



জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯ নীতিমালা ২০২০

জননিরাপত্তা বিভাগ
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯ নীতিমালা ২০২০

জননিরাপত্তা বিভাগ

স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সূচিপত্র

অনুচ্ছেদ নং	বিষয়	পৃষ্ঠা
০১	শিরোনাম	১
০২	সংজ্ঞা	১
০৩	অধিক্ষেত্র	৪
০৪	অভিলক্ষ্য	৪
০৫	উদ্দেশ্যাবলি	৪
০৬	কার্যপরিধি	৪
০৭	প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো	৫
০৮	ইউনিট প্রধানের দায়িত্ব ও কর্তব্য	৫
০৯	সেবা প্রদান পদ্ধতি	৬
১০	দায়িত্ব ও কর্তব্য	৬
১১	ইমার্জেন্সী কল রাউটিং ফাংশন	৯
১২	ইমার্জেন্সী মনিটরিং সেন্টার	১০
১৩	তথ্য সংরক্ষণ	১০
১৪	আর্থিক ব্যবস্থাপনা	১১
১৫	সেবা গ্রহণকারী	১১
১৬	গবেষণা ও উন্নয়ন	১২
১৭	প্রশিক্ষণ	১২
১৮	প্রচার ও প্রসার	১২
১৯	ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা	১৩
২০	অধিকার সংরক্ষণ	১৩
২১	বাস্তবায়ন ও জারীকরণ	১৩

মূখবন্ধ

মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা এর স্বপ্ন “রূপকল্প ২০২১” বাস্তবায়ন ও “ডিজিটাল বাংলাদেশ” গড়ার লক্ষ্যে সরকার কাজ করে যাচ্ছে। এ অগ্রযাত্রায় মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিষয়ক মাননীয় উপদেষ্টা জনাব সজীব ওয়াজেদ জয় এর ‘চিন্তাপ্রসূত’ সৃজনশীল উদ্ভাবন হচ্ছে “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯”। তৎপ্রেক্ষিতে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের উদ্যোগে ২০১৫ সালের অক্টোবর মাসে “জাতীয় পর্যায়ে সর্বস্তরের জনগণের জন্য মোবাইল ফোন ভিত্তিক হেল্পডেস্ক বাস্তবায়ন” কর্মসূচি গ্রহণ করা হয়। তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিষয়ক মাননীয় উপদেষ্টার পরামর্শক্রমে কালিয়াকৈর বজাবন্ধু হাইটেক সিটিতে দেশের জনগণের জন্য জরুরি সেবা অর্থাৎ পুলিশ, ফায়ার সার্ভিস এবং এ্যাম্বুলেন্স সেবা দ্রুত নিশ্চিত করার লক্ষ্যে “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” এর কাঠামো স্থাপন ও কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়। পরবর্তীতে ২০১৭ সালের ১২ ডিসেম্বর পুলিশ কমান্ড এন্ড কন্ট্রোল সেন্টার এ “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” শুভ উদ্বোধন করেন। “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের নিকট আনুষ্ঠানিকভাবে হস্তান্তরপূর্বক পুলিশ বাহিনী কর্তৃক “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” এর পূর্ণাঙ্গ কার্যক্রম চালু করা হয়।

জরুরি পরিস্থিতিতে তাৎক্ষণিক ঘটনাস্থলে পৌঁছে সংকটাপন্ন মানুষের পাশে দাঁড়ানো, দুর্ঘটনা বা অপরাধ প্রতিরোধ করা, দুর্ঘটনা বা অপরাধের শিকার ব্যক্তিকে উদ্ধার করে চিকিৎসার ব্যবস্থা করা, অগ্নিকান্ডের কোন ঘটনা ঘটলে অগ্নি নির্বাপনের ব্যবস্থা করে আক্রান্ত মানুষকে দ্রুততম সময়ে হাসপাতালে প্রেরণসহ জরুরি সেবা প্রদান একটি অনিবার্য বাস্তবতা। সাম্প্রতিক সময়ে পুলিশ বাহিনী, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ ও জনগণের অংশীদারিত্বে “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” অত্যন্ত ফলপ্রসূ উদ্যোগ এবং একটি গুরুত্বপূর্ণ প্ল্যাটফর্ম। বিভিন্ন দেশে একটি তুলনামূলক কম সংখ্যার নম্বর, অনেক ক্ষেত্রে তিন ডিজিটের নম্বর যা সহজে স্মরণ করা যায় (যেমন ৯৯৯, ৯১১, ১১২, ১০০, ১০১, ১০২,

১০৩, ১০৯ ইত্যাদি) যার মাধ্যমে জনগণ খুব সহজেই পুলিশ, ফায়ার সার্ভিস, এ্যাম্বুলেন্স সেবা গ্রহণ করতে পারে। এরই আদলে বাংলাদেশের জনগণকে জরুরি সেবা প্রদানের লক্ষ্যে তিন ডিজিটের একটি টোল ফ্রি নম্বর ৯৯৯ ইতোমধ্যে স্থাপন করা হয়েছে। এজন্যে জনগণ পুলিশ বাহিনী, ফায়ার সার্ভিস এবং এ্যাম্বুলেন্স সেবা গ্রহণ করছে।

রাষ্ট্রীয় সম্পদ, জননিরাপত্তা, জনশৃঙ্খলা, অপরাধ দমন, জনগণের জীবন ও সম্পদের নিরাপত্তা বিধানে “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” এর উল্লেখযোগ্য অবদান অব্যাহত রয়েছে। এ সেবাটি সম্পর্কে জনগণকে সচেতন করা একান্ত প্রয়োজন। সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বেশকিছু চ্যালেঞ্জও রয়েছে, যেমন জরুরি সেবা প্রদানের প্রকৃত স্থান চিহ্নিত করে দ্রুত সাড়া প্রদান করা। এক্ষেত্রে অত্যাধুনিক প্রযুক্তি, দক্ষতা ও সক্ষমতার বিষয়গুলো সমন্বয় করা বাঞ্ছনীয়।

৯৯৯ সেবার সাথে পুলিশ, ফায়ার সার্ভিস ও স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের সম্পৃক্ততা রয়েছে। সহযোগী সেবা প্রদানকারী সংস্থা অথবা প্রতিষ্ঠানের সমন্বয়ে ৯৯৯ সেবা কার্যকরভাবে সাফল্য মন্ডিত হবে।

জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯ নীতিমালা ২০২০

প্রজ্ঞাপন

তারিখ :

নিরাপদ জীবন ও শান্তিপূর্ণ সমাজ বিনির্মাণে জরুরি পরিস্থিতিতে তাৎক্ষণিক ঘটনাস্থলে পৌঁছে সংকটাপন্ন মানুষকে সহায়তা, দুর্ঘটনা বা অপরাধ প্রতিরোধ, অপরাধের শিকার কোন ব্যক্তি ও সম্পদ উদ্ধার, দুর্ঘটনায় নিপতিত মানুষকে উদ্ধার করে চিকিৎসা ব্যবস্থা, অগ্নিকান্ডের ঘটনায় অগ্নি নির্বাপনের ব্যবস্থা এবং জানমাল উদ্ধারসহ দ্রুততম সময়ে দুর্গতদের হাসপাতালে প্রেরণসহ ইত্যাদি জরুরি সেবা প্রদানের লক্ষ্যে নীতিমালা প্রণয়ন করা সমীচীন এবং প্রয়োজনীয়।

এজন্য নিম্নরূপ নীতিমালা প্রণয়ন করা হলো:

১.০০ শিরোনাম: এ নীতিমালা "জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯ নীতিমালা ২০২০" নামে অভিহিত হবে।

২.০০ সংজ্ঞা: বিষয় বা প্রসঙ্গের পরিপন্থি কিছু না থাকলে এ নীতিমালায়-

২.০১ অটোমেটিক লোকেশন ইনফরমেশন (এএলআই) বলতে কলারের কলকৃত নম্বরের সাথে স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রাপ্ত তার অবস্থান, দপ্তর বা সংস্থার অবস্থান বুঝাবে।

২.০২ কল টেকার অর্থ যে ব্যক্তি কম্পিউটার, টেলিফোন, মোবাইল বা রেডিও ইত্যাদির মাধ্যমে কল বা বার্তা গ্রহণপূর্বক যাচাই বাছাইয়ের মাধ্যমে কল ডেসপাচারের নিকট প্রেরণ করেন।

২.০৩ কল ফর সার্ভিস (সিএফএস) অর্থ কল গ্রহণের পর সেবা প্রদানের মাধ্যমে যে কলটির চূড়ান্ত নিষ্পত্তি ঘটে।

২.০৪ কম্পিউটার এইডেড ডেসপাচ (সিএডি) অর্থ কম্পিউটারের মাধ্যমে জরুরি সেবা প্রদানের নিমিত্ত ডেসপাচার অথবা যথাযথ পিএসএপি (পাবলিক সেইফটি আনসারিং পয়েন্ট) কে কল বা বার্তা প্রেরণকে বুঝাবে।

২.০৫ জরুরি সেবা অর্থ যে কোন উদ্ভূত জরুরি পরিস্থিতিতে জীবন ও সম্পদ রক্ষার্থে পুলিশি সহায়তায়, ফায়ার সার্ভিস, এ্যাম্বুলেন্স কর্তৃক তাৎক্ষণিক প্রদেয় সেবা।

২.০৬ জরুরি সেবা আইপি নেটওয়ার্ক অর্থ জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯ এর নিজস্ব একটি আইপি নেটওয়ার্ক থাকবে যা ইমার্জেন্সি সার্ভিস কমিউনিকেশনের কাজে ব্যবহার করা হবে। এ নেটওয়ার্কের মধ্যে সকল পিএসএপি ও অন্যান্য জরুরি সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান সংযুক্ত থাকবে যাতে তারা প্রয়োজনে পারস্পরিক যোগাযোগ স্থাপন করতে পারে।

২.০৭ জিওগ্রাফিক ইনফরমেশন সিস্টেম (জিআইএস) অর্থ জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯ এর কার্যক্রম পরিচালনা এবং ব্যবস্থাপনার নিমিত্ত একটি পাবলিক সেইফটি জিআইএস থাকবে যা স্থানীয়ভাবে ভৌগোলিক তথ্য উপাত্ত সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও প্রদর্শন করবে। জিআইএস ব্যবহারের মাধ্যমে কলারের অবস্থান, পরিচিতিসহ নিকটস্থ সেবা প্রদানকারী পাবলিক সেইফটি আনসারিং পয়েন্ট (পিএসএপি) শনাক্তপূর্বক জরুরি পরিস্থিতিতে দ্রুত সেবা প্রদান করা।

২.০৮ গ্লোবাল পজিশনিং সিস্টেম (জিপিএস) অর্থ স্যাটেলাইটের মাধ্যমে অক্ষাংশ ও দ্রাঘিমাংশ নির্ণয়সহ অবস্থান এবং সময় নির্ধারণ করা।

২.০৯ ডেসপাচার অর্থ যে ব্যক্তি কল টেকার অথবা এসএমও এর কাছ থেকে প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে জরুরি সেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে যথাযথ পাবলিক সেইফটি আনসারিং পয়েন্টে (পিএসএপি) তথ্য প্রেরণ ও সমন্বয় করেন।

২.১০ ডেসপাচ সিস্টেম অর্থ উদ্ভূত পরিস্থিতিতে তাৎক্ষণিক সাড়া প্রদান এবং সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নিমিত্ত থানা ডেসপাস সিস্টেম (টিডিএস) সহ স্থাপিত কম্পিউটার এইডেড সিস্টেমকে বুঝাবে।

২.১১ পাবলিক সেইফটি আনসারিং পয়েন্ট (পিএসএপি) অর্থ মূলত: কল গ্রহণ এবং প্রান্তিক পর্যায়ে জরুরি সেবা প্রদানের স্থানকে বুঝাবে। এছাড়া থানা ডেসপাস সিস্টেম (টিডিএস), মোবাইল ডাটা টার্মিনাল (এমডিটি), ফায়ার ও এ্যান্ডুলেন্স ডেসপাচ সিস্টেমকেও বুঝাবে।

২.১২ প্রাক্ক অথবা ক্রাক্ক কল অর্থ প্রয়োজন ব্যতীত কলটেকারকে বিরক্ত বা কৌতুকের উদ্দেশ্যে করা কলসমূহকে বুঝাবে।

২.১৩ ব্ল্যাক্ক কল অর্থ কলারের প্রাপ্ত থেকে যে কলটিতে কোন প্রকার সাড়া পাওয়া যায় না।

২.১৪ মিসড কল অর্থ কল টেকার রিসিভ করার আগেই কলারের প্রাপ্ত থেকে সংযোগটি বিচ্ছিন্ন হয়ে যাওয়া কল।

২.১৫ মোবাইল ডাটা টার্মিনাল (এমডিটি) অর্থ ডিজিটাল কম্পিউটারাইজড ডিভাইস যার মাধ্যমে জাতীয় জরুরি সেবা কেন্দ্রের সাথে সরাসরি যোগাযোগ এবং তথ্য প্রেরণ করা বুঝায়।

২.১৬ সোশ্যাল মিডিয়া অপারেটর (এসএমও) অর্থ যে ব্যক্তি সোশ্যাল মিডিয়ার মাধ্যমে জাতীয় জরুরি সেবা কেন্দ্রে আগত বার্তা গ্রহণ পূর্বক যাচাই বাছাইয়ের মাধ্যমে সেবা প্রদানের জন্য ডেসপাচারের নিকট প্রেরণ বুঝাবে।

২.১৭ স্যাটেলাইট প্রযুক্তি অর্থ যা মহাকাশে উৎক্ষেপিত বৈজ্ঞানিক প্রক্রিয়ায় উদ্ভাবিত উপগ্রহ যার সংকেত গ্রহণ করে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়।

২.১৮ সুপারভাইজার বলতে কল টেকার অথবা সোশ্যাল মিডিয়া অপারেটর, ডেসপাচার ও পাবলিক সেইফটি আনসারিং পয়েন্ট এর সেবার মান উন্নয়ন, পরিচালন, অভিযোগ এবং এ সম্পর্কে ব্যবস্থা গ্রহণকারীকে বুঝাবে।

২.১৯ সরকার বলতে জননিরাপত্তা বিভাগকে বুঝাবে।

৩.০০ অধিক্ষেত্র: বাংলাদেশ।

৪.০০ অভিলক্ষ্য: নিরাপদ জীবন এবং শান্তিপূর্ণ সমাজ বিনির্মাণে দ্রুত জরুরি সেবা নিশ্চিতকরণ।

৫.০০ উদ্দেশ্যাবলী:

৫.০১ নাগরিকগণের নিরাপত্তাবোধ তৈরি করা।

৫.০২ দ্রুততম সময়ে জরুরি সেবা প্রদান করে নিরাপত্তা ও শৃঙ্খলা সুনিশ্চিত করা।

৫.০৩ আধুনিক প্রযুক্তির সমন্বয়ে পুলিশি সহায়তায় ফায়ার সার্ভিস, এ্যাম্বুলেন্স ইত্যাদি ব্যবহার করে জরুরি সেবা নিশ্চিত করা।

৬.০০ কার্যপরিধি: জরুরি পরিস্থিতিতে-

৬.০১ জীবন বিপন্ন হতে পারে এমন ঘটনা;

৬.০২ নারী ও শিশুর প্রতি যেকোন সহিংসতা, হয়রানি, সম্মানহানি ও ইভটিজিং;

৬.০৩ জীবন ও সম্পদ রক্ষার্থে তাৎক্ষণিক মোকাবেলা করা প্রয়োজন এমন ঘটনা;

৬.০৪ মারাত্মক দুর্ঘটনা;

৬.০৫ সম্পদের মারাত্মক ক্ষতির আশঙ্কা রয়েছে এমন ঘটনা;

৬.০৬ যেকোন প্রাকৃতিক দুর্যোগে সহায়তা; এবং

৬.০৭ যে কোন ধরনের অপরাধ সংঘটিত হলে বা হওয়ার সমূহ আশঙ্কা থাকলে।

৭.০০ প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো:

৭.০১ গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের জননিরাপত্তা বিভাগের অধীন বাংলাদেশ পুলিশের আওতায় জরুরি সেবা প্রদানের লক্ষ্যে “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” নামক একটি ইউনিট গঠিত হবে। এর প্রধান কার্যালয় হবে ঢাকায় এবং প্রয়োজনে দেশের যে কোন স্থানে আঞ্চলিক অফিস স্থাপন করা যাবে। বাংলাদেশ পুলিশের অন্যান্য ডিআইজি পদমর্যাদার কর্মকর্তা “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” এর প্রধান হিসেবে নিযুক্ত হবেন। তিনি সরকারের নিয়ন্ত্রণে পুলিশ অধিদপ্তরের তত্ত্বাবধানে জাতীয় জরুরি সেবার কার্যক্রম পরিচালনা করবেন। প্রতিষ্ঠানের জনবল সরকার অনুমোদিত কাঠামো অনুযায়ী যথাক্রমে বাংলাদেশ পুলিশ, ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর এবং স্বাস্থ্য অধিদপ্তর হতে সরাসরি অথবা প্রেষণে পদায়ন করা হবে।

৭.০২ ইউনিট প্রধানের দায়িত্ব ও কর্তব্য:

৭.০২.০১ “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” সংশ্লিষ্ট সময়াবদ্ধ কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন;

৭.০২.০২ ইউনিটের কর্মকান্ড সুষ্ঠু বাস্তবায়নে পরামর্শ ও দিক নির্দেশনা প্রদান করা;

৭.০২.০৩ ইউনিটের কর্মকান্ড পরিদর্শন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন;

৭.০২.০৪ অপারেশন সম্পর্কিত সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও বাস্তবায়ন;

৭.০২.০৫ সেবাপ্রদানকারীদের মধ্যে পরস্পর সমন্বয় সাধন;

৭.০২.০৬ ইউনিটের উন্নয়নে কর্মকৌশল নির্ধারণ;

৭.০২.০৭ সময়ে সময়ে সরকার কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা বাস্তবায়ন; এবং

৭.০২.০৮ ইউনিট প্রধান “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” এর সার্বিক কর্মকান্ডের একটি ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন সরকারের নিকট দাখিল করবেন।

৭.০৩ ইউনিটে পদায়নকৃত অথবা প্রেষণে নিয়োজিত জনবলের চাকরি, আচরণ, শৃঙ্খলা ও অন্যান্য বিষয়াদি স্ব স্ব প্রতিষ্ঠানের নিয়োগবিধি ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সরকারি বিধি বিধান দ্বারা পরিচালিত হবে। তবে এ ক্ষেত্রে সরকার আচরণ ও পরিচালন সংক্রান্ত নির্দেশনা সময় সময় জারি করতে পারবে।

৮.০০ সেবা প্রদান পদ্ধতি:

৮.০১ আধুনিক তথ্য প্রযুক্তির মাধ্যমে টেলিফোন, মোবাইল ফোন, মোবাইল ফোন অ্যাপস এবং সোশ্যাল মিডিয়া ইত্যাদি ব্যবহার করে যেকোন ব্যক্তি ভয়েস, ভিডিও এবং বার্তার মাধ্যমে জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯ থেকে সেবা চাইতে পারবেন। প্রাপ্ত ভয়েস, ভিডিও এবং বার্তা ন্যাশনাল ইমার্জেন্সি সার্ভিস সেন্টার থেকে তাৎক্ষণিকভাবে নানাবিধ প্রযুক্তির ব্যবহার করে যাচাই বাছাইয়ের মাধ্যমে উক্ত সেন্টারের সাথে সংযুক্ত নিকটস্থ পাবলিক সেইফটি আনসারিং পয়েন্টে (পিএসএপি) প্রেরণ করা হবে। অতঃপর পিএসএপি জরুরি সেবার জন্য কম্পিউটার সিস্টেমে আপডেট করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

৯.০০ দায়িত্ব ও কর্তব্য:

৯.০১ পুলিশের ৯৯৯ ইউনিট ও সেবাদানকারী ইউনিটের দায়িত্ব ও কর্তব্য:

৯.০১.০১ কোথাও কোন অপরাধ, সন্ত্রাস এবং নাশকতা সংঘটন বা সংঘটনের সমূহ আশঙ্কা সংক্রান্ত কোন কল বা বার্তা জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯ এর পুলিশ ডেসপাচারের নিকট গৃহীত হলে সেবা প্রার্থীর কাছ থেকে প্রাপ্ত তথ্য সংশ্লিষ্ট ঘটনাস্থলের কাছাকাছি পিএসএপি (পাবলিক সেইফটি আনসারিং পয়েন্ট) কে অবিলম্বে অবগত করা।

৯.০১.০২ “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” এর পুলিশ ডেসপাচার উক্ত সেবাপ্রার্থীর নিকট থেকে সেবা সংক্রান্ত মতামত গ্রহণ করে জরুরি সেবা প্রদান সম্পন্ন করবে।

৯.০১.০৩ উক্ত পিএসএপির দায়িত্বপ্রাপ্ত পুলিশ কর্মকর্তা ঘটনাস্থল পরিদর্শন, সহায়তা ও আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করবে এবং গৃহীত কার্যক্রম সম্পর্কে “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” কে অবহিত করবে।

৯.০২ ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্সের দায়িত্ব ও কর্তব্য:

৯.০২.০১ অগ্নি দুর্ঘটনা বা অন্য কোন দুর্ঘটনা ঘটলে বা দুর্ঘটনার আশঙ্কা থাকলে ও উক্তরূপ দুর্ঘটনায় অগ্নি নির্বাপন, অনুসন্ধান, উদ্ধার কার্যক্রমে সহায়তা এবং এ্যাম্বুলেন্স সেবা চেয়ে কোন কল বা বার্তা “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” এর ফায়ার সার্ভিস ডেসপাচারের নিকট গৃহীত হলে সেবা প্রার্থীর কাছ থেকে প্রাপ্ত তথ্য ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের কেন্দ্রীয় নিয়ন্ত্রণ কক্ষ এবং সংশ্লিষ্ট দুর্ঘটনাস্থলের নিকটস্থ ফায়ার স্টেশন ও পাবলিক সেইফটি আনসারিং পয়েন্ট (পিএসএপি) কে অবিলম্বে অবগত করা।

৯.০২.০২ “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” এর ফায়ার সার্ভিসের ডেসপাচার উক্ত সেবাপ্রার্থীর নিকট থেকে সেবা সংক্রান্ত মতামত গ্রহণ করে জরুরি সেবা প্রদান সম্পন্ন করবে।

৯.০২.০৩ উক্ত পিএসএপির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা দুর্ঘটনাস্থল পরিদর্শন, অগ্নি নির্বাপন এবং উদ্ধারসহ প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করবে এবং গৃহীত কার্যক্রম সম্পর্কে “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” কে অবহিত করবে।

৯.০৩ স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের দায়িত্ব ও কর্তব্য:

৯.০৩.০১ জরুরি এ্যাম্বুলেন্সের সহায়তা চেয়ে কোন কল বা বার্তা জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯ এর স্বাস্থ্য ও এ্যাম্বুলেন্স ডেসপাচারের নিকট গৃহীত হলে সেবা প্রার্থীর কাছ থেকে প্রাপ্ত তথ্য নিকটস্থ এ্যাম্বুলেন্সের পাবলিক সেইফটি আনসারিং পয়েন্ট (পিএসএপি) কে অবিলম্বে অবগত করা।

৯.০৩.০২ “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” এর স্বাস্থ্য ও এ্যাম্বুলেন্স সেবার ডেসপাচার উক্ত সেবাপ্রার্থীর নিকট থেকে সেবা সংক্রান্ত মতামত গ্রহণ করে জরুরি সেবা প্রদান সম্পন্ন করবে।

৯.০৩.০৩ উক্ত পিএসএপির দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা এ্যাম্বুলেন্স সেবা প্রদানসহ একজন প্রশিক্ষিত স্বাস্থ্যকর্মীর মাধ্যমে প্রয়োজনীয় প্রাথমিক চিকিৎসা কার্যক্রম গ্রহণ করবে এবং গৃহীত কার্যক্রম সম্পর্কে জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯ কে অবহিত করবে।

৯.০৪ জরুরি সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বেসরকারি এ্যাম্বুলেন্স: বেসরকারি এ্যাম্বুলেন্সও জাতীয় জরুরি এ্যাম্বুলেন্স সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” সেবার সাথে বেসরকারি এ্যাম্বুলেন্স সেবা প্রদানকারী হিসেবে যুক্ত হওয়ার জন্য প্রতিষ্ঠান সমূহের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত শর্তাবলী প্রযোজ্য হবে:

৯.০৪.০১ যে কোন কোম্পানি বা ব্যক্তির এ্যাম্বুলেন্স ৯৯৯ এর সেবা প্রদানের নিমিত্ত নিবন্ধিত অথবা তালিকাভুক্ত হতে হবে।

৯.০৪.০২ জরুরি পরিস্থিতিতে সেবা প্রদানের জন্য যানবাহন ও দক্ষ জনবল অথবা প্রশিক্ষিত স্বাস্থ্যকর্মী থাকতে হবে।

৯.০৪.০৩ এ্যাম্বুলেন্সে প্যারামেডিক্সসহ আনুষঙ্গিক যন্ত্রপাতি বিদ্যমান থাকতে হবে।

৯.০৪.০৪ লাইসেন্স প্রদানকারী সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের যথাযথ অনুমোদন থাকতে হবে।

৯.০৪.০৫ জরুরি এ্যাম্বুলেন্স সেবার কল পাওয়ার পর দ্রুত অগ্রাধিকার ভিত্তিক সেবা প্রদান করতে হবে।

৯.০৪.০৬ সেবাপ্রার্থীর চাহিদা মোতাবেক যে কোন স্থানে যেতে বাধ্য থাকবে।

৯.০৪.০৭ সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ভাড়ায় বেসরকারি এ্যাম্বুলেন্স জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯ এ সেবা প্রদান করবে।

৯.০৫ ইমার্জেন্সি কল রাউটিং ফাংশন:

৯.০৫.০১ ইমার্জেন্সি কল রাউটিং ফাংশন হলো ইমার্জেন্সি সার্ভিস আইপি নেটওয়ার্কের একটি গুরুত্বপূর্ণ উপাদান যার মাধ্যমে লোকেশনের তথ্য, সাবসক্রাইবারদের তথ্য, অক্ষাংশ ও দ্রাঘিমাংশ ইত্যাদি জাতীয় জরুরি সেবার সার্ভিস প্যানেলে প্রেরণ করবে। “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” এর সার্ভিস প্যানেল থেকে বার্তাটি পিএসএপিতে প্রেরণ পূর্বক সেবা নিশ্চিত করবে।

ইমার্জেন্সি কল রাউটিং ফাংশন বা ইমার্জেন্সি সার্ভিস আইপি নেটওয়ার্কের কার্যক্রম সরকার বা সরকারি দপ্তর/সংস্থা বা স্বায়ত্বশাসিত বা কর্পোরেশন বা বিধিবদ্ধ সংস্থা বা সেন্টার বা সেল এবং বেসরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহ যাদের সংশ্লিষ্টতা রয়েছে তারা সংযোগ বা সহযোগিতা বা সরবরাহ বা প্রদান নিশ্চিত করবে। এক্ষেত্রে সরকারের সিদ্ধান্ত চূড়ান্ত হিসেবে প্রধান্য পাবে।

৯.০৫.০২ এক্ষেত্রে যে কোন ব্যত্যয় এর জন্য টেলিকম অপারেটর, আইপিটিএসপি এবং পিএসটিএন বা সংশ্লিষ্ট এজেন্সি বা সংস্থা বা প্রতিষ্ঠান সমূহ দায়ী থাকবে।

৯.০৬ গ্যাস, বিদ্যুৎ, পানি সরবরাহ, স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান, সড়ক পরিবহন, নৌ পরিবহন, রেল পরিবহন, বেসামরিক বিমান পরিবহন সেবা প্রদানকারী ইত্যাদি সংস্থার সংশ্লিষ্টতা : জরুরি সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে গ্যাস, বিদ্যুৎ, পানি সরবরাহ, স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান, সড়ক পরিবহন, নৌপরিবহন, রেলপরিবহন, বেসামরিক বিমান পরিবহন সেবা প্রদানকারীসহ অন্যান্য সরকারি-বেসরকারি সংস্থা অথবা প্রতিষ্ঠান “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” অপারেশনাল কার্যক্রম পরিচালনার ক্ষেত্রে পিএসএপি (পাবলিক সেইফটি আনসারিং পয়েন্ট) এর সাথে সংশ্লিষ্ট হবে। এক্ষেত্রে সুনির্দিষ্ট কারণ ব্যতিরেকে সংশ্লিষ্টতার ব্যত্যয় ঘটলে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান এবং কর্মকর্তা-কর্মচারি দায়ী থাকবে।

এছাড়াও গ্যাস, বিদ্যুৎ, পানি সরবরাহ, স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান, সড়ক পরিবহন, নৌ পরিবহন, রেল পরিবহন, বেসামরিক বিমান পরিবহন সেবা প্রদানকারীসহ অন্যান্য সরকারি-বেসরকারি সংস্থা অথবা প্রতিষ্ঠান তাদের

জরুরি কন্ট্রোল রুমের নম্বরসহ জরুরি সেবা সম্পর্কিত অন্যান্য প্রাসঙ্গিক বিষয়াদির নিয়মিত হালনাগাদ তথ্য জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯ এর সাথে সমন্বয় সাধন করবে। বিদ্যুৎ সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান সমূহ ন্যাশনাল ইমার্জেন্সি সার্ভিস সেন্টারে নিরবচ্ছিন্ন বিদ্যুৎ সরবরাহ নিশ্চিত করবে ও যে কোন প্রয়োজনে খুব দ্রুত সহযোগিতা প্রদান করবে।

৯.০৭ সকল সেবাপ্রদানকারীদের সাথে সমন্বয়:

পারস্পারিক যোগাযোগের ভিত্তিতে “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” এর বিভিন্ন সেবা প্রদানকারীদের মধ্যে কার্যাদি পরিচালনা ও সেবা প্রদানের বিভিন্ন কলাকৌশল সম্পর্কে সমন্বয় সাধনের মাধ্যমে পরিচালিত হবে। “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” এর ইউনিট প্রধান সরাসরি জাতীয় জরুরি সেবায় যুক্ত এবং সহায়ক প্রতিষ্ঠানসমূহের মধ্যে সামঞ্জস্যপূর্ণ সমন্বয় সাধন করবেন। সরকার কর্তৃক “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” বিষয়ে সময়ে সময়ে প্রদেয় পরিকল্পনা ও কার্যপদ্ধতি সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানসমূহ অনুসরণ ও বাস্তবায়ন করবে।

৯.০৮ সেবাপ্রদানকারীর সক্ষমতা বৃদ্ধি: জরুরি সেবাদানের প্রয়োজনে জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯ এর দক্ষতা ও সক্ষমতা বৃদ্ধির নিমিত্ত প্রয়োজনমতে সকল সেবাপ্রদানকারীর অবকাঠামো ও প্রযুক্তিগত উন্নয়ন সাধন করা হবে।

৯.০৯ ইমার্জেন্সি মনিটরিং সেন্টার (ইএমসি): যে কোন দুর্ঘটনা মোকাবেলায় জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯ অগ্রণী ভূমিকা পালন করবে। এ লক্ষ্যে একটি ইমার্জেন্সি মনিটরিং সেন্টার থাকবে যার মাধ্যমে সার্বক্ষণিক তথ্য সংগ্রহ ও পরিস্থিতি মূল্যায়ন পূর্বক জাতীয় দুর্ঘটনা ব্যবস্থাপনা কমিটিকে সহায়তা প্রদান করবে।

১০.০০ তথ্য সংরক্ষণ: জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯ এ সেবা প্রার্থী, সেবা প্রদানকারী এবং প্রদত্ত সেবার সকল তথ্য প্রয়োজন ও গুরুত্ব অনুসারে যথাযথভাবে সংরক্ষণ করা হবে।

১০.০১ তথ্য প্রকাশ বা হস্তান্তর: জরুরি সেবা প্রার্থীর কোন তথ্য যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমতি ব্যতীত কারো নিকট প্রকাশ বা হস্তান্তর করা যাবে না।

১০.০২ গোপনীয়তা: জরুরি সেবাপ্রার্থীর স্পর্শকাতর এমন কোন বিষয় যা প্রকাশে তার জীবন, সম্পদ ও সম্মানের হানি হতে পারে এমন তথ্যের গোপনীয়তা নিশ্চিত করতে হবে। গোপনীয়তা ভঙ্গের কোন ঘটনায় সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি দায়ী থাকবে।

১০.০৩ তথ্য নিরাপত্তা: জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯ এর সিস্টেমে আগত এবং প্রেরিত সকল তথ্যের সাইবার নিরাপত্তা নির্ভরযোগ্যতার সাথে বজায় থাকবে।

১১.০০ আর্থিক ব্যবস্থাপনা: জননিরাপত্তা বিভাগের অধীন বাংলাদেশ পুলিশের অনুকূলে বরাদ্দকৃত অর্থ থেকে পৃথক আর্থিক কোডে জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯ এর যাবতীয় ব্যয় নির্বাহ করা হবে। আর্থিক ব্যবস্থাপনায় সরকারের প্রচলিত আইন ও বিধি-বিধান অনুসরণ করা হবে।

১২.০০ সেবাগ্রহণকারী:

১২.০১ কোন অবস্থাতেই জাতীয় জরুরি সেবায় মিথ্যা, বানোয়াট, গুজব বা বিভ্রান্তিমূলক তথ্য প্রদান করা যাবে না। এধরনের কার্যক্রম প্রচলিত আইনে দণ্ডনীয় অপরাধ হিসেবে গণ্য হবে।

১২.০২ সেবাগ্রহীতার পরিচয় ও ঘটনা সম্পর্কে ন্যূনতম (কী ঘটেছে, কোথায় এবং কখন ঘটেছে প্রভৃতি) তথ্য প্রদান করতে হবে।

১২.০৩ প্রাথমিকভাবে তথ্যের সত্যতা নিশ্চিত হয়ে জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯ এ কল করতে হবে।

১২.০৪ বিরক্তিকর (প্রাঞ্জ অথবা ড্রাঞ্জ) কলসমূহ প্রচলিত আইন অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

১২.০৫ অযথা মিসড কল এবং ব্ল্যাঙ্ক কল করা যাবে না।

১২.০৬ সেবাগ্রহণকারী সেবা গ্রহণের পর চাহিদা মোতাবেক ফিডব্যাক প্রদান করবেন।

১৩.০০ গবেষণা ও উন্নয়ন:

১৩.০১ নাগরিকের কল্যাণে জরুরি সেবা প্রদানের লক্ষ্যে জরুরি সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলোর সেবা প্রদানে ব্যবহৃত যোগাযোগ প্রযুক্তি, যন্ত্রপাতি ও সেবা সম্পর্কিত গবেষণা, উন্নয়ন, পরীক্ষণ ও মূল্যায়নের ব্যবস্থা করা হবে।

১৩.০২ ব্যবহৃত নেটওয়ার্ক ও অন্যান্য যন্ত্রপাতি প্রভৃতির কার্যকারিতা পর্যবেক্ষণ করা হবে।

১৩.০৩ সেবার কার্যকারিতা মূল্যায়নে নির্ণায়ক হিসেবে সেবা প্রাপ্তির সহজলভ্যতা, রেসপন্স টাইম, নিরাপত্তা ও সেবার নিশ্চয়তা ইত্যাদি উল্লেখ থাকবে।

১৩.০৪ সেবার মান বজায় রাখার উদ্দেশ্যে নিয়মিত মনিটরিং ও ইভালুয়েশন করা হবে।

১৩.০৫ গবেষণা, উন্নয়ন, পরীক্ষণ ও মূল্যায়নের মাধ্যমে সেবা প্রদানের প্রচলিত পদ্ধতির উন্নয়ন সাধন করা হবে।

১৪.০০ প্রশিক্ষণ: নাগরিকগণের কাজিত মানের সেবা প্রদানের লক্ষ্যে সেবা প্রদানকারী সংস্থাগুলোর কারিগরি জ্ঞান সম্পন্ন দক্ষ জনবল গঠনের লক্ষ্যে জাতীয় জরুরি সেবা প্রদানের জন্য বিভিন্ন প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে। উন্নত দেশে জরুরি সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে অনুসরণীয় উত্তম চর্চা (Best Practice) এর প্রয়োগ সম্পর্কে সম্যক ধারণা লাভের নিমিত্ত কর্মকর্তা অথবা কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রশিক্ষণ, কর্মশালা, সম্মেলন বা সেমিনার ইত্যাদিতে অংশগ্রহণের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

১৫.০০ প্রচার ও প্রসার: সরকারি ও বেসরকারি ইলেকট্রনিক ও প্রিন্ট মিডিয়াসহ সকল ডিজিটাল বা ইলেকট্রনিক প্রচার মাধ্যম জরুরি সেবার বিভিন্ন ঘোষণা, সংবাদ বিজ্ঞপ্তি, ক্রোড়পত্র প্রচার, সচেতনতা মূলক বার্তাসহ বিভিন্ন প্রচারণার ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে। এছাড়া “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” এর নিজস্ব ওয়েবসাইট, সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমসহ অন্যান্য ডিজিটাল বা ইলেকট্রনিক মাধ্যমে গুরুত্বপূর্ণ বিশেষ জরুরি বার্তাসমূহ প্রচার করবে।

১৬.০০ ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা: যে কোন অনাকাঙ্ক্ষিত ঘটনা অথবা দুর্ঘোণে “জাতীয় জরুরি সেবা ৯৯৯” এর অপারেশন কার্যক্রম সচল রাখার জন্য একটি ডিজাস্টার রিকোভারি সেন্টার থাকবে। দুর্ঘোণ বা অন্য কোন কারণে ৯৯৯ জরুরি সেবার মূল কেন্দ্র ক্ষতিগ্রস্ত হলেও বিকল্প কেন্দ্রের মাধ্যমে নাগরিকের জরুরি সেবা প্রদান অব্যাহত থাকবে।

১৭.০০ অধিকার সংরক্ষণ: এ নীতিমালায় যা কিছু বলা হোক না কেন সরকার প্রয়োজনবোধে ও জনস্বার্থে যে কোন সিদ্ধান্ত গ্রহণের অধিকার সংরক্ষণ করে; এ ক্ষেত্রে সরকার পাবলিক সেইফটি আনসারিং পয়েন্ট (পিএসএপি) সমূহ তদারকি ও মনিটরিং এর জন্য জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে প্রশাসন, পুলিশ, ফায়ার সার্ভিস স্বাস্থ্য ও সংশ্লিষ্ট বিভাগের সমন্বয়ে মনিটরিং কমিটি গঠন করবে। এছাড়া কেন্দ্রীয়ভাবে মনিটরিং, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়নের জন্য একটি মনিটরিং সেল গঠন করা হবে।

১৮.০০ জারীকরণ ও বাস্তবায়ন: এ নীতিমালা যথাযথভাবে বাস্তবায়নের বিষয়টি সংশ্লিষ্ট সকলকে নিশ্চিত করতে হবে। এটি গেজেট প্রজ্ঞাপনের মাধ্যমে জারি হওয়ার তারিখ হতে কার্যকর হবে।

মোস্তফা কামাল উদ্দীন
সিনিয়র সচিব।