

মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের ২০২৪-২৫ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা এর কর্মসম্পাদন
সূচক ২.২.১ অনুযায়ী অংশীজনের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত অবহিতকরণ ১ম সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি : খোন্দকার মোস্তাফিজুর রহমান এনডিসি
মহাপরিচালক (গ্রেড-১), মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর
তারিখ ও সময় : ৩০ ডিসেম্বর ২০২৪, সকাল ১১:৩০ মিনিট
সভার স্থান : অধিদপ্তরের সম্মেলন কক্ষ (লেভেল-২)
সভায় উপস্থিতি : পরিশিষ্ট 'ক' দ্রষ্টব্য

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। তিনি বলেন, স্ব স্ব অধিদপ্তরের সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী ও সরকারি সেবাসমূহের মানোন্নয়নের পাশাপাশি জবাবদিহিতা ও দায়বদ্ধতা নিশ্চিতকরণের প্রয়োজনীয়তা রয়েছে। এটি বাস্তবায়নে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০২৪-২৫ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা কার্যক্রম ২.২ [অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি)] এর কর্মসম্পাদন সূচক ২.২.১ এ অংশীজনের অংশগ্রহণে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের লক্ষ্যমাত্রা রয়েছে।

২. সভাপতির অনুমতিক্রমে মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও পরিচালক (চিকিৎসা ও পুনর্বাসন) জানান, এ অধিদপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তির হার সন্তোষজনক। অতঃপর উপস্থিত অংশীজনের উদ্দেশ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে নিম্নবর্ণিতভাবে অবহিত করা হয়:

- অধিদপ্তরের সেবা সম্পর্কিত কারো কোন অভিযোগ থাকলে অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সেবা বক্সে জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ দাখিল করা যায়। তাছাড়া সরাসরি, ডাকযোগে ও ই-মেইলে অভিযোগ দাখিল করা যায়।
- অভিযোগপত্রে অভিযোগকারীর নাম, ঠিকানা ও মোবাইল নম্বর থাকা আবশ্যিক।
- অধিদপ্তরের কোন কর্মচারীর বিরুদ্ধে অভিযোগ থাকলে তিনি যে কার্যালয়ে কর্মরত রয়েছেন, সে কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট অভিযোগ দাখিল করতে হবে।
- কোন কার্যালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্ধারিত ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করবেন। কিন্তু তদন্তের উদ্যোগ গৃহীত হলে ৪০ কার্যদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তি করবেন। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্ধারিত সময়ে সমাধান দিতে না পারলে আপীল কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করবেন এবং তিনি ২০ কার্যদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তি করবেন। আপীল কর্মকর্তা নির্ধারিত সময়ে সমাধান দিতে না পারলে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল, অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা বরাবর প্রেরণ করতে হবে।

৩. অতঃপর সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক্রম	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষ
৩.১	মাদকাসক্ত রোগীদের সেবার মান বৃদ্ধির লক্ষ্যে অধিদপ্তরের অনুমোদনপ্রাপ্ত সকল বেসরকারি মাদকাসক্তি নিরাময় কেন্দ্রে জানুয়ারি/২০২৫ মাসের মধ্যে আবশ্যিকভাবে অভিযোগ বক্স স্থাপন করতে হবে।	পরিচালক (চিকিৎসা ও পুনর্বাসন)

৪. আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(খোন্দকার মোস্তাফিজুর রহমান এনডিসি)
মহাপরিচালক (গ্রেড-১)

অনুলিপি সদয় অবগতি/প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো

১. সিনিয়র সচিব, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (দু: আ: অতিরিক্ত সচিব, মাদক অনুবিভাগ)
২. পরিচালক (প্রশাসন/অপারেশন্স/চিকিৎসা ও পুনর্বাসন/নিরোধ শিক্ষা), মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
৩. চীফ কনসালটেন্ট, কেন্দ্রীয় মাদকাসক্তি নিরাময় কেন্দ্র, তেজগাঁও, ঢাকা
৪. প্রধান রাসায়নিক পরীক্ষক, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, কেন্দ্রীয় রাসায়নিক পরীক্ষাগার, গেন্ডারিয়া, ঢাকা
৫. অতিরিক্ত পরিচালক, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা/চট্টগ্রাম/রাজশাহী/খুলনা/বরিশাল/সিলেট/ময়মনসিংহ/রংপুর; অতিরিক্ত পরিচালক (গোয়েন্দা), মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
৬. উপপরিচালক (প্রশাসন/নিরোধ শিক্ষা/অপারেশন্স/ক্রয়, পরিকল্পনা ও উন্নয়ন/চিকিৎসা ও পুনর্বাসন), মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
৭. বিজ্ঞ নির্বাহী ম্যাজিস্ট্রেট, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
৮. প্রোগ্রামার, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)
৯. সিনিয়র কনসালটেন্ট/মেডিকেল অফিসার, বিভাগীয় মাদকাসক্তি নিরাময় কেন্দ্র, চট্টগ্রাম/রাজশাহী/খুলনা
১০. রাসায়নিক পরীক্ষক, বিভাগীয় রাসায়নিক পরীক্ষাগার, চট্টগ্রাম/বরিশাল/রাজশাহী/সিলেট
১১. সহকারী পরিচালক (প্রশাসন/কমনসার্ভিস/অপারেশন্স/জনসংযোগ/চিকিৎসা ও পুনর্বাসন/নিরোধ শিক্ষা/ক্রয়, পরিকল্পনা ও উন্নয়ন/গোয়েন্দা/অর্থ ও হিসাব/গবেষণা ও প্রকাশনা)/আইন কর্মকর্তা, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
১২. মহাপরিচালকের স্টাফ অফিসার, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা (মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)
১৩. অতিরিক্ত মহাপরিচালকের ব্যক্তিগত সহকারী, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা (অতিরিক্ত মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)
১৫. অফিস কপি

(মো: মেহেদী হাসান)
সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)