



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

২৪ ফাল্গুন ১৪৩১ বঙ্গাব্দ

তারিখ: ০৯ মার্চ ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নম্বর: ১৩.০২.০০০০.০০০.২৩১.২৫.০০০১.২৪.৩

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

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষের ফেব্রুয়ারি/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) জিআরএস সিস্টেম জেনারেটেড প্রতিবেদন

০৯-০৩-২০২৫

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: ১৩.০২.০০০০.০০০.২৩১.২৫.০০০১.২৪.৩/১ (১)

তারিখ: ২৪ ফাল্গুন ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
০৯ মার্চ ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

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



০৯-০৩-২০২৫

জাকারিয়া

চেয়ারম্যান

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

বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) সিস্টেমে ফেব্রুয়ারি/২০২৫ খ্রি. মাসে ০৪ (চার) টি অভিযোগ নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে এবং পূর্ববর্তী মাসের জের ০৭ (সাত) টি দেখালেও জিআরএস সফটওয়্যারে এ সংক্রান্ত কোন তথ্য পাওয়া যায় নি। উক্ত কারণে বিষয়টি বিবেচনাপূর্বক যথোপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণের লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ বরাবর মৌখিকভাবে অবগত করা হয়েছে।

উল্লেখ্য, ফেব্রুয়ারি/২০২৫ খ্রি. মাসে জিআরএস সিস্টেমে ০২ (দুই) টি অভিযোগ পাওয়া যায়। উক্ত ০২ (দুই) টি অভিযোগ নিষ্পত্তির লক্ষ্যে যথোপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে। এমতাবস্থায়, জিআরএস সিস্টেম কর্তৃক সৃষ্ট প্রতিবেদনে অভিযোগ নিষ্পত্তির হার ৫৫.৫৬% এর পরিবর্তে ১০০% শতাংশ বিবেচনা করা যেতে পারে। ফেব্রুয়ারি/২০২৫ খ্রি. মাসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) এ প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ প্রতিবেদন নিম্নোক্ত ছকের মাধ্যমে উপস্থাপন করা হলোঃ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত-ত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত×১০০/ (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ))
ওয়েব - সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতি-তে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
০২	০০	০০	০০	০২	০০	০২	০০	০০	১০০%


০৬-০৩-২০২৫
মোহাম্মদ আতিকুর
রহমান মজুমদার
পরিচালক (সংস্থাপন ও
পরিবিক্ষণ)