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

মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের ২০২৩-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা এর কর্মসম্পাদন সূচক ২.২.১ অনুযায়ী অংশীজনের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত অবহিতকরণ **২য় সভার** কার্যবিবরণীঃ

সভাপতি	:	মুস্তাকীম বিল্লাহ ফারুকী মহাপরিচালক (গ্রেড-১)
সভার তারিখ ও সময়	:	১১ মার্চ, ২০২৪ খ্রি:, সকাল ১১.০০ 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, স্ব স্ব অধিদপ্তরের সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী ও সরকারি সেবাসমূহের মানোন্নয়নের পাশাপাশি জবাবদিহিতা ও দায়বদ্ধতা নিশ্চিতকরণের প্রয়োজনীয়তা রয়েছে। এটি বাস্তবায়নে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০২৩-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা কার্যক্রম ২.২ [অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডাগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)] এর কর্মসম্পাদন সূচক ২.২.১ এ অংশীজনের (Stakeholder) অংশগ্রহণে অবহিতকরণ সভা আয়োজনপূর্বক লক্ষ্যমাত্রা অর্জন নিশ্চিতকরণের নির্দেশনা রয়েছে।

২। সভাপতির অনুমতিক্রমে মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও পরিচালক (চিকিৎসা ও পুনর্বাসন) জানান, এ অধিদপ্তরের অভিযোগ নিষ্পত্তির হার সন্তোষজনক। অত:পর **উপস্থিত অংশীজনের (Stakeholder) 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 আবশ্যক।
- 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 (সাধারণ) 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।
- অধিদপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত সেবাসমূহের মধ্যে কোন সেবা প্রদানের ধাপ বা সময় কমানো যেতে পারে-এমন কোন মতামত/পরামর্শ থাকলে স্ব উদ্যোগে বিস্তারিত উল্লেখ করে লিখিতভাবে দেওয়ার জন্য উপস্থিত অংশীজনকে অবহিত করা হয়।

৩। অত:পর সভাপতির অনুমতিক্রমে পরিচালক (প্রশাসন) কর্তৃক উপস্থিত অংশীজনকে স্ব স্ব পরিচয় ব্যক্ত করে বক্তব্য প্রদানের জন্য অনুরোধ জানানো হয়। অত:পর নিম্নরূপভাবে আলোচনা/পর্যালোচনা করা হয় :

ক্রম.	অংশীজনের (Stakeholder) বক্তব্য	অধিদপ্তরের বক্তব্য
১.	• বিএফআইইউ প্রতিনিধি বলেন, এ প্রতিষ্ঠানটি দীর্ঘদিন যাবৎ সারাদেশে অবৈধ মাদকের বিরুদ্ধে জনসচেতনতামূলক এবং স্বল্পপরিসরে মাদকাসক্ত রোগীদের চিকিৎসা সেবা দিয়ে আসছে। এ ধরনের কার্যক্রম করতে গিয়ে দেখা যায়, শুধুমাত্র মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের পক্ষে স্বল্প জনবল দিয়ে মাদকের ভয়াবহ আগ্রাসন রোধ করা সম্ভব নয়। সমাজের সকল শ্রেণী-পেশার মানুষের স্বত:স্ফূর্ত অংশগ্রহণের মাধ্যমে এ আগ্রাসন রোধ করা যেতে পারে। অবৈধ মাদকের পাচার তথা বিক্রি রোধকল্পে দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলে অধিদপ্তরের জনবল পদায়নের মাধ্যমে বিচরণ বাড়াতে হবে-সক্ষমতা বৃদ্ধি করতে হবে।	• এ বিষয়ে মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রন অধিদপ্তর হতে জানানো হয়, অধিদপ্তরের অনুমোদিত ৩০৫৯ জনবলের বিপরীতে বর্তমানে কর্মরত রয়েছেন ১৮৫১ জন। উপজেলা পর্যায়ে অধিদপ্তরের জনবল পদায়নের লক্ষ্যে প্রস্তাবিত ২১২৯২ জনবল বিশিষ্ট খসড়া সাংগঠনিক কাঠামো সুরক্ষা সেবা বিভাগে প্রেরণ করা হয়েছে। 'মডার্নাইজেশন অব ডিএনসি' প্রকল্প এবং উপজেলা পর্যায়ে প্রস্তাবিত জনবল কাঠামো অনুমোদিত ও বাস্তবায়িত হলে অধিদপ্তরের কর্মপরিধি বৃদ্ধি পাবে এবং মাদকের আগ্রাসন তুলনামূলকভাবে হ্রাস পাবে মর্মে আমাদের বিশ্বাস।

ক্রম.	অংশীজনের (Stakeholder) বক্তব্য	অধিদপ্তরের বক্তব্য
	• তিনি আরো বলেন, ভাড়া বাড়ীতে পরিচালিত মাদকাসক্তি নিরাময় কেন্দ্রের স্থান পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে সংশ্লিস্ট জেলা প্রশাসক মহোদয়ের সুপারিশ প্রয়োজন হয়-যা একটি দীর্ঘমেয়াদী প্রক্রিয়া। এটি অধিদপ্তরের এখতিয়ারাধীন হলে ভালো হয়। তাছাড়া মাদকাসক্ত একটি রোগ, "চিকিৎসার মাধ্যমে মাদকাসক্ত রোগীদের সুস্থ্য জীবনে ফিরিয়ে আনা সম্ভব"-বিষয়টি অধিদপ্তরের গণসচেতনতামূলক কার্যক্রমের মাধ্যমে প্রচারের উদ্যোগ গ্রহণ করা যায় কিনা-বিবেচনার অনুরোধ জানান।	• এ বিষয়ে উপপরিচালক, ঢাকা মেট্রো: (দক্ষিণ) বলেন, এ ধরণের লাইসেন্স স্থানান্তরের জন্য অধিদপ্তরের মহাপরিচালক মহোদয় ক্ষমতাবান। এক্ষেত্রে জেলা প্রশাসকের সুপারিশের প্রয়োজন হয়না। উপপরিচালক, ঢাকা মেট্রো: (দক্ষিণ) বলেন, মাদকাসক্তি নিরাময় কেন্দ্র এর কার্যক্রম মনিটরিং এর জন্য বিভাগীয় কমিশনানের নেতৃত্বে বিভাগীয় মনিটরিং কমিটি এবং জেলা প্রশাসকের নেতৃত্বে জেলা মনিটরিং কমিটি রয়েছে। • মহাপরিচালক মহোদয় বলেন, মাদকাসক্তি নিরাময় কেন্দ্র এর লাইসেন্স স্থানান্তর সংক্রান্ত ক্ষমতা অর্পনের বিষয়ে উদ্যোগ গ্রহণ করা যেতে পারে, তাতে সেবা প্রদানে ধাপ কমবে। এক্ষেত্রে বিধি-বিধান ও সকল শর্তাবলী অবশ্যই প্রতিপালন করতে হবে।
২.	• ওমেগা পয়েন্ট মাদকাসক্তি নিরাময় কেন্দ্র প্রতিনিধি বলেন, আমরা সাধারণত: মাদকাসক্ত রোগীদের চিকিৎসা প্রদান করে থাকি। সম্প্রতি অনেক রোগী আসে যারা মোবাইল আসক্ত। মোবাইল আসক্তদের চিকিৎসা প্রদানে প্রয়োজনীয় সহযোগিতার বিষয়ে অনুরোধ জানান। • তিনি আরো বলেন, আমাদের কাছে এমন কিছু রোগী আসে যারা স্বামী-স্ত্রী দু,জনেই মাদকাসক্ত। এক্ষেত্রে নিরাময় কেন্দ্রে রোগী ভর্তির বিষয়ে অভিভাবক কে হবেন সে বিষয়ে বিভ্রান্তি তৈরি হয়।	• মহাপরিচালক বলেন, মাদক বিষয়ক জাতিসংঘের ০৩টি কনভেনশনের মধ্যে মোবাইল আসক্তির বিষয়টি সিডিউলভূক্ত নয় বিধায় নারকোটিক সিডিউলের বাইরে গিয়ে চিকিৎসা দেয়া যাবেনা। তাছাড়া মোবাইল আসক্তদের চিকিৎসা প্রদানের জন্য সরকারি পর্যায়ে বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানও রয়েছে। • স্বামী-স্ত্রী দু,জনেই মাদকাসক্ত হলে রোগীর অভিভাবক কে হবেন সে বিষয়ে মহাপরিচালক বলেন, বিদ্যমান আইনে যাকে অভিভাবক নির্ধারণ করা হয়েছে তিনিই অভিভাবক হবেন। উপপরিচালক (নিরোধ শিক্ষা) বলেন, "বেসরকারি পর্যায়ে মাদকাসক্তি নিরাময় কেন্দ্র, মাদকাসক্তি পুনর্বাস কেন্দ্র ও মাদকাসক্তি পরামর্শ কেন্দ্র প্রতিষ্ঠা ও পরিচালনা বিধিমালা, ২০২১" এ অভিভাবকের সংজ্ঞা দেয়া আছে। উক্ত বিধিমালা এর বিধি ৮(২) এ 'অভিভাবক' অর্থ **"(ক) মাদকাসক্ত ব্যক্তি অবিবাহিত হইলে তাহার পিতা বা মাতা অথবা তাহাদের অবর্তমানের রক্ত সম্পর্কীয় ভাই বা বোন; (খ)মাদকাসক্ত ব্যক্তি বিবাহিত হইলে স্বামী বা স্ত্রী অথবা, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, পিতা বা মাতা অথবা সাবালক সন্তান; (গ) দফা (ক) বা (খ) তে উল্লিখিত ব্যক্তিবর্গের অবর্তমানে কোন নিকটাত্মীয়ের আবেদনের প্রেক্ষিতে উপযুক্ত আদালত কর্তৃক অনুমোদিত কোন ব্যক্তি।"**
৩.	ডিপলেড হোমিও ল্যাবরেটরীজ লি: প্রতিনিধি বলেন, হোমিও ঔষধ উৎপাদন করতে গিয়ে অনেক প্রতিষ্ঠানের কাগজপত্রের প্রয়োজন হয়। তন্মধ্যে বিস্ফোরক অধিদপ্তরের অনুমতি নিতে হয়। প্রায়শই: বিস্ফোরক অধিদপ্তরের লাইসেন্স পেতে অনেক বিলম্ব হয়। মাদকদ্রব্য লাইসেন্স প্রাপ্তির পর বিস্ফোরক লাইসেন্স নেয়ার বিধান রাখা যায় কিনা বা বিস্ফোরক লাইসেন্স প্রাপ্তির প্রক্রিয়াধীন থাকাবস্থায় মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের পূর্বানুমতি বা লাইসেন্স প্রদানের বিষয়ে তিনি অনুরোধ জানান।	মহাপরিচালক বলেন, হোমিও ঔষধ উৎপাদনের নিমিত্ত মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তরের লাইসেন্স পেতে হলে চেকলিস্ট অনুয়ায়ী অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের কাগজপত্রের সাথে বিস্ফোরক অধিদপ্তরের লাইসেন্স অত্যাবশ্যক। বিস্ফোরক অধিদপ্তরের লাইসেন্স দ্রুত প্রাপ্তির বিষয়ে উক্ত প্রতিষ্ঠানের সাথে দ্বিপাক্ষিক আলোচনা করা যেতে পারে।
৪.	নিপ কেমিক্যালস্ ইন্ডাষ্ট্রিজ লি: প্রতিনিধি বলেন, প্যারাসিটামল জাতীয় ঔষধ উৎপাদনের কাঁচামাল হিসেবে এ্যাসিটিক এনহাইড্রেড (এপিআই) (Active Pharmaceuticals Ingredient) প্রয়োজন। আমাদের দেশে উক্ত কাঁচামালের বৃহদাংশ নিপ কেমিক্যাল আমদানীপূর্বক যোগান দিয়ে থাকে।	মহাপরিচালক বলেন, এতদসংক্রান্ত ফার্মাসিউটিক্যালস্ কোম্পানীর সাথে সভা হয়েছে। প্রত্যেক প্রতিষ্ঠানের জন্য প্রিকারসর কেমিক্যাল/সাইকোট্রপিক সাবস্ট্যান্স জাতীয় কাঁচামাল আমদানীর পূর্বানুমতির জন্য কোটা নির্ধারণ করে দেয়া হয়েছে। আমদানীর পূর্বানুমতির বিদ্যমান প্রক্রিয়ার

ক্রম.	অংশীজনের (Stakeholder) বক্তব্য	অধিদপ্তরের বক্তব্য
	এ জাতীয় কাঁচামাল আমদানীর পূর্বানুমতির জন্য চেকলিস্ট অনুযায়ী হালনাগাদ সকল কাগজপত্র দিয়ে আবেদন করা হয়। কিন্তু আবেদনের বিষয়ে সরেমজিনে তদন্ত হয়ে জেলা কার্যালয় থেকে বিভাগীয় কার্যালয় এবং বিভাগীয় কার্যালয় থেকে প্রধান কার্যালয়ে আসা পর্যন্ত কোন কোন প্রতিষ্ঠানের কাগজপত্রের মেয়াদ চলে যায়। ফলে প্রধান কার্যালয় থেকে আবার এ সকল হালনাগাদ কাগজপত্র চাওয়া হয়। এতে অনেক সময় অপচয় হয় এবং আমদানীর প্রক্রিয়ায়ও জটিলতা তৈরি হয়। বিষয়টি বিবেচনার জন্য তিনি অনুরোধ জানান।	বিষয়ে কিভাবে সময় ও ধাপ কমানো যায় বিবেচনায় নেয়া হবে। এ বিষয়ে লিখিত মতামত/প্রস্তাব জানানোর জন্য নিপ কেমিক্যালস্ প্রতিনিধিকে তিনি অনুরোধ জানান।

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

ক্রম	সিদ্ধান্তসমূহ	বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষ
৪.১	মাদকাসক্ত রোগীদের সেবার মান বৃদ্ধির লক্ষ্যে অধিদপ্তরের অনুমোদনপ্রাপ্ত সকল বেসরকারি মাদকাসক্তি নিরাময় কেন্দ্রে অভিযোগ বক্স স্থাপনের উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে।	পরিচালক (চিকিৎসা ও পুনর্বাসন)
৪.২	নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে এবং প্রতি মাসের ৫ তারিখের মধ্যে পূর্ববর্তী মাসের প্রতিবেদন উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে। পাশাপাশি অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে।	পরিচালক (চিকিৎসা ও পুনর্বাসন)/ প্রোগ্রামার

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

২১/৩/২৪
(মুস্তাকীম বিল্লাহ ফারুকী)
মহাপরিচালক (গ্রেড-১)।

নং-৫৮.০২.০০০০.০০৫.০০.০০৬.২১-৯২৬

তারিখ: ০৭ চৈত্র, ১৪৩০ / ২১ মার্চ, ২০২৪

অনুলিপি সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো (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। প্রোগ্রামার, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)।
৯। সহকারী পরিচালক (অপারেশনস্/প্রশাসন/নিরোধ শিক্ষা/চিকিৎসা ও পুনর্বাসন/ক্রয়, পরিকল্পনা ও উন্নয়ন/অর্থ ও হিসাব/ জনসংযোগ), 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, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা (অতিরিক্ত মহাপরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
১২। অফিস কপি।

২১/৩/২৪
(দীপজয় খীসা)
সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)