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

মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের ২০২১-২০২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে কর্মপরিকল্পনা এর কর্মসম্পাদন সূচক ২.৩.১ অনুযায়ী অংশীজনের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত অবহিতকরণ ২য় সভার কার্যবিবরণীঃ

সভাপতি	:	মো: আবদুল ওয়াহাব ভূঞা মহাপরিচালক (গ্রেড-১)।
সভার তারিখ ও সময়	:	১৬ মার্চ, ২০২৩খ্রি, বেলা ১১.৩০ টা।
সভার স্থান	:	অধিদপ্তরের সম্মেলন কক্ষ (লেভেল-৭)
সভায় উপস্থিত সদস্যবৃন্দ	:	পরিশিষ্ট ''ক'' দ্রষ্টব্য।

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। তিনি বলেন, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল উদ্দেশ্য হলো সরকারি সেবার মান বৃদ্ধি, স্বল্প সময়ে ও স্বল্প ব্যয়ে সেবাগ্রহীতাদের সেবা প্রদান এবং কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মধ্যে স্বত:স্ফূর্তভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোভাব সৃষ্টি। মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে কর্মপরিকল্পনা এর কর্মসম্পাদন সূচক ২.৩.১ এ অংশীজনের (Stakeholder) অংশগ্রহণে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের বিষয়টি অর্ন্তভূক্ত করা হয়েছে।

০২। সভাপতির অনুমতিক্রমে পরিচালক (প্রশাসন) জানান, এ অধিদপ্তরের অভিযোগ নিস্পত্তির হার সন্তোষজনক। সভায় উপস্থিত সুরক্ষা সেবা বিভাগের প্রতিনিধি উপসচিব ও আপীল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা জনাব ফারজানা সিদ্দিকা এ অধিদপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তির কার্যক্রমে সন্তোষ প্রকাশ করেন। কারো কোন অভিযোগ থাকলে সে সম্পর্কে অবগত করার জন্য ওয়েবসাইটে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সেবা বক্সে অভিযোগ দাখিলের পদ্ধতি ও ফরম উপস্থিত অংশীজনের উদ্দেশ্যে প্রদর্শন করেন। তিনি বলেন, সরাসরি, ডাকযোগে, ই-মেইলে এবং অনলাইনেও অভিযোগ দাখিল করা যায়।

০৩। অত:পর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে ২০ ডিসেম্বর, ২০২২ তারিখ অনুষ্ঠিত ১ম সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত ও বাস্তবায়ন অগ্রগতি নিম্নবর্ণিতভাবে উপস্থাপন করা হয়:

ক্রম	সিদ্ধান্তসমূহ	বাস্তবায়ন অগ্রগতি
৩.১	অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি করতে হবে এবং প্রতি মাসের ৫ তারিখের মধ্যে পূর্ববর্তী মাসের প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে। পাশাপাশি ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে।	অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি করা হচ্ছে। ডিসেম্বর/২০২২ মাসের প্রতিবেদন ২৯/১২/২০২২ তারিখ, জানুয়ারি/২০২৩ মাসের প্রতিবেদন ০১/০২/২০২৩ তারিখ এবং ফেব্রুয়ারি/২০২৩ মাসের প্রতিবেদন ০১/০৩/২০২৩ তারিখ সুরক্ষা সেবা বিভাগে প্রেরণ করা হয়েছে। পাশাপাশি নিয়মিতভাবে অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হচ্ছে।
৩.২	অভিযোগপত্রে অভিযোগকারীর নাম, ঠিকানা ও মোবাইল নম্বর থাকা আবশ্যক। বেনামী অভিযোগপত্র বিবেচনায় নেয়া যাবেনা।	বেনামী অভিযোগপত্র নথিজাত করা হচ্ছে।
৩.৩	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে ও ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে।	২য় ত্রৈমাসিকের পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন ২৯/১২/২০২২ তারিখ সুরক্ষা সেবা বিভাগে প্রেরণ করা হয়েছে এবং ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়েছে।
৩.৪	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং জিআরএস সফটওয়ার বিষয়ে লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে।	উপপরিচালক ও সহকারী পরিচালক মোট ৯৮ জনকে ০৬ ডিসেম্বর, ২০২২ তারিখ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ে জুম অনলাইন প্লাটফর্মে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে।

০৪। অত:পর সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয় :

ক্রম	সিদ্ধান্তসমূহ	বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষ
৩.১	অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে অনলাইন ও প্রচলিত পদ্ধতি সম্পর্কে সেবা গ্রহীতাদের লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী অবহিতকণের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।	পরিচালক (প্রশাসন)
৩.২	অনলাইন ও প্রচলিত পদ্ধতিতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পিত্তি করতে হবে। নির্ধারিত সময়ে নিষ্পত্তি করতে না পারলে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য লিখিতভাবে আপীল কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে।	পরিচালক (চিকিৎসা ও পুনর্বাসন)/ সহকারী প্রোগ্রামার
৩.৩	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং জিআরএস সফটওয়ার বিষয়ে লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে।	পরিচালক (প্রশাসন)/ সহকারী পরিচালক (কমন সার্ভিস)

০৫। সভায় আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(মো: আবদুল ওয়াহাব ভূঞা)
মহাপরিচালক (গ্রেড-১)।

নং-৫৮.০২.০০০০.০০৫.০০.০০৬.২১- ৯১৭

তারিখ: ০৭ চৈত্র, ১৪২৯ / ২৮ মার্চ, ২০২৩

অনুলিপি সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হ'ল (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। সচিব, সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (দৃ: আ: অতিরিক্ত সচিব, মাদক অনুবিভাগ)।
২। পরিচালক (প্রশাসন/অপারেশনস্/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/ রংপুর/ময়মনসিংহ/গোয়েন্দা শাখা, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৬। উপপরিচালক (প্রশাসন/নিরোধ শিক্ষা/অপারেশনস্/চিকিৎসা ও পুনর্বাসন/ক্রয়, পরিকল্পনা ও উন্নয়ন), মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা/বিভাগীয় কার্যালয়/মেট্রো কার্যালয়/জেলা কার্যালয়/বিভাগীয় গোয়েন্দা কার্যালয়/টেকনাফ বিশেষ জোন,..................।
৭। বিজ্ঞ নির্বাহী ম্যাজিস্ট্রেট, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৮। সহকারী প্রোগ্রামার, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)।
৯। সহকারী পরিচালক (প্রশাসন/নিরোধ শিক্ষা/চিকিৎসা ও পুনর্বাসন/ক্রয়, পরিকল্পনা ও উন্নয়ন/জনসংযোগ/অর্থ ও হিসাব) মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা/বিভাগীয় কার্যালয়/মেট্রো কার্যালয়/জেলা কার্যালয়/বিভাগীয় গোয়েন্দা কার্যালয়/টেকনাফ বিশেষ জোন..........................।
১০। স্টাফ অফিসার টু ডিজি, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা (মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
১১। অতিরিক্ত মহাপরিচালক মহোদয়ের ব্যক্তিগত সহকারী (অতিরিক্ত মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
১২। অফিস কপি।

(দীপজয় খীসা)
সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)