

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপ পরিচালকের কার্যালয়
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স
খুলনা বিভাগ, খুলনা।
ddkln@fireservice.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter)

উপ পরিচালক, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, খুলনা বিভাগ এর কার্যালয়:

1. রূপকল্প ও অভিলক্ষ্য:

১.১ রূপকল্প (ভিশন): “অগ্নিকাল 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 নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল) |
|---------|---|--|--|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. | অগ্নিনির্বাপন, উদ্ধার, প্রাথমিক চিকিৎসা | যে কোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন ও অগ্নি নির্বাপন/উদ্ধার/প্রাথমিক চিকিৎসা প্রদান ও হাসপাতালে প্রেরণ | প্রয়োজ্য নয় | প্রয়োজ্য নয়; | সংবাদ প্রাপ্তির থেকে কার্যক্রম শেষ না হওয়া পর্যন্ত | অকুস্থলের নিকটস্থ ফায়ার স্টেশন অথবা বিভাগীয় নিয়ন্ত্রণকক্ষ, খুলনা ফোন: 02477700333-7 মোবাইল: 01733062209 ই-মেইল: khulnafirecontrol@gmail.com |
| 2. | অ্যাম্বুলেন্স সেবা: | ১ ফায়ার সার্ভিস কর্তৃক অগ্নিনির্বাপন ও উদ্ধারকালীন সময় ভিকটিম হাসপাতালে প্রেরণ। ২ জনসাধারণের পক্ষ হতে যেকোন মাধ্যমে সংবাদ প্রাপ্তির পর অকুস্থলে গমন এবং রোগী বহন করে হাসপাতাল | ১ প্রয়োজ্য নয় ২ রোগী স্থানান্তরের ক্ষেত্রে রোগী বৃত্তান্ত দিতে হবে যার ফর্ম সংশ্লিষ্ট সেবা কেন্দ্র/ ফায়ার স্টেশনে পাওয়া যাবে; | ক) দুর্ঘটনায় আহতদের পরিবহন- বিনামূল্যে। খ) রোগী পরিবহনের ক্ষেত্রে- নন-এসি অ্যাম্বুলেন্স এর জন্য: ১. দেশের সকল এলাকায় ৮কিলোমিটার পর্যন্ত প্রতি কল ৩০০/- টাকা। ২. ৮ কিলোমিটার হতে ১৬ কিলোমিটার পর্যন্ত প্রতি কল ৫০০/-টাকা। ৩. ১৬ কিলোমিটারের উর্ধ্ব অতিরিক্ত প্রতি | তাৎক্ষনিক; | এমডি আব্দুল মালেক উপ পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স খুলনা বিভাগ খুলনা। ফোনঃ ০২৪৭৭৭০০৪৮২ মোবাইল: ০১৯২৯০৮৯০৪৯, ০১৯০১০২০১৩০ ই-মেইল: ddkln@fireservice.gov.bd |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | অথবা গন্তব্যস্থলে প্রেরণ, (বি:দ্র: মৃত দেহ এবং সংক্রামক রোগী বহন করা হয় না)। | | কিলোমিটারের জন্য ১৫/- টাকা হারে যোগ হবে। ৪. রোগী পরিবহনকালে অবস্থান অপরিহার্য হলে প্রতি ঘণ্টা বা তার অংশের জন্য ওয়েটিং ফি ৫০/- টাকা। ৫. প্রতিটি অক্সিজেন সিলিন্ডার সরবরাহ ৬০০/-টাকা। গ) রোগী পরিবহনের ক্ষেত্রে- এসি অ্যাম্বুলেন্স এর জন্য: ১. দেশের সকল এলাকায় ৮ কিলোমিটার পর্যন্ত প্রতি কল ৫০০/- টাকা। ২. ৮ কিলোমিটার হতে ১৬ কিলোমিটার পর্যন্ত প্রতি কল ১,০০০/-টাকা। ৩. ১৬ কিলোমিটারের উর্ধ্ব অতিরিক্ত প্রতি কিলোমিটারের জন্য ২০/- টাকা হারে যোগ হবে। ৪. রোগী পরিবহনকালে অবস্থান অপরিহার্য হলে প্রতি ঘণ্টা বা তার অংশের জন্য ওয়েটিং ফি ৫০/- টাকা। ৫. প্রতিটি অক্সিজেন সিলিন্ডার সরবরাহ ৬০০/-টাকা। | | |
|--|--|--|--|--|--|

| ক্র ঃ নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল) |
|----------------|--|---|---|--|------------------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. | ওয়্যারহাউজ/ওয়্যার কর্শপ লাইসেন্স প্রদান; | আবেদন ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, পরিদর্শন প্রতিবেদন সন্তোষজনক হলে; | কাগজপত্র: ১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. তথ্য ফরম; ৩. নকশা (ফ্লোর প্ল্যান); ৪. জমির দলিল/ভাড়ার চুক্তিপত্র; ৫. জমির মূল্যায়ন; ৬. ট্রেড লাইসেন্স; ৭. মেমোরেন্ডাম অব আর্টিকেলস; | নির্ধারিত/ধার্যকৃত ফিস অনলাইন (এ-চালান) চালানের মাধ্যমে জমাকরণ সর্বোচ্চ মাসুল ১,৫০০ টাকা কোড নং 1610৩০৩১৩২৭৫২ তে অনলাইন চালানের মাধ্যমে জমা প্রদান করে মূল চালান ও ভ্যাট কপি আবেদনের সাথে সংযুক্ত করতে হবে; | 90 দিন | এমডি আব্দুল মালেক উপ পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স খুলনা বিভাগ খুলনা। ফোনঃ ০২৪৭৭৭০০৪৮২ মোবাইল: ০১৯২৯০৮৯০৪৯, ০১৯০১০২০১৩০ |



| | | | | | | |
|----|---|---|---|--|---|--|
| | | | <p>প্রাপ্তিস্থান: ১. সহকারী পরিচালকের দপ্তর, যশোর ২. অধিদপ্তরের ওয়েবসাইট,</p> | | | <p>ই-মেইল: ddkln@fireservice.gov.bd</p> |
| 4. | ফায়ার রিপোর্ট প্রদান (বিশ লক্ষ এক টাকা হতে পঁয়ত্রিশ লক্ষ টাকা পর্যন্ত ক্ষতির ক্ষেত্রে); | ক্ষতিগ্রস্থ ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ লিখিত আবেদন করার পর তদন্ত কমিটির প্রতিবেদনের ভিত্তিতে ফায়ার রিপোর্ট প্রদান; | <p>কাগজপত্র: ১. আবেদনপত্র (সাদা কাগজ), ২. তথ্য ফরম, ৩. জমির দলিল/চুক্তি পত্র; ৪. ট্রেড লাইসেন্স; ৫. জিডির কপি; ৬. ক্ষতিগ্রস্থ মালামালের মূল্যসহ তালিকা; ৭. ক্ষতিগ্রস্থ মালামালের স্থিরচিত্র; ৮. পেপার কাটিং; ৯. চালান ও ভ্যাটের মূল কপি।</p> | <p>ক) বীমাকৃত প্রতিষ্ঠানের ফায়ার রিপোর্ট গ্রহণের ক্ষেত্রে: তদন্ত প্রতিবেদনের আলোকে নিরূপিত ক্ষয়ক্ষতির ০.১% এবং ন্যূনতম ৫,০০০/- টাকা। খ) বীমা ব্যতীত ক্ষেত্রে: ১,০০০/-টাকা। (ট্রেজারি চালানোর মাধ্যমে জমাকৃত ন্যূনতম ফি ৫,০০০/-টাকা জমার পর নিরূপিত ক্ষয়ক্ষতির ০.১% হারে (ন্যূনতম ফি বাদে) অবশিষ্ট ফি জমা সাপেক্ষে ফায়ার রিপোর্ট গ্রহণ করতে হবে) গ) অগ্নিকান্ডের পুনঃতদন্তের আবেদন করার জন্য ইতোমধ্যে নিরূপিত ক্ষয়ক্ষতির ০.১% হারে ফি জমা সাপেক্ষে আবেদন করতে হবে। বীমাবিহীন এবং বীমাকৃত প্রতিষ্ঠান (অটোমেশন চালান সিস্টেম-1610৩-1422327, অগ্নিনির্বাপন সেবা ফি) এর অনুকূলে জমা প্রদান করে মূল চালান ও ভ্যাটের কপি আবেদনের সাথে সংযুক্ত করতে হবে</p> | <p>পূর্ণাঙ্গ তদন্ত প্রতিবেদন প্রাপ্তির ১৫ দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত জানানো হবে;</p> | <p>এমডি আব্দুল মালেক উপ পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স খুলনা বিভাগ খুলনা। ফোনঃ ০২৪৭৭৭০০৪৮২ মোবাইল: ০১৯২৯০৮৯০৪৯, ০১৯০১০২০১৩০ ই-মেইল: ddkln@fireservice.gov.bd</p> |

আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

| ক্রঃ নং | প্রতিশ্রুতি/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য 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 নং | কখন যোগাযোগ করবেন | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন | যোগাযোগের ঠিকানা | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|------------|--|--|--|--|
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ |
| ১. | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে; | <p>অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা</p>  | <p>এমডি আব্দুল মালেক উপ পরিচালক ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স খুলনা বিভাগ খুলনা। ফোনঃ ০২৪৭৭৭০০৪৮২ মোবাইল: ০১৯২৯০৮৯০৪৯, ০১৯০১০২০১৩০ ই-মেইল: ddkln@fireservice.gov.bd</p> | <p>৩০ কার্যদিবস (সাধারণ) ৪০ কার্যদিবস (তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে)</p> |
| ২. | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে; | <p>আপিল কর্মকর্তা</p>  | <p>মোঃ শহীদ আতাহার হোসেন পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর, ঢাকা। ফোনঃ ০২২২৩৩৮৭৩১১ মোবাইল: ০১৯০১০২০০২০ ই-মেইল: daf@fireservice.gov.bd</p> | <p>২০ কার্যদিবস</p> |
| ৩. | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে; | <p>মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।</p> | <p>অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.cabinet.gov.bd</p> | <p>৬০ কার্যদিবস</p> |

