

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর
সুরক্ষা সেবা বিভাগ
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
৪১, সেগুনবাগিচা, ঢাকা-১০০০।
Website: www.dnc.gov.bd

নং-৫৮.০২.০০০০.০০৫.০০.০০৬.২১- ১৮০৪

০৬ জ্যৈষ্ঠ, ১৪৩০
তারিখঃ-----
২০ মে, ২০২৪

বিষয়: ২০২৩-২৪ অর্থ বছরে সুরক্ষা সেবা বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে ০৪টি অধিদপ্তরের স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে
অবহিতকরণ ২য় সভার কার্যবিবরণী।

সূত্র: স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, সুরক্ষা সেবা বিভাগ, বাজেট-২ শাখা'র ০৮ মে, ২০২৪ তারিখের ৫৮.০০.০০০০.০২২.০৬.০০৩.২২-১৪৩ সংখ্যক পত্র।

স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, সুরক্ষা সেবা বিভাগ হতে প্রাপ্ত ২০২৩-২৪ অর্থ বছরে সুরক্ষা সেবা বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে
০৪টি অধিদপ্তরের স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ০৬ মে, ২০২৪ তারিখ অনুষ্ঠিত অবহিতকরণ ২য় সভার কার্যবিবরণীটি এতদসঙ্গে প্রেরণ
করা হলো। উক্ত কার্যবিবরণীর সিদ্ধান্ত মোতাবেক সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা
হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে-০২ পাতা।


(দীপজয় হোসা)

সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)

- ১) পরিচালক (চিকিৎসা ও পুনর্বাসন)
মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ২) সহকারী পরিচালক (কমন সার্ভিস)
মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

অনুলিপি (সদয় অবগতির জন্য):

১. পরিচালক (প্রশাসন/অপারেশন্স/নিরোধ শিক্ষা), মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
২. উপপরিচালক (প্রশাসন/নিরোধ শিক্ষা/অপারেশন্স/ক্রয়, পরিকল্পনা ও উন্নয়ন/চিকিৎসা ও পুনর্বাসন), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৩. প্রোগ্রামার, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)।
৪. স্টাফ অফিসার টু ডিজি, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা (মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
৫. অতিরিক্ত মহাপরিচালক মহোদয়ের ব্যক্তিগত সহকারী, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা (অতিরিক্ত মহাপরিচালক
মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
৬. অফিস কপি/গার্ড ফাইল।

অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ), সুরক্ষা সেবা বিভাগ সাধারণ সেবা প্রত্যাশীদের জিজ্ঞাসার আলোকে বলেন, জেল কোডের বাইরে গিয়ে সেবা দেয়া যাবে না। প্রত্যেকটি জেলখানাতে ধারণ ক্ষমতার চেয়ে বেশি বন্দি আছে, তাই সরকারের পরবর্তী অনুমোদন/নির্দেশনা না পেলে বর্তমানে প্রচলিত কারা বিধি-বিধানের বাইরে যাওয়ার কোন সুযোগ নাই। কারাগারের আরেকজন সেবা প্রত্যাশী জনাব সাইদুল করিম বলেন, কারাগারের পরিবেশ খুব ভালো। আইজি মহোদয় সবাইকে সকল বিষয়ে খুব সহযোগিতা করেন।

(খ) মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের এক সেবা প্রত্যাশী জনাব হাসিবুল হাসান মাহমুদ বলেন, আমরা মাদক নিরাময় কেন্দ্র স্থাপন করতে চাই কিন্তু সেই লক্ষ্যে বাড়ি ভাড়া করতে গেলে আমরা বিভিন্ন সমস্যার সম্মুখীন হই। সবচেয়ে বড় সমস্যা ফায়ার সেফটি লাইসেন্স না পাওয়াতে আমরা মাদক নিরাময় কেন্দ্র স্থাপন করতে পারছি না। এ বিষয়ে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের উপপরিচালক জনাব কামাল জানান, অসুস্থ রোগীদের নিরাপত্তার দৃষ্টি আকর্ষণ করলে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের উপপরিচালক জনাব কামাল জানান, অসুস্থ রোগীদের নিরাপত্তার স্বার্থে অগ্নি নির্বাপন আইন ধারা-৪ মোতাবেক ফায়ার সেফটি লাইসেন্স নিতে হবো। কোন বহুতল ভবনে ফায়ার সেফটি প্লেন না থাকলে আমরা লাইসেন্স ইস্যু করতে পারিনা। তিনি আরও বলেন, আমাদের জনবল কম থাকা সত্ত্বেও যথাসাধ্য চেষ্টা করা হয় জনগনের সেবা দিতে তাই এ ক্ষেত্রে সেবা প্রত্যাশীদের উচিত মাদক নিরাময় কেন্দ্র স্থাপনে বাড়ি ভাড়া নেওয়ার সময় দেখে শুনে ভাড়া নেওয়া।

(গ) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের একজন সেবা প্রত্যাশী জনাব রবিউল আলম বলেন, বেসরকারি হাসপাতাল হলে পুরো ভবন ভাড়া নেওয়া যায়। কিন্তু ফায়ার সেফটি প্ল্যান না পাওয়ার কারণে আমরা হাসপাতাল চালু করতে পারছি না। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের উপপরিচালক জনাব কামাল জানান, প্রতিটি হাসপাতালে র‍্যাম থাকতে হবে। র‍্যাম না থাকলে ফায়ার সেফটি প্ল্যান দেওয়া সম্ভব নয়। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের দুজন সেবা গ্রহীতা জনাব মোঃ মেহেদী হাসান এবং ফাতেমা নাগিস দিবা বলেন, বর্তমানে ফায়ার সার্ভিসের সেবার মান অনেক উন্নত হয়েছে। আমি তাদের কাজের প্রতি সন্তুষ্ট।

(ঘ) ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের সাধারণ সেবা প্রত্যাশী জনাব আব্দুর রহিম বলেন, পাসপোর্টে আবেদনে করার পর পাসপোর্ট প্রাপ্তির জন্য মোবাইলে যে তথ্য প্রেরণ করা হয় তা দ্রুত করা হলে ভালো হতো। এ উত্তরে জনাব মোঃ শিহাব উদ্দিন খান, পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর বলেন, পাসপোর্ট সেবা প্রত্যাশীদের সেবা প্রদানের লক্ষ্যে ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর নিরলস কাজ করে যাচ্ছে। এবং ভবিষ্যতে এ ধারা অব্যহত থাকবে। আরেকজন সেবা প্রত্যাশী মোঃ শরীফ আহমেদ বলেন যে তিনি পাসপোর্টের আবেদন করেন এবং তার পুরাতন পাসপোর্ট অধিদপ্তরে হস্তান্তর করার পরও তার অনলাইনে পাসপোর্ট আবেদনটি রি-ওয়ার্ক দেখাচ্ছেন, সে ক্ষেত্রে তার কি করণীয়? উত্তরে জনাব মোঃ ইসমাইল হোসেন, উপপরিচালক, আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস, কেরাণীগঞ্জ বলেন যে, সেবা প্রত্যাশী জনাব মোঃ শরীফ আহমেদ এর আবেদনটি তিনি চেক করেছেন তার দুটি পাসপোর্ট পাসপোর্ট রয়েছে। তিনি একটি পাসপোর্ট হস্তান্তর করেছেন কিন্তু অন্যটি দেননি। যে কারণে অনলাইনে আবেদনটি রি-ওয়ার্ক দেখাচ্ছে। তিনি পাসপোর্টটি যদি হারিয়ে ফেলেন তবে জিডি করে জিডির কপি সংশ্লিষ্ট অফিসে জমা দিলে তার আবেদনটির বিষয়ে কার্যক্রম পুনরায় গ্রহণ করা যাবে।

অতিরিক্ত সচিব ও আপিল কর্মকর্তা জনাব খায়রুল কবির মেনন স্টেকহোল্ডারদের উদ্দেশ্য করে বলেন, আজকের এই ব্যবস্থাপনার বিষয়ে অন্যান্য সেবা গ্রহীতারদের পৌঁছে দিবেন। এতে করে আমরা আরও বেশি বেশি অভিযোগ পেলে আমরা আরও বেশি উদ্দগী হয়ে আমরা আপনাদের আরও বেশি সেবা দিতে পারবো এবং সেবার মান আরও উন্নত করার চেষ্টা করব। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল লক্ষ্যই হচ্ছে আমাদের সেবার মান আরও উন্নত করা। জনাব মোহাম্মদ মোজাম্মেল হক, পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ), ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর বলেন, আমাদের সেবার মান অতীতের দিকে তাকালে তার পরিবর্তন লক্ষ্য করা যায়। ডিজিটাল যুগে আমরা অনেক দূর এগিয়ে গিয়েছি। আমাদের লক্ষ্য সেবার মান আরো বৃদ্ধি করা সে লক্ষ্যে আমরা এগিয়ে যাচ্ছি।

অতিরিক্ত সচিব ও আপিল কর্মকর্তা জনাব খায়রুল কবির মেনন স্টেকহোল্ডারদের উদ্দেশ্য করে বলেন, সেবার মান অনেক দূর এগিয়ে গিয়েছে। আগামীতে আমরা আরও অভিযোগ শুনতে চাই যেন আমাদের সেবার মান আরও বাড়াতে পারি। কেবল সেবা দাতা নয়, সেবা গ্রহীতার মানসিকতার পরিবর্তন প্রয়োজন। যেন আমরা দ্রুত আমাদের সেবা আপনাদের কাছে পৌঁছে দিতে পারি। আমরা আপনাদের আরও বেশি সমালোচনা শুনতে চাই। তিনি বলেন অনলাইন ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে সাধারণ জনগণ বা সেবা প্রত্যাশী যথেষ্ট অবহিত নন। তাদের অনলাইনে অভিযোগ দাখিল করার দক্ষতা বাড়াতে হবে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে অধিকতর প্রচারণা দরকার। তবে তিনি বর্ণিত বিষয়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, সুরক্ষা সেবা বিভাগ এবং আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের মধ্যে সমন্বয়পূর্বক কাজের সন্তোষ প্রকাশ করেন।

১.২ সিদ্ধান্ত:

(ক) সুরক্ষা সেবা বিভাগ এবং আওতাধীন অধিদপ্তরসমূহের স্টেকহোল্ডারদেরকে অনলাইন ও প্রচলিত পদ্ধতি ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (www.grs.gov.bd) বিষয়ে প্রয়োজনীয় আরও ধারণা/প্রশিক্ষণ প্রদান করা যেতে পারে;

(খ) সাধারণ জনগণ বা সেবা প্রত্যাশীদেরকে অনলাইন ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (www.grs.gov.bd) বিষয়ে অবহিত করার জন্য অধিদপ্তরভিত্তিক স্টেকহোল্ডার সভা এবং গণশুনানীসহ সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য আরোও বেশি কার্যক্রম গ্রহণ করা যেতে পারে।

(গ) অধিদপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাকে তাদের স্টেকহোল্ডারদের অভিযোগগুলো গুরুত্ব সহকারে বিবেচনা করে নিষ্পত্তি করতে হবে।

সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি কারা অধিদপ্তরের কর্তৃপক্ষকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার আয়োজন করায় তাদেরকে এবং উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষরিত/-

মোঃ খায়রুল কবীর মেনন
অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ)

ও

আপিল কর্মকর্তা
সুরক্ষা সেবা বিভাগ

স্মারক নম্বর: ৫৮.০০.০০০০.০২২.০৬.০০৩.২২.২৪৩

তারিখ: ২৫ বৈশাখ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
০৮ মে ২০২৪ খ্রি:

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

- ১) সকল কর্মকর্তা, সুরক্ষা সেবা বিভাগ
- ২) অধিদপ্তর প্রধান (সকল), সুরক্ষা সেবা বিভাগ
- ৩) জনাব মুহাম্মদ আসাদুল হক, উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
- ৪) সচিবের একান্ত সচিব, সুরক্ষা সেবা বিভাগ (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)



(ফারজানা সিদ্দিকা)
উপসচিব (বাজেট-২)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
সুরক্ষা সেবা বিভাগ