



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
খাদ্য মন্ত্রণালয়

জীবন ও স্বাস্থ্য সুরক্ষায় নিরাপদ
খাদ্য

বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষ
ভোক্তা স্বার্থ ও তদন্ত শাখা
বিএসএল অফিস কমপ্লেক্স (ভবন-২), ১১৯ কাজী নজরুল
ইসলাম সড়ক, ঢাকা-১০০০
www.bfsa.gov.bd

জরুরি
সীমিত

২৩ মাঘ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ

তারিখ: ০৬ ফেব্রুয়ারি ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নম্বর: ১৩.০২.০০০০.২৩১.২৫.০০১.২৪.২

বিষয়: জানুয়ারি/২০২৫ খ্রি. মাসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) এ প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষের জানুয়ারি/২০২৫ খ্রি. মাসে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সফটওয়্যার এর মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণের প্রতিবেদন পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

সকল সংযুক্তিসমূহ:

- (১) সংযুক্তি ১ (GRS Report January, 2025)
- (২) সংযুক্তি ২
- (৩) সংযুক্তি ৩

০৬-০২-২০২৫

জাকারিয়া

চেয়ারম্যান

২২২২২৩৬২৬

chairman@bfsa.gov.bd

সচিব, সচিবের দপ্তর, খাদ্য মন্ত্রণালয়।

দৃষ্টি আকর্ষণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

সিনিয়র সহকারী সচিব, তদন্ত শাখা, খাদ্য মন্ত্রণালয়।

স্মারক নম্বর: ১৩.০২.০০০০.২৩১.২৫.০০১.২৪.২/১ (১)

২৩ মাঘ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ

তারিখ: ০৬ ফেব্রুয়ারি ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

অবগতির জন্য অনুলিপি:

- ১। উপ পরিচালক, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিশাখা, বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষ (প্রতিবেদনটি কর্তৃপক্ষের ওয়েবসাইটে প্রকাশের জন্য)।



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. Karim' or similar, located in the top right area.

০৬-০২-২০২৫
জাকারিয়া
চেয়ারম্যান

জানুয়ারি/২০২৫ খ্রি. মাসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) এ প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষের জানুয়ারি/২০২৫ খ্রি. মাসে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ প্রতিবেদন নিম্নোক্ত ছকে সদয় পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নিমিত্ত প্রেরণ করা হলো।

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভি- যোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তি- কৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃতx১০০/ (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ)
ওয়েব - সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতি- তে	স্বপ্রণোদ িতভাবে ে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
০৩	০০	০০	০০	০৩	০১ ০১ টি অভিযোগ মতামতের জন্য অন্য দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে। অভিযোগটি নিষ্পত্তির সম্ভাব্য তারিখ ১৪/০২/২০২৫ খ্রি.	০৩	নিষ্পত্তি- যোগ্য ০২ টি অভিযোগ নিষ্পত্তির সম্ভাব্য তারিখ ১৩/০২/২০২ ৫ খ্রি.	০০	১০০%

জিআরএস সিস্টেমে ০৪ (চার) টি অভিযোগ নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে দেখলেও জিআরএস সফটওয়্যারে এ সংক্রান্ত কোন তথ্য পাওয়া যায় নি। উক্ত কারণে বিষয়টি বিবেচনাপূর্বক যথাগযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণের লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ বরাবর মৌখিকভাবে অবগত করা হয়েছে।

উল্লেখ্য, কর্তৃপক্ষের চলতি ২০২৪-২৫ অর্থবছর এর জানুয়ারি/২০২৫ খ্রি. মাসে জিআরএস সিস্টেমে ০৩ (তিন) টি অভিযোগ পাওয়া যায়। উক্ত ০৩ (তিন) টি অভিযোগের মধ্যে ০২ (দুই) টি অভিযোগ নিষ্পত্তির সম্ভাব্য তারিখ ১৩/০২/২০২৫ খ্রি. এবং ০১ (এক) টি অভিযোগ মতামতের জন্য অন্য দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে। উক্ত অভিযোগটি নিষ্পত্তির সম্ভাব্য তারিখ ১৪/০২/২০২৫ খ্রি. বিধায় জানুয়ারি/২০২৫ খ্রি. মাসের অভিযোগ নিষ্পত্তির হার ১০০% হিসেবে বিবেচনা করা যায়।


০৬-০২-২০২৫
মোহাম্মদ আতিকুর
রহমান মজুমদার
পরিচালক (সংস্থাপন ও
পরিবিক্ষণ)