



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
শিল্প মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ ক্ষুদ্র ও কুটির শিল্প কর্পোরেশন (বিসিক)  
প্রধান কার্যালয়, প্রশাসন বিভাগ (শৃঙ্খলা শাখা)  
৩৯৮, তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা-১২০৮  
www.bscic.gov.bd



স্মারক নম্বর: ৩৬.০২.০০০০.০০০.০৪০.২৭.০০৪৪.২৫ 2828

তারিখ: ১৫/০৭/২০২৫  
৩০/০৭/২০২৫

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (জুলাই, ২০২৫ হতে সেপ্টেম্বর, ২০২৫ পর্যন্ত) প্রেরণ।

সূত্র: এমআইএস বিভাগ, বিসিক, ঢাকার পত্র নং-৩৬.০২.০০০০.০২১.১৬.০০৬.২৪.৬৫; তারিখ: ১১.০৭.২০২৪ খ্রি.

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের আলোকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (জুলাই, ২০২৫ হতে সেপ্টেম্বর, ২০২৫ পর্যন্ত) নির্ধারিত ছক অনুযায়ী অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এসাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে প্রতিবেদন ০২ (দুই) পাতা।  
০২ (৬২)

(মোঃ সাইফুল ইসলাম)

চেয়ারম্যান

বাংলাদেশ ক্ষুদ্র ও কুটির শিল্প কর্পোরেশন (বিসিক)

সচিব

শিল্প মন্ত্রণালয়

৯১, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা।

দৃষ্টি আকর্ষণ: উপসচিব (এপিএ, শুদ্ধাচার ও অভিযোগ নিষ্পত্তি অধিশাখা), শিল্প মন্ত্রণালয়, ৯১, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা।

স্মারক নম্বর: ৩৬.০২.০০০০.০০০.০৪০.২৭.০০৪৪.২৫ 2828

তারিখ: ১৫/০৭/২০২৫  
৩০/০৭/২০২৫

অবগতি ও প্রয়োজনীয় (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো:

- ১। পরিচালক (দক্ষতা ও প্রযুক্তি), বিসিক, ঢাকা।
- ২। উপমহাব্যবস্থাপক, এমআইএস বিভাগ, বিসিক, ঢাকা।
- ৩। আইসিটি সেল প্রধান, বিসিক, ঢাকা (বিসিক ওয়েবসাইটে প্রকাশের জন্য অনুরোধসহ)।
- ৪। চেয়ারম্যানের একান্ত সচিব (চেয়ারম্যান মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য), বিসিক, ঢাকা।

(আসিফ উল হাসান)

ব্যবস্থাপক

কর্মীব্যবস্থাপনা শাখা

প্রশাসন বিভাগ, বিসিক, ঢাকা।

অফিসের নাম: বাংলাদেশ ক্ষুদ্র ও কুটির শিল্প কর্পোরেশন (বিসিক)

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম : জুলাই, ২০২৫ হতে সেপ্টেম্বর, ২০২৫

১. ত্রৈমাসিক অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য ত্রৈমাসিকে (জুলাই, ২০২৫ হতে সেপ্টেম্বর, ২০২৫) প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের ০৩ মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫)	বিবেচ্য ত্রৈমাসিকে (জুলাই, ২০২৫ হতে সেপ্টেম্বর, ২০২৫) নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলমান অভিযোগের সংখ্যা			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত x ১০০ / মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ)
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	৩৩৩ কল সেন্টারের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভিযোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
০২	০	০	০	০	০২	০২	০	০	০	১০০%

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (GRS) ত্রৈমাসিক (জুলাই, ২০২৫ হতে সেপ্টেম্বর, ২০২৫) মাসের প্রতিবেদন মোতাবেক চলমান অভিযোগসমূহের সারসংক্ষেপ:

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১.	অভিযোগকারী: জনাব রিদওয়ান আহমেদ, টাঙ্গাইল। অভিযোগ: দক্ষতা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, বিসিক, টাঙ্গাইলের মোবাইল সার্ভিসিং প্রশিক্ষণে যন্ত্রপাতির অপ্রতুলতা সম্পর্কিত অভিযোগঃ (ক) পর্যাপ্ত মাল্টিমিটার, সোল্ডারিং কিট, ডিসঅ্যাসেম্বলিং টুলস ইত্যাদির ঘাটতি। (খ) একটি-দুটি যন্ত্রপাতি থাকলেও তা নষ্ট, পুরাতন বা অকার্যকর অবস্থায় রয়েছে।। (গ) একজন প্রশিক্ষণার্থী হাতে-কলমে প্র্যাকটিস করার সুযোগ পাচ্ছেনা-কেবল থিওরি বুকেই ক্লাস শেষ করে যাচ্ছে। (ঘ) অনেক সময় শিক্ষকেরাও ক্লাসে উপযুক্ত রুলস নাথাকার কারণে অসহায়ভাবে সময় পার করেন।	১৪.০৮.২০২৫	গত ২৮.০৮.২০২৫ খ্রি. তারিখ জনাব রিদওয়ান আহমেদ দক্ষতা উন্নয়ন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, বিসিক, টাঙ্গাইলের মোবাইল সার্ভিসিং প্রশিক্ষণে যন্ত্রপাতির অপ্রতুলতা সম্পর্কে GRS অনলাইনে অভিযোগ দাখিল করেন। অভিযোগটির বিষয়ে মতামত প্রদানের জন্য উপমহাব্যবস্থাপক, প্রযুক্তি বিভাগ, বিসিক, ঢাকার নিকট অভিযোগটি প্রেরণ করা হলে তিনি মতামত প্রদান করেন। প্রাপ্ত মতামতের ভিত্তিতে অভিযোগটির বিষয়ে সত্যতা পাওয়া যায়নি বিধায় গত ১৪.০৮.২০২৫ খ্রি. তারিখে অভিযোগটি নিষ্পত্তি করা হয়।	
২.	অভিযোগকারী: জনাব মোঃ আব্দুল মালেক, পঞ্চগড়। অভিযোগ: পঞ্চগড় বিসিকের ঋণ বিতরণে স্বেচ্ছাচারিতা ও ঋণ গ্রহীতাদের অসহযোগিতা সংক্রান্ত।	২৪.০৮.২০২৫	জনাব মোঃ আব্দুল মালেক পঞ্চগড় বিসিকের ঋণ বিতরণে স্বেচ্ছাচারিতা ও ঋণ গ্রহীতাদের অসহযোগিতার বিষয়ে GRS অনলাইনে অভিযোগ দাখিল করেন। অভিযোগটির বিষয়ে মতামত প্রদানের জন্য ব্যবস্থাপক, ঋণ প্রশাসন বিভাগ, বিসিক, ঢাকার নিকট অভিযোগটি প্রেরণ করা হলে তিনি মতামত প্রদান করেন। প্রাপ্ত মতামতের ভিত্তিতে অভিযোগটির বিষয়ে সত্যতা পাওয়া যায়নি বিধায় গত ২৪.০৮.২০২৫ খ্রি. তারিখে অভিযোগটি নিষ্পত্তি করা হয়।	

১০৫২

২. ত্রৈমাসিক (জুলাই, ২০২৫ হতে সেপ্টেম্বর, ২০২৫) পর্যন্ত আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য (এপ্রিল, ২০২৫ হতে জুন, ২০২৫) পর্যন্ত প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা			পূর্ববর্তী ত্রৈমাসিক আপিলের জের	মোট আপিল (১+২+৩)	বিবেচ্য ত্রৈমাসিক (জুলাই, ২০২৫ হতে সেপ্টেম্বর, ২০২৫) পর্যন্ত নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা	অনিষ্পন্ন আপিলের সংখ্যা	আপিল নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত x 100 / মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ)
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রনোদিতভাবে গৃহীত						
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯
০	০		০	০	০	০	০	০

নিষ্পত্তিকৃত ত্রৈমাসিক (জুলাই, ২০২৫ হতে সেপ্টেম্বর, ২০২৫) পর্যন্ত আপিলের বিস্তারিত বিবরণ:

ক্রমিক	আপিলের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	আপিল কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১	২	৩	৪	৫
০	০	০	০	

স্বাক্ষর  
৩০.০৯.২০২৫  
(বিক্রয়/সেবারাশি)  
UDA

স্বাক্ষর  
৩০.০৯.২০২৫  
স্বাক্ষর/সি.সি.সি.  
স্বাক্ষর/সি.সি.সি.  
স্বাক্ষর/সি.সি.সি.

স্বাক্ষর  
৩০/০৯/২০২৫  
আসিফ উল হাসান  
ব্যবস্থাপক (ভারপ্রাপ্ত)  
কর্মীব্যবস্থাপনা শাখা  
প্রশাসন বিভাগ, বিসিক, ঢাকা।