

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা অগ্রগতি প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কার্যালয়ে প্রেরণের ছক

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠানের নাম: বাংলাদেশ শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান ব্যুরো (ব্যানবেইস), শিক্ষা মন্ত্রণালয়।

কর্মসম্পাদন ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি জুলাই-আগস্ট-সেপ্টেম্বর ২০২৩ (প্রমাণক)
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	১০	১১	১২	১৩	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি।	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত।	%	১২	৯০	৮০	৭০	৬০	-	(প্রমাণক সংযুক্ত)
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেম কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত।	সংখ্যা		২	-	-	-	-	দ্বিতীয় কোয়ার্টারে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করা হবে।
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত।	সংখ্যা	৩	১২	১০	৭	৬	-	তিন মাস অন্তর অন্তর মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়। (প্রমাণক সংযুক্ত)
সক্ষমতা বৃদ্ধি	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন।	[২.১.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত/ অবহিতরণ সভা আয়োজন।	সংখ্যা	৫	২	-	-	১	-	দ্বিতীয় কোয়ার্টারে কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের সমন্বয়ে কর্মশালা আয়োজন করা হবে।
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[২.২.১] সভা আয়োজিত।	সংখ্যা	৫	২	-	-	১	-	দ্বিতীয় কোয়ার্টারে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করা হবে।

৯২৮

৫০

স্বাঃ কায়ছার রহমান
পরিচালক

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
বাংলাদেশ শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান ব্যুরো (ব্যানবেইস)
১ জহির রায়হান সড়ক (পলাশী-নীলক্ষেত), ঢাকা-১২০৫।
www.banbeis.gov.bd

স্মারক নং- ৩৭.২০.০০০০.০০১.০০৭.০৭৩.২০১৭/ ১৬ ২(প্রা)

তারিখ: ১২ আশ্বিন ১৪৩০
২৭ সেপ্টেম্বর ২০২৩

বিষয়: নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি।

সূত্র: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর ১.১ আলোকে।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি'র (A.P.A)-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর ১.১ নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়ে (জুলাই-২০২৩ হতে সেপ্টেম্বর-২০২৩) পর্যন্ত কোন অভিযোগ পাওয়া যায় নি। বিষয়টি সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যার্থে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

যুগ্মসচিব
(নীতি ও সংস্কার অধিশাখা), অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

(মোঃ ইব্রাহীম খলীল)

উপরিচালক (অর্থ)

☎: ৪১০৬০৭৫৩

ই-মেইল: dd_finance@banbeis.gov.bd

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
বাংলাদেশ শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান ব্যুরো (ব্যানবেইস)
১ জহির রায়হান সড়ক (পলাশী-নীলক্ষেত), ঢাকা-১২০৫।
www.banbeis.gov.bd

স্মারক নং- ৩৭.২০.০০০০.০০১.০০৭.০৭৩.২০১৭/ ১৮২(ঘ)

তারিখ: ১২ আশ্বিন ১৪৩০
২৭ সেপ্টেম্বর ২০২০

বিষয়: দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে স্টেকহোল্ডার সভা আয়োজন।

সূত্র: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর ১.১.১ আলোকে।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি'র (A.P.A)-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর ১.১.১ অনুযায়ী দ্বিতীয় কোয়ার্টারে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করা হবে। বিষয়টি সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যার্থে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

যুগ্মসচিব
(নীতি ও সংস্কার অধিশাখা), অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

১২/৯/২০
(মোঃ ইব্রাহীম খলীল)

উপরিচালক (অর্থ)

☎: ৪১০৬০৭৫৩

ই-মেইল: dd_finance@banbeis.gov.bd

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
বাংলাদেশ শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান ব্যুরো (ব্যানবেইস)
১ জহির রায়হান সড়ক (পলাশী-নীলক্ষেত), ঢাকা-১২০৫।
www.banbeis.gov.bd

স্মারক নং- ৩৭.২০.০০০০.০০১.০০৭.০৭৩.২০১৭/ ১৫৬ এ)

তারিখ: ১২ আশ্বিন ১৪৩০
২৭ সেপ্টেম্বর ২০২৩

বিষয়: অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।

সূত্র: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর ১.২ আলোকে।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি'র (A.P.A)-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর ১.২ অনুযায়ী (জুলাই-২০২৩ হতে সেপ্টেম্বর-২০২৩) পর্যন্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যার্থে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

এক নজরে ১ম ত্রৈমাসিক অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত তথ্য

ক্রমিক	মাসের নাম	প্রাপ্ত অভিযোগ	অভিযোগ নিষ্পত্তির সংখ্যা	অনিষ্পন্ন অভিযোগ সংখ্যা	আপীল আবেদন সংখ্যা	আপীল নিষ্পত্তির সংখ্যা	অনিষ্পন্ন আপীল সংখ্যা	মন্তব্য
	জুলাই/২৩	০৭	০৭	-	-	-	-	
	আগস্ট/২৩	৩	-	-	-	-	-	
	সেপ্টেম্বর/২৩	৯	০৯	-	-	-	-	

যুগ্মসচিব
(নীতি ও সংস্কার অধিশাখা), অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

(মোঃ ইব্রাহিম খলীল)

উপরিচালক (অর্থ)

ফোন: ৪১০৬০৭৫৩

ই-মেইল: dd_finance@banbeis.gov.bd

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

বাংলাদেশ শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান ব্যুরো (ব্যানবেইস)
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
জুলাই, ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
৬	০	০	১	৭	৬	১	২	০	১০০

আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা	পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা		আপিল নিষ্পত্তির হার (%)
				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)
০	০	০	০	০	০	০

২

৫

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

বাংলাদেশ শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান ব্যুরো (ব্যানবেইস)
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
আগস্ট, ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
১	০	০	২	৩	০	০	১	১	০

আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা	পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা		আপিল নিষ্পত্তির হার (%)
				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)
০	০	০	০	০	০	০

৫

৫

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

বাংলাদেশ শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান ব্যুরো (ব্যানবেইস)
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
সেপ্টেম্বর, ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
৮	০	০	১	৯	৬	৩	০	০	১০০

আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা	পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা		আপিল নিষ্পত্তির হার (%)
				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)
০	০	০	০	০	০	০

১৫

১৫

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
বাংলাদেশ শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান ব্যুরো (ব্যানবেইস)
১ জহির রায়হান সড়ক (পলাশী-নীলক্ষেত), ঢাকা-১২০৫।
www.banbeis.gov.bd

স্মারক নং- ৩৭.২০.০০০০.০০১.০০৭.০৭৩.২০১৭/ ১৮৬৫৭

তারিখ: ১২ আশ্বিন ১৪৩০
২৭ সেপ্টেম্বর ২০২০

বিষয়: কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক কর্মশালা আয়োজন।

সূত্র: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর ২.১ আলোকে।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি'র (A.P.A)-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর ২.১ অনুযায়ী দ্বিতীয় কোয়ার্টারে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক কর্মশালা আয়োজন করা হবে। বিষয়টি সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যার্থে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

যুগ্মসচিব
(নীতি ও সংস্কার অধিশাখা), অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

১২/৯/২০
(মোঃ ইব্রাহীম খলীল)
উপরিচালক (অর্থ)
☎: ৪১০৬০৭৫৩
ই-মেইল: dd_finance@banbeis.gov.bd

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
বাংলাদেশ শিক্ষাতথ্য ও পরিসংখ্যান ব্যুরো (ব্যানবেইস)
১ জহির রায়হান সড়ক (পলাশী-নীলক্ষেত), ঢাকা-১২০৫।
www.banbeis.gov.bd

স্মারক নং- ৩৭.২০.০০০০.০০১.০০৭.০৭৩.২০১৭/ ১৬৬(অ)

তারিখ: ১২ আশ্বিন ১৪৩০
২৭ সেপ্টেম্বর ২০২৩

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।

সূত্র: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর ২.২ আলোকে।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি'র (A.P.A)-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর ২.২ অনুযায়ী দ্বিতীয় কোয়ার্টারে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হবে। বিষয়টি সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যার্থে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

যুগ্মসচিব
(নীতি ও সংস্কার অধিশাখা), অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

১২/৯/২৩

(মোঃ ইব্রাহীম খলীল)

উপরিচালক (অর্থ)

☎: ৪১০৬০৭৫৩

ই-মেইল: dd_finance@banbeis.gov.bd