

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
পরিচালকের কার্যালয়
সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল
ফুলবাড়িয়া, ঢাকা।

সরকারি কর্মচারী হাসপাতালের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের (অংশীজন) সমন্বয়ে ১০.০১.২০২৩ তারিখ অনুষ্ঠিত অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী:

সভাপতি : জনাব আবু আহমদ ছিদ্দীকী এনডিসি, পরিচালক (যুগ্মসচিব), সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।
সভার তারিখ : ১০.০১.২০২৩ খ্রি.
সভার সময় : সকাল ১০.০০ ঘটিকা।
স্থান : সভাকক্ষ, নতুন ভবন, ৪র্থ তলা
উপস্থিতি : পরিশিষ্ট- 'ক'

সভাপতি সভায় উপস্থিত সকল অংশীজন ও কর্মকর্তাদের স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। তিনি বলেন যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা হচ্ছে সরকারি সেবা প্রদান বিষয়ে আনুষ্ঠানিক অভিযোগ দাখিলের মাধ্যমে নাগরিকের কোনো অভিযোগ থাকলে তা গ্রহণ করা এবং সমাধান করা। এর দ্বারা দ্রুত ও সহজে সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণ এবং সরকারি সেবাদাতাদের মধ্যে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিত করা সম্ভব হয়। এ পর্যায়ে সভাপতি মহোদয় অনিক কর্মকর্তাকে আলোচ্যসূচি অনুযায়ী ধারাবাহিকভাবে উপস্থানের জন্য অনুরোধ করেন।

সরকারি কর্মচারী হাসপাতালের উপপরিচালক (উপসচিব) ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) সভাকে জানান যে, এ হাসপাতালের সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে ভোগান্তি ছাড়া সেবা প্রদানে কার্যকর ভূমিকা পালন করে আসছে। এ লক্ষ্যে এ হাসপাতালে অনলাইনে ও অফলাইনে সেবাগ্রহীতাদের অভিযোগ/পরামর্শ গ্রহণ করে অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা রয়েছে। তন্মধ্যে জিআরএস সফটওয়্যার গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করছে। জিআরএসের মাধ্যমে দেশের যেকোনো প্রান্ত থেকে ভুক্তভোগী মানুষ অনলাইনে অভিযোগ করতে পারেন। অভিযোগ দাখিলের পর এসএমএস ও ই-মেইলের মাধ্যমে অভিযোগ প্রতিকারের সর্বশেষ অবস্থা সম্পর্কে অভিযোগকারীকে জানানো হয়। এছাড়া লগইন করেও হালনাগাদ তথ্য জানা যায়। উক্ত সফটওয়্যারে অভিযোগ দাখিলের পাশাপাশি সেবার উন্নয়নে পরামর্শ দেয়ার সুযোগ রাখা হয়েছে। তিনি সভাকে আরও জানান, চলতি অর্থবছরে জুলাই-ডিসেম্বর, ২০২২ পর্যন্ত এ হাসপাতালে কোনো আনুষ্ঠানিক (লিখিত/অনলাইন) অভিযোগ পাওয়া যায়নি, তবে মৌখিক কিছু অভিযোগ পাওয়া যায় যা তাৎক্ষণিক নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে। অতপর তিনি সভায় উপস্থিত সকলকে মুক্ত আলোচনার জন্য আহ্বান জানান।

১। মুক্ত আলোচনায় অংশগ্রহণকারী কেন্দ্রীয় পশু হাসপাতালের ভেটেরিনারি সার্জন ডা. মোঃ আমির হোসেন বলেন, সরকারি কর্মচারী হাসপাতালে সুশাসন প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে এ ধরনের সভার আয়োজন নিঃসন্দেহে প্রশংসার দাবী রাখে। তিনি বলেন, সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল তার কর্মস্থলের নিকটবর্তী হওয়ায় বিভিন্ন সময়ে এ হাসপাতাল হতে সেবা গ্রহণ করে থাকেন। এ হাসপাতালের সেবার মান নিয়ে তিনি সন্তুষ্ট। তবে রেজিস্ট্রেশন কাউন্টারে লম্বা লাইন থাকায় অফিস সময়ে অনেক সময় নষ্ট হয় থাকে। তিনি রেজিস্ট্রেশন কাউন্টারের বৃথ সংখ্যা/ জনবল বাড়ানোর সুপারিশ করেন।

২। পুরান ঢাকার ৮৩, নাজিমুদ্দিন রোড, ঢাকার বাসিন্দা জনাব মোঃ ইব্রাহিম খলিল বলেন, আমাদের নিকটবর্তী হাসপাতাল হিসাবে দীর্ঘদিন ধরে আমার পরিবারের সদস্যরা সরকারি কর্মচারী হাসপাতালে সেবা নিয়ে থাকি। তবে এ হাসপাতালে শনিবারে বেসরকারি রোগীদের চিকিৎসাসেবার সুযোগ না রাখার ভোগান্তিতে পড়তে হয়। তিনি প্রতিদিন সীমিত পরিসরে বেসরকারি রোগীদের চিকিৎসা প্রাপ্তির সুযোগ রাখার অনুরোধ করেন।

৩। সরকারি কর্মচারী হাসপাতালের সহকারী হিসাব রক্ষক জনাব মোঃ আব্দুর রহমান বলেন, রেজিস্ট্রেশন কাউন্টারে বেসরকারি রোগীদের কারণে সরকারি রোগীদের সিরিয়াল পেতে দেরি হয়। এজন্য বেসরকারি রোগীদের আলাদা কাউন্টারে টিকেট দেয়ার অনুরোধ জানান।

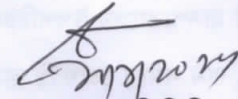
তিনি আরও বলেন অনেক সময় আমরা নিজে অসুস্থ হই বা আত্মীয় স্বজন অসুস্থ হলে বিভিন্ন কাউন্টার লাইনে দাড়িয়ে সেবা নিতে গেলে অনেক সময়ের প্রয়োজন হয়। এতে অনেক কর্মঘন্টা নষ্ট হয়। ফলে প্রত্যেক কাউন্টারে প্রতি ৩ জন রোগীর পর একজন স্টাফের সেবা নেয়ার সুযোগ রাখার অনুরোধ জানান। তিনি বলেন অন্যান্য হাসপাতালে এ ধরনের সেবার প্রচলন রয়েছে।

৪। সরকারি কর্মচারী হাসপাতালের সহকারী সচিব জনাব মামুন মাহবুব বলেন, হাসপাতালের পরিধি অনেক বৃদ্ধি পেয়েছে। বিদ্যমান জনবল দিয়ে হাসপাতালের প্রশাসনিক কার্যক্রম পরিচালনা করতে হিমশিম খেতে হচ্ছে। প্রতিদিনই আমাদের অফিস সময়ের পরে প্রায় ৩ ঘন্টার অধিক সময় কাজ করতে হচ্ছে। এজন্য তিনি শূন্যপদে জনবল নিয়োগের ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধ জানান।

৫। বিচার প্রশাসন প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউটের অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার অপারেটর জনাব আব্দুল বাছেদ বলেন, সরকারি কর্মচারী হাসপাতালে আলট্রাসোনোগ্রাম পরীক্ষার ক্ষেত্রে ১৫-২০ দিন পরে সিরিয়াল পড়ে এবং ওটিতে অপারেশন করাতে চাইলে অপেক্ষা করতে হয় চার থেকে ছয় মাস, যা অস্বাভাবিক ও সেবাবাহক নয়। তিনি অপারেশনের সময় কমিয়ে আনার অনুরোধ জানান।

৬। সভাপতি সভায় উপস্থিত সেবাগ্রহীতা, উপকারভোগীসহ সকলকে সভায় উপস্থিত হওয়ার জন্য ধন্যবাদ জানান। তিনি সেবার মান উন্নয়নে সকলের মতামত/পরামর্শ অনুযায়ী প্রয়োজনীয় উদ্যোগ গ্রহণ করার আশ্বাস প্রদান করেন। তিনি বলেন, সেবা প্রত্যাশীদের অসন্তোষ দূর করার লক্ষ্যে আমরা সর্বদা গুরুত্বারোপ দিয়ে কাজ করে থাকি। তিনি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থায় অনলাইন ও অফলাইনে প্রাপ্ত সকল অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি করতে নির্দেশনা প্রদান করেন। তিনি বলেন যে, অংশীজনদের সভায় আলোচনা অনুযায়ী স্বাস্থ্যসেবার মানোন্নয়নে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

৭। সভায় আর কোনো আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।



আবু আহমদ ছিদ্দীকী এনডিসি
পরিচালক (যুগ্মসচিব)

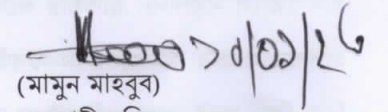
সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।

নম্বর: ০৫.৮৭.০০০০.০০০.৩৪.০০৫.২২-৫৫

তারিখ: ১০.০১.২০২৩ খ্রি.

অবগতি/কার্যার্থে অনুলিপি প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। সিনিয়র সচিব, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। দৃষ্টি আকর্ষণ: অতিরিক্ত সচিব শৃঙ্খলা-২ অধিশাখা), জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ২। পরিচালক (যুগ্মসচিব), সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।
- ৩। পরিচালক, কেন্দ্রীয় ভেটেরিনারি হাসপাতাল, কাজী আলাউদ্দিন রোড, ঢাকা-১০০০।
- ৪। উপপরিচালক ও অনিক কর্মকর্তা, সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।
- ৫। বিভাগীয় প্রধান (সকল), সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।
- ৬। জনাব অতীশ দর্শী চাকমা, সিনিয়র সহকারী সচিব ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার প্রতিকল্প কর্মকর্তা, সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল।
- ৭। অফিস নথি।



(মামুন মাহবুব)
সহকারী সচিব

ফোন: ২২৩৩৮৬৭০৮

ই-মেইল: geh@mopa.gov.bd