

## দেড় বছরে ১২ লক্ষ সমস্যার সমাধান নজির গড়ল মমতার দপ্তর



রাজু চক্রবর্তী, কলকাতা: শুরুটা হয়েছিল গত ২০১৯ সালের জুন মাসে। বঙ্গবাসীর একাধিক মৌলিক সমস্যা সমাধানে স্বতঃপ্রণোদিত হয়ে উদ্যোগী হয়েছিলেন মমতা বন্দ্যোপাধ্যায়। চালু হয়েছিল সরাসরি মুখ্যমন্ত্রীকে অভাব-অভিযোগ-পরামর্শ জানানোর অভিনব ব্যবস্থা—‘পাবলিক টু সিএম’। তার ফল মিলেছে হাতেনাতে। মাত্র দেড় বছরেই। এত অল্প সময়ে ১২ লক্ষেরও বেশি সমস্যার সমাধান করে এক অনন্য নজির গড়েছে মুখ্যমন্ত্রীর দপ্তর (সিএমও)। সামগ্রিকভাবে উপকৃত হয়েছেন কয়েক কোটি রাজ্যবাসী। বাড়ি, রাস্তা, রেশন, কমসংস্থান, পুর পরিষেবা ইত্যাদি সংক্রান্ত হাজারো অভাব-অভিযোগ জমা পড়েছিল নবান্নে। তার মধ্যে ৯৫ শতাংশ ‘কেস’-এর নিষ্পত্তি ইতিমধ্যেই হয়ে গিয়েছে। সেই কাজের তদারকি করেছেন স্বয়ং মুখ্যমন্ত্রী। জাতীয় স্তরে প্রশাসনিক কাঠামোর ক্ষেত্রেও এটা একটা রেকর্ড বলে মনে করেন নবান্নের শীর্ষ আমলারা।

সিএমও-র এক কর্তার কথায়, ‘আমাদের কাছে যে কোনও বিষয়ে অভিযোগ-পরামর্শ দিতে পারেন রাজ্যবাসী। ফোন, মেইল, হোয়াটসঅ্যাপ, এসএমএস যে কোনও মাধ্যমে তা জানানো যেতে পারে। অভিযোগগুলি ঝাড়াই-বাছাই করে নথিবদ্ধ করা হয় সিএমও-র বিশেষ পোর্টালে। দু’দিনের মধ্যে সংশ্লিষ্ট বিষয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত দপ্তরের শীর্ষস্তর থেকে সমস্যা সমাধানের উদ্যোগ নেওয়া হয়।’ এ প্রসঙ্গে উদাহরণ দিতে গিয়ে তিনি বলেন, ‘ধরা যাক কোনও ব্যক্তি নির্দিষ্ট কোনও রাস্তার সম্প্রসারণ কিংবা সংস্কার সংক্রান্ত অভিযোগ কিংবা পরামর্শ দিয়েছেন। প্রথমে বিষয়টির ব্যস্তবতা বিচার করে তা পোর্টালে লিপিবদ্ধ হয়। এরপর দু’দিনের মধ্যে সেটি যায় পূর্তদপ্তরের মন্ত্রী-সচিবের কাছে। সুনির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সেই রাস্তা তৈরি করে এ সংক্রান্ত বিস্তারিত রিপোর্ট সিএমও-তে পাঠায় পূর্তদপ্তর। মুখ্যমন্ত্রীর দপ্তর আবার নিজস্ব প্রশাসনিক পরিকাঠামো ব্যবহার করে বিষয়টি পুনরায় যাচাই করে। তারপর অভিযোগকারীর সঙ্গে সরাসরি যোগাযোগ করে তিনি সন্তুষ্ট কি না, সেই ফিডব্যাকও নেওয়া হয়। তিনি সন্তোষ প্রকাশ করলে পোর্টালে সংশ্লিষ্ট অভিযোগটি ‘ক্লোজড’ করা হয়।’ সেই হিসেবে এখনও পর্যন্ত ১২ লক্ষের বেশি সমস্যার সমাধান করেছে মুখ্যমন্ত্রীর নিজস্ব দপ্তর, দাবি ওই কর্তার।

অভিনব এই ব্যবস্থায় এখনও পর্যন্ত ৩৪ হাজারের বেশি গৃহহীন মানুষ মাথার উপর ছাদ পেয়েছেন। রাজ্যজুড়ে সংস্কার করা হয়েছে ১৬ হাজার ১৯৯ কিলোমিটার রাস্তা। করোনাকালে মুখ্যমন্ত্রী মমতার মস্তিষ্কপ্রসূত এই পরিকল্পনা লক্ষ লক্ষ মানুষের কাছে কার্যত ‘অমৃত সুধা’ হিসেবে কাজ করেছে। নবান্ন সূত্রের দাবি, লকডাউন পর্বে আবেদনের ভিত্তিতে ৪০ লক্ষ মানুষকে খাবার জোগান দিয়েছে সিএমও। ২০ লক্ষেরও বেশি পরিষায়ী শ্রমিককে বাংলায় ফিরিয়ে আনা হয়েছে। উম-পুন ঘূর্ণিঝড়ে বিধ্বস্ত তিন লক্ষের বেশি মানুষ পেয়েছেন আশ্রয়-চিকিৎসা পরিষেবা।

### যোগাযোগের উপায়

ইমেল – wbcmro@gmail.com

টোল ফ্রি – ১৮০০-৩৪৫-৮২৪৪

এসএমএস – ৯০৭৩৩-০০৫২৪