<br>প্রেরণ।<br>২। জনসাধারণের পক্ষ             | ১। প্রয়োজ্য নয়<br>২। রোগী স্থানান্তরের ক্ষেত্রে রোগী<br>বৃত্তান্ত দিতে হবে যার ফর্ম সংশ্লিষ্ট<br>সেবা কেন্দ্র/ ফায়ার স্টেশনে পাওয়া<br>যাবে; | ক) দুর্ঘটনায় আহতদের<br>পরিবহন- বিনামূল্যে<br>খ) রোগী পরিবহনের ক্ষেত্রে-<br>নন এসি অ্যাম্বুলেন্স এর জন্য:<br>১। দেশের সকল এলাকায় ৮কি:মি:<br>পর্যন্ত প্রতি কল ৩০০ টাকা। | তাৎক্ষণিক;   | মোঃ মাসুদ সরদার<br>সহকারী পরিচালক<br>ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স<br>খুলনা<br>ফোনঃ ০২৪৭৭৭০২২৮০<br>মোবাঃ 01901020132   |

|    |  |  |   |  |
|----|--|--|---|--|
|    | হতে যেকোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন এবং রোগী বহন করে হাসপাতাল অথবা গন্তব্যস্থলে প্রেরণ, (বি:দ্র: মৃত দেহ এবং সংক্রামক রোগী বহন করা হয় না। |  | ২।৮ কি:মি: -১৬ কি:মি: পর্যন্ত প্রতি কল ৫০০/-;<br>৩। ১৬ কিলোমিটার এর উর্ধ্বে অতিরিক্ত প্রতি কিলোমিটার এর জন্য ১৫ টাকা হারে যোগ হবে।<br>৪। অবস্থান অপরিহার্য হলে প্রতি ঘন্টা বা অংশের জন্য ৫০ টাকা;<br><b>রোগী পরিবহনের ক্ষেত্রে এসি এ্যান্ডুলেতন্স এর জন্য:</b><br>১। দেশের সকল এলাকায় ৮কি:মি: পর্যন্ত প্রতি কল ৫০০ টাকা।<br>২।৮ কি:মি: -১৬ কি:মি: পর্যন্ত প্রতি কল ১০০০/-;<br>৩। ১৬ কিলোমিটার এর উর্ধ্বে অতিরিক্ত প্রতি কিলোমিটার এর জন্য ২০ টাকা হারে যোগ হবে।<br>৪। অবস্থান অপরিহার্য হলে প্রতি ঘন্টা বা অংশের জন্য ৫০ টাকা;<br>৫। প্রতি অক্সিজেন সিলিন্ডার সরবরাহ ৬০০ টাকা: | ই-মেইল:adkln@fireservice.gov.bd  |
| 3. | ওয়্যারহাউজ/ওয়ার্কশপ আবেদন ও প্রয়োজনীয় লাইসেন্স প্রদান;<br>কাগজপত্র, পরিদর্শন প্রতিবেদন সন্তোষজনক হলে;  | কাগজপত্র:<br>১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. তথ্য ফরম; ৩. নকশা (ক্লোর প্ল্যান); ৪. জমির দলিল/ভাড়ার চুক্তিপত্র;<br>৫. জমির মূল্যায়ন;<br>৬. ট্রেড লাইসেন্স;<br>৭. মেমোরেন্ডাম অব | নির্ধারিত/ধার্যকৃত ফিস ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমা করণ।<br>সর্বোচ্চ মাশুল ৮০০০ টাকা<br>কোড নং ১-৭৩১১-০০০০-২০০১ তে বাংলাদেশ ব্যাংক/সোনালী ব্যাংকে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান করে মূল চালান আবেদনের সাথে  | 90 দিন<br>মোঃ মাসুদ সরদার<br>সহকারী পরিচালক<br>ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স<br>খুলনা<br>ফোন: ০২৪৭৭৭০২২৮০<br>মোবাঃ 01901020132<br>ই-মেইল:<br>adkln@fireservice.gov.bd |

|    |   |   |  |   |   |  |
|----|---|---|--|---|---|--|
|    |   |   | আটিকেলস; প্রাপ্তিস্থান:<br>১. ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টার;<br>২. অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট,  | সংযুক্ত করতে হবে;   |   |  |
| 4. | ফায়ার রিপোর্ট প্রদান<br>(এক কোটি এক টাকা<br>হতে দুই কোটি টাকা<br>পর্যন্ত ক্ষতির ক্ষেত্রে); | ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান<br>কর্তৃক প্রয়োজনীয়<br>কাগজপত্রসহ লিখিত<br>আবেদন করার পর তদন্ত<br>কমিটির প্রতিবেদনের<br>ভিত্তিতে ফায়ার রিপোর্ট<br>প্রদান; | কাগজপত্র:<br>১. আবেদনপত্র (সাদা কাগজ),<br>২. তথ্য ফরম, ৩. জমির<br>দলিল/চুক্তি পত্র; ৪. ড্রেড<br>লাইসেন্স; ৫. জিডির কপি; ৬.<br>ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের মূল্যসহ<br>তালিকা; ৭. ক্ষতিগ্রস্ত<br>মালামালের স্থিরচিত্র; ৮. পেপার<br>কাটিং; ৯. চালানের মূল কপি।<br>প্রাপ্তিস্থান:<br>উপপরিচালক/সহকারী<br>পরিচালক/উপসহকারী<br>পরিচালক এর কার্যালয়; | বীমাবিহীন প্রতিষ্ঠান এবং<br>বীমাকৃত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে<br>যথাক্রমে ১৫০/- ও ১৫০০/-<br>টাকা কোড নং-১-৭৩৬১-<br>0000-2009 তে বাংলাদেশ<br>ব্যাংক/সোনালী ব্যাংকে ড্রেজারি<br>চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান<br>করে মূল চালান আবেদনের সাথে<br>সংযুক্ত করতে হবে; | পূর্ণাঙ্গ তদন্ত<br>প্রতিবেদন<br>প্রাপ্তির ১৫<br>দিনের মধ্যে<br>সিদ্ধান্ত জানানো<br>হবে; | মোঃ মাসুদ সরদার<br>সহকারী পরিচালক<br>ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স<br>খুলনা<br>ফোন: ০২৪৭৭৭০২২৮০<br>মোবা: 01901020132<br>ই-মেইল:<br>adkln@fireservice.gov.bd |

-৩-

## 2.2 প্রতিষ্ঠানিক সেবা:

| ক্রঃ<br>নং | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং<br>প্রাপ্তিস্থান  | সেবামূল্য এবং পরিশোধ<br>পদ্ধতি  | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা   | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)  |
|------------|---|---|--|---|---|--|
| 1          | 2   | 3   | 4  | 5   | 6   | 7  |
| 1.         | ফায়ার রিপোর্ট প্রদান<br>(এক কোটি এক টাকা<br>হতে দুই কোটি টাকা<br>পর্যন্ত ক্ষতির ক্ষেত্রে); | সরকারি/বেসরকারি<br>প্রতিষ্ঠানের নিকট হতে<br>অনুরোধপত্র ও তদন্ত<br>কমিটির প্রতিবেদনের<br>ভিত্তিতে ফায়ার রিপোর্ট | কাগজপত্র:<br>১. আবেদনপত্র (সাদা কাগজ),<br>২. তথ্য ফরম, ৩. জমির<br>দলিল/চুক্তি পত্র; ৪. ড্রেড | বীমাবিহীন প্রতিষ্ঠান এবং<br>বীমাকৃত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে<br>যথাক্রমে ১৫০/- ও ১৫০০/-<br>টাকা কোড নং-১-৭৩৬১- | পূর্ণাঙ্গ তদন্ত<br>প্রতিবেদন<br>প্রাপ্তির ১৫<br>দিনের মধ্যে<br>সিদ্ধান্ত জানানো | মোঃ মাসুদ সরদার<br>সহকারী পরিচালক<br>ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স<br>খুলনা<br>ফোন: ০২৪৭৭৭০২২৮০ |

|  |  |         |  |  |      |  |
|--|--|---------|--|--|------|--|
|  |  | প্রদান; | লাইসেন্স: ৫. জিডির কপি; ৬. ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের মূল্যসহ তালিকা; ৭. ক্ষতিগ্রস্ত মালামালের স্থিরচিত্র; ৮. পেপার কাটিং; ৯. তদন্তের প্রয়োজনে আবশ্যিক অন্যান্য কাগজপত্র।<br>প্রাপ্তিস্থান:<br>উপপরিচালক/সহকারী পরিচালক/উপসহকারী পরিচালক এর কার্যালয়; | 0000-2009 তে বাংলাদেশ ব্যাংক/সোনালী ব্যাংকে ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান করে মূল চালান আবেদনের সাথে সংযুক্ত করতে হবে; | হবে; | মোবা: 01901020132<br>ই-মেইল:<br>adkln@fireservice.gov.bd |
|--|--|---------|--|--|------|--|

### 2.3 অভ্যন্তরীণ সেবা:

|    |                              |  |   |               |                               |   |
|----|------------------------------|--|---|---------------|-------------------------------|---|
| 1. | অর্জিত ছুটি মঞ্জুর           | প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদনপত্র নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে প্রেরণের পর ছুটি মঞ্জুর করা হয় (ছুটিকাল ৩ মাস পর্যন্ত); | আবেদন ফরম, চিকিৎসা সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), ছুটির হিসাব, সুস্থতার সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), হিসাবরক্ষণ অফিস কর্তৃক প্রত্যয়ন;  | প্রযোজ্য নয়; | সর্বোচ্চ ১৫ কর্মদিবসের মধ্যে; | মো: মাসুদ সরদার<br>সহকারী পরিচালক<br>ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স খুলনা<br>ফোন: ০২৪৭৭৭০২২৮০<br>মোবা: 01901020132<br>ই-মেইল:<br>adkln@fireservice.gov.bd |
| 2. | শ্রান্তি বিনোদন ছুটি         | হার্ড কপি;<br>ই-নথি;<br>ওয়েবসাইট ইত্যাদি।   | (ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র;<br>(খ) নির্ধারিত ফরম;<br>(গ) ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)<br>(ঘ) পূর্ববর্তী শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুরের কপি; | প্রযোজ্য নয়; | সর্বোচ্চ ১৫ কর্মদিবসের মধ্যে; | মো: মাসুদ সরদার<br>সহকারী পরিচালক<br>ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স খুলনা<br>ফোন: ০২৪৭৭৭০২২৮০<br>মোবা: 01901020132<br>ই-মেইল:<br>adkln@fireservice.gov.bd |
| 3. | ক্রয় ও সরবরাহ (অভ্যন্তরীণ); | আওতাধীন দপ্তর/স্টেশন সমূহের চাহিদা মোতাবেক   | চাহিদা পত্র   | প্রযোজ্য নয়; | প্রযোজ্য নয়                  | মো: মাসুদ সরদার<br>সহকারী পরিচালক   |

|    |   |  |  |               |                  |   |
|----|---|--|--|---------------|------------------|---|
|    |   | ডেপুটি/কোডেশন/সরাসরি<br>ক্রয়ের মাধ্যমে মালামাল ও<br>সরঞ্জামাদি ক্রয় ও চাহিদা<br>ভিত্তিক সরবরাহ করা হয়;  |  |               |                  | ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স<br>খুলনা<br>ফোন: ০২৪৭৭৭০২২৮০<br>মোবা: 01901020132<br>ই-মেইল:<br>adkln@fireservice.gov.bd |
| 4. | অগ্নিনির্বাপনী গাড়ী/<br>পাম্প ও সাজসরঞ্জাম<br>মেরামত ও<br>রক্ষণাবেক্ষণ | বিভাগীয় স্টোর হতে<br>মালামাল প্রাপ্তি সাপেক্ষে<br>বিভাগীয়<br>ওয়ার্কশপ/ডেপুটি/<br>কোডেশন/সরাসরি<br>কার্যাদেশের মাধ্যমে<br>পাবলিক ওয়ার্কশপের<br>মেরামতের কাজ সম্পন্ন<br>করা হয়; | জেলা/সংশ্লিষ্ট স্টেশনের<br>দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার ওয়ার্কশপ<br>অর্ডার; | প্রযোজ্য নয়; | বিভিন্ন মেয়াদি; | মহসিন হোসেন<br>ফোরম্যান,<br>বিভাগীয় কারিগরী কারখানা খুলনা।<br>মোবা: 01822598030<br>ই-মেইল:<br>ddkln@fireservice.gov.bd |

৪. আপনার কাছে আমার প্রত্যাশা:

|         |   |
|---------|---|
| ক্রঃ নং | প্রতিশ্রুতি/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়:   |
| 1.      | নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে আবেদন জমা প্রদান।   |
| 2.      | সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।  |
| 3.      | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।   |
| 4.      | আবেদনপত্রের সাথে সকল প্রকার সংযুক্তি সঠিকভাবে প্রদান।   |
| 5.      | সকল প্রকার দুর্ঘটনা/সাহায্য প্রাপ্তির ক্ষেত্রে সঠিক তথ্য প্রদান এবং ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের সদস্যদের সার্বিক সহযোগিতা প্রদান। |

**৫) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (Grievance redress system) (GRS) :**

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

| ক্রঃ | কখন যোগাযোগ | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা | নিষ্পত্তির |
|------|-------------|-------------------------|------------------|------------|
|------|-------------|-------------------------|------------------|------------|

| নং | করবেন   |                            |   | সময়সীমা  |
|----|---|----------------------------|---|---|
| 1  | 2   | 3                          | 4   | 5   |
| 1. | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে;               | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা |  <p>মো: মাসুদ সরদার<br/>সহকারী পরিচালক খুলনা<br/>ফোন: ০২৪৭৭৭-০২২৮০<br/>মোবাইল: ০১৯০১০২২৭০৪<br/>ই-মেইল <a href="mailto:adkln@fireservice.gov.bd">adkln@fireservice.gov.bd</a></p> | ৩০ কার্যদিবস<br>(সাধারণ)<br>৪০ কার্যদিবস<br>(তদন্তের উদ্যোগ<br>গৃহীত হলে) |
| 2. | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা             | <p>এমডি আব্দুল মালেক<br/>উপপরিচালক</p>  | ২০ কার্যদিবস  |

|    |  |  |   |              |
|----|--|--|---|--------------|
|    |  |  | <p>ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স খুলনা<br/>বিভাগ, খুলনা।<br/>মোবাইল নং : ০১৯২৯০৮৯০৪৯,<br/>০১৯০১০২০১৩০<br/>ফোন (অফিস) : ০২৪৭৭৭০০৪৮২</p> <p>ই-মেইল: <a href="mailto:ddkln@fireservice.gov.bd">ddkln@fireservice.gov.bd</a></p> |              |
| 3. | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট<br>সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ<br>হলে; | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল  | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ<br>সচিবালয়, ঢাকা<br>ওয়েব: <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>  | ৬০ কার্যদিবস |