

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়  
উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো  
২৩২/১ তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা-১২০৮।  
[www.bnfe.gov.bd](http://www.bnfe.gov.bd)

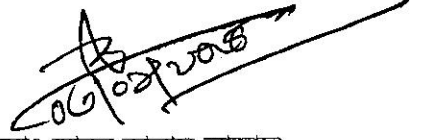
নং- ৩৮.০০.০০০০.৩০১.১৬.৬৬৯(অংশ-১).২৩-২০

তারিখ: ১৯ পৌষ ১৪৩০  
০৭ জানুয়ারি ২০২৪

**বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।**

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর/২০২৩) অগ্রগতি প্রতিবেদন পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: ২৭ পাতা

  
(ড. মোঃ আবুল কালাম আজাদ)  
মহাপরিচালক  
(অতিরিক্ত সচিব)  
ফোন: ০২-২২৬৬০১১১০  
ই-মেইল: dg@bnfe.gov.bd

সচিব  
প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।



সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর উপানুষ্ঠানিক শিক্ষা ব্যুরো'র ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর/২৩) অগ্রগতি প্রতিবেদন।

| কার্যক্রমের<br>ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম                                                                                                                                                                                                                                               | কর্মসম্পাদন<br>সূচক                                           | একক    | কর্মসম্পাদন<br>সূচকের মান | প্রকৃত<br>অর্জন<br>২০২০-<br>২২ | প্রকৃত<br>অর্জন<br>২০২১-২২ | লক্ষ্যমাত্রা/<br>অর্জন | লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২ |              |       |             |                         | মন্তব্য                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------|---------------------------|--------------------------------|----------------------------|------------------------|------------------------|--------------|-------|-------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        |     |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                               |        |                           |                                |                            |                        | অসাধারণ                | অতি<br>উত্তম | উত্তম | চলতি<br>মান | চলতি<br>মানের<br>নিম্নে |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ১                      | ২   | ৩                                                                                                                                                                                                                                                       | ৪                                                             | ৫      | ৬                         | ৭                              | ৮                          |                        | ১০০%                   | ৯০%          | ৮০%   | ৭০%         | ৬০%                     | মুদ্রোক্ত মোট ৩৩টি<br>অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে।<br>তন্মধ্যে জিআরএস সিস্টেমে<br>২৮টি অভিযোগ পাওয়া<br>গিয়েছে এবং ২৮টি<br>অভিযোগই নিষ্পত্তি করা<br>হয়েছে। এছাড়া অফলাইনে<br>০৫টি অভিযোগ পাওয়া<br>গিয়েছে। তন্মধ্যে ১টি<br>অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে।<br>অবশিষ্ট ৪টি অভিযোগ<br>নিষ্পত্তির কার্যক্রম চলমান<br>রয়েছে। |
| প্রাতিষ্ঠানিক          | ১৫  | [১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস<br>সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য<br>মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি                                                                                                                                                          | [১.১.১] অভিযোগ<br>নিষ্পত্তি                                   | %      | ১২                        |                                |                            | লক্ষ্যমাত্রা           | ০৯                     | ০৭           | ০৬    | ০৬          | -                       | জিআরএস সিস্টেমে ২৮টি<br>অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে<br>এবং ২৮টি অভিযোগই<br>জিআরএস সিস্টেমে নিষ্পত্তি<br>করা হয়েছে।                                                                                                                                                                                                   |
|                        |     |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                               |        |                           |                                |                            | অর্জন                  |                        |              |       |             |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| সাক্ষমতা<br>অর্জন      | ১০  | [১.২] যদি কোন দপ্তর/সংস্থা<br>জিআরএস সিস্টেমে কোন<br>অভিযোগ পাওয়া যায়, সে<br>দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক<br>সময়ে সময়ে<br>স্টেকহোল্ডারের<br>অবহিতকরণ সভা আয়োজন।<br>[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত<br>মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন<br>কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ। | [১.২.১]<br>স্টেকহোল্ডারের<br>সময়ে<br>অবহিতকরণ সভা<br>আয়োজিত | সংখ্যা | ৩                         |                                |                            | লক্ষ্যমাত্রা           | ২                      | -            | -     | ১           | -                       | অক্টোবর/২৩-ডিসেম্বর/২৩<br>মাস পর্যন্ত মুদ্রোক্ত ৫টি<br>অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে।<br>তন্মধ্যে, ১টি অভিযোগ<br>নিষ্পত্তি হয়েছে। অবশিষ্ট ৪টি<br>অভিযোগ নিষ্পত্তির কার্যক্রম<br>চলমান রয়েছে।                                                                                                                          |
|                        |     |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                               |        |                           |                                |                            | অর্জন                  | ২                      | ০১           | ০০    | ০০          | -                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| সাক্ষমতা<br>অর্জন      | ১০  | [২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন<br>অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের<br>জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা<br>এবং জিআরএস সফটওয়্যার<br>বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা<br>সেমিনার আয়োজন<br>[২.২] জরুরীকালে একটি এবং<br>দ্বিতীয় জরুরীকালে একটি                                | [২.১.১]<br>প্রশিক্ষণ/কর্মশালা<br>সেমিনার<br>আয়োজিত।          | সংখ্যা | ৫                         |                                |                            | লক্ষ্যমাত্রা           | ২                      | -            | -     | ১           | -                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                        |     |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                               |        |                           |                                |                            | অর্জন                  | ১                      |              |       |             |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

স্বাক্ষরিতঃ ১৩/১২/২৩  
সচিব, জিআরএস সিস্টেম  
(স্বাক্ষরিতঃ ১৩/১২/২৩)  
সচিব, জিআরএস সিস্টেম  
(স্বাক্ষরিতঃ ১৩/১২/২৩)

স্বাক্ষরিতঃ ১৩/১২/২৩  
সচিব, জিআরএস সিস্টেম  
(স্বাক্ষরিতঃ ১৩/১২/২৩)  
সচিব, জিআরএস সিস্টেম  
(স্বাক্ষরিতঃ ১৩/১২/২৩)

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম                                                                                                                             | কর্মসম্পাদন সূচক    | একক    | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১ | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন | লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২ |       |       |                   | মন্তব্য |
|---------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------|------------------------|----------------------|----------------------|--------------------|------------------------|-------|-------|-------------------|---------|
|                     |     |                                                                                                                                       |                     |        |                        |                      |                      |                    | অসাধারণ                | উত্তম | উত্তম | চলতি মানের নিম্নে |         |
|                     |     |                                                                                                                                       |                     |        |                        |                      |                      |                    | ১০০%                   | ৯০%   | ৮০%   | ৬০%               |         |
| ১                   | ২   | [২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।<br>[১ম অর্ধাবধিতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধাবধিতে একটি] | ৪                   | ৫      | ৬                      | ৬                    | ৭                    | অর্জন              | ২                      | -     | -     | ১                 |         |
|                     |     |                                                                                                                                       | [২.২.১] সভা আয়োজিত | সংখ্যা | ৫                      | -                    | -                    | লক্ষ্যমাত্রা       | ২                      | -     | -     | ১                 |         |
|                     |     |                                                                                                                                       |                     |        |                        |                      |                      | অর্জন              | ১                      |       |       |                   |         |

ড. মোঃ আব্দুল করিম আজাদ  
(অতিরিক্ত সচিব)  
স্বাস্থ্য পরিদপ্তর  
জাতীয় স্বাস্থ্য পরিদপ্তর  
আবাসিক ও পরিদপ্তর  
আবাসিক ও পরিদপ্তর

ড. মোঃ আব্দুল করিম আজাদ  
(অতিরিক্ত সচিব)  
স্বাস্থ্য পরিদপ্তর  
জাতীয় স্বাস্থ্য পরিদপ্তর  
আবাসিক ও পরিদপ্তর  
আবাসিক ও পরিদপ্তর

ড. মোঃ আব্দুল করিম আজাদ  
(অতিরিক্ত সচিব)  
স্বাস্থ্য পরিদপ্তর  
জাতীয় স্বাস্থ্য পরিদপ্তর  
আবাসিক ও পরিদপ্তর  
আবাসিক ও পরিদপ্তর