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 ২২.০৬.২০২৩ তারিখ অনুষ্ঠিত অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী:

সভাপতি	: জনাব আবু আহমদ ছিদ্দীকী এনডিসি, পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব), সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।
সভার তারিখ	: ২২.০৬.২০২৩ খ্রি.
সভার সময়	: সকাল ১০.০০ ঘটিকা।
স্থান	: সভাকক্ষ, নতুন ভবন, ৪র্থ তলা
উপস্থিতি	: পরিশিষ্ট- ক

উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভাপতি কর্তৃক সভার কাজ শুরু করা হয়। উপপরিচালক (উপসচিব) ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) সভাকে অবহিত করেন যে, সরকারি কর্মচারী হাসপাতালের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২২-২৩ এর অভিযোগ ব্যবস্থাপনা বিষয়ে সেবাগ্রহিতা/অংশীজনের অবহিতকরণের বিষয়ে গত ১০.০১.২০২৩ তারিখ প্রথম সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। তিনি সভাকে জানান যে, এ হাসপাতালের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তাদের তথ্য হাসপাতালের ওয়েবসাইটের সেবাবক্সে দেয়া আছে। গত জানুয়ারি-জুন, ২০২৩ পর্যন্ত মোট ৪টি অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে, তন্মধ্যে ২টি নিষ্পত্তি করা হয়েছে। জুন মাসে প্রাপ্ত ২টি অভিযোগের তদন্ত চলমান রয়েছে। নিষ্পত্তিকৃত ২টি অভিযোগ হলো (১) সারি ব্যবস্থাপনায় (কিউ ম্যানেজমেন্ট) অনিয়মের অভিযোগ সংক্রান্ত (২) সরকারি কর্মচারীর নিজ আইডি ব্যবহার করে বেসরকারি রোগীর বিনামূল্যে স্বাস্থ্যপরীক্ষা সম্পন্নকরণের প্রচেষ্টা।

অনিক কর্মকর্তা গত সভায় উপস্থিত উপকারভোগী/অংশীজনদের আলোচনা/সুপারিশ/মতামত অনুযায়ী জানান যে, শূন্য পদে জনবল নিয়োগের লক্ষ্যে ৭২টি পদে নিয়োগের ছাড়পত্র চেয়ে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে পত্র প্রেরণ করা হয়েছে। এছাড়া হাসপাতালের সেবার পরিধি বৃদ্ধির জন্য হাসপাতালটি ৫০০ শয্যায় উন্নীতকরণের কাজ চলমান রয়েছে। চলতি অর্থবছরে প্রকল্প কাজ সমাপ্ত হবে বলে আশা করা যায়। ইতোমধ্যে বিদ্যমান ৩২০টি পদের অতিরিক্ত আরও ১৭৬২টি পদ সৃজিত হয়েছে। নতুন নিয়োগবিধি চূড়ান্তকরণের প্রক্রিয়া চলমান রয়েছে। নিয়োগবিধি চূড়ান্ত হলে শূন্যপদ পূরণ করা যাবে। শূন্যপদ পূরণ হলে গত সভার আলোচনা/সুপারিশ অনুযায়ী রেজিস্ট্রেশন কাউন্টার বৃদ্ধি, অপারেশনের অপেক্ষার সময় কমে আসবে। রোগীদের ভোগান্তি লাঘব হবে। কম সময়ে উন্নত সেবা নিশ্চিত করা সম্ভব হবে। এ পর্যায়ে তিনি সভায় উপস্থিত সকলকে মুক্ত আলোচনার জন্য আহবান জানান।

১। মুক্ত আলোচনায় অংশগ্রহণকারী উপসচিব জনাব মোঃ তৌহিদ বিন হাসান বলেন, হাসপাতালের ওয়েবসাইটে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও বিকল্প অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার তথ্য রয়েছে কিন্তু আপিল কর্মকর্তার তথ্য দেয়া নাই। আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধ জানান। এ প্রসঙ্গে সভাপতি জরুরিভিত্তিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) অনুসরণে অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য সম্বলিত অফিস আদেশ ওয়েবসাইটে আপলোডের নির্দেশনা প্রদান করেন।

২। নার্সিং সুপারভাইজর সেলিনা বানু বলেন, হাসপাতালের ইমার্জেন্সী, জেনারেল ওয়ার্ড, গাইনী ওয়ার্ড, শিশু ওয়ার্ড, আইসিইউ, এইচডিইউ, কেবিন, অপারেশন থিয়েটার ছাড়াও করোনা ভ্যাকসিন সেন্টার, ইপিআই সেন্টারে নার্সের প্রয়োজন হয়। ৩ শিফটে

প্রয়োজনের তুলনায় অনেক নার্স কম থাকায় জরুরি প্রয়োজনেও তাদের ছুটি দেয়া যাচ্ছে না। ইতোমধ্যে অনেক নার্স এ হাসপাতাল হতে বদলি হয়েছে। শূন্যপদে নার্স নিয়োগের জন্য তিনি অনুরোধ জানান।

৩। পুরান ঢাকার আগামাসি লেনের বাসিন্দা জনাব নাজমা আক্তার বলেন, আমাদের নিকটবর্তী হাসপাতাল হিসাবে পুরান ঢাকার অনেক বাসিন্দা সরকারি কর্মচারী হাসপাতালে চিকিৎসাসেবা, করোনা ভ্যাকসিন, মা ও শিশুদের টিকা দিয়ে থাকেন। কিন্তু এ হাসপাতালে ইপিআই সেন্টার সপ্তাহে ৩ দিন চালু থাকে। তিনি ইপিআই সেন্টার প্রতিদিন চালু রাখার অনুরোধ করেন।

৪। কেন্দ্রীয় পশু হাসপাতালের টেকনিশিয়ান মোঃ গোলাম রাব্বানী বলেন, সরকারি কর্মচারী হাসপাতালে সেবা নিতে হলে প্রত্যেক সময় পুরাতন টিকেট কাউন্টারে দেখাতে হয়। পুরাতন টিকেট সংরক্ষণ করা ঝামেলাপূর্ণ। যেহেতু এ হাসপাতালে অধিকাংশ সেবা কম্পিউটারাইজ ও আধুনিক সেক্ষেত্রে রোগীদের জন্য হেলথ্ কার্ড চালু করা যেতে পারে।

৫। আবাসিক সার্জন ডা. ফারহানা বিনতে মোনায়েম বলেন, সরকারি দপ্তরের সেবা প্রদান সংক্রান্ত মতামত ও অভিযোগ অনলাইনে দাখিল, নিষ্পত্তি ও ব্যবস্থাপনা বিষয়ে কার্যকর GRS সফটওয়্যার এর পরিপূর্ণ সুফল পেতে নিয়মিত প্রশিক্ষণের প্রয়োজন রয়েছে। সভাপতি বলেন, চলতি অর্থবছরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে ২টি প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হয়েছে। আগামী অর্থবছরে আরও প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হবে।

৬। সভাপতি সভায় উপস্থিত অংশিজনদের সকল মতামত/পরামর্শ অনুযায়ী গুরুত্বসহকারে প্রয়োজনীয় উদ্যোগ গ্রহণ করার জন্য অনিক কর্মকর্তাকে অনুরোধ করেন। তিনি অনিষ্পত্তি অভিযোগসমূহ যথাসম্ভব দ্রুত নিষ্পত্তি করার আহবান জানান। তিনি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের নির্ধারিত সময়ে অফিসে উপস্থিতি নিশ্চিতকরণে ডিজিটাল হাজিরা স্থাপনের নির্দেশনা প্রদান করেন এবং ইপিআই সেন্টার প্রতিদিন চালু রাখার প্রয়োজনীয় উদ্যোগ গ্রহণের পরামর্শ প্রদান করেন।

৭। পরিশেষে সভাপতি প্রতিটি ক্ষেত্রে দায়িত্বশীলতা, স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতাকরাসহ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার যথাযথ বাস্তবায়নে সকলকে একযোগে কাজ করার আহবান জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

২১।৬।২৩

আবু আহমদ ছিদ্দীকী এনডিসি
পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।

নম্বর: ০৫.৮৭.০০০০.০০০.৩৪.০০৫.২২- ২৫৮ — তারিখ: ২২.০৬.২০২৩ 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 (অতিরিক্ত সচিব), 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।

২২/০৬/২৩

(মামুন মাহবুব)
সহকারী সচিব
ফোন: ২২৩৩৮৬৭০৮
ই-মেইল: geh@mopa.gov.bd