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: ৩৬.০২.০০০০.০০০.০৪০.২৭.০০৪৪.২৫/১৫৫৪ তারিখ ২৬ আষাঢ় ১৪৩২ / ১০/০৭/২০২৫

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (এপ্রিল, ২০২৫ হতে জুন, 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 (এপ্রিল, ২০২৫ হতে জুন, ২০২৫ পর্যন্ত) নির্ধারিত ছক অনুযায়ী অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এসাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে প্রতিবেদন ০২ (দুই) পাতা।

০৭/০৭/২০২৫
(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: ৩৬.০২.০০০০.০০০.০৪০.২৭.০০৪৪.২৫/১৫৫৪ তারিখ: ২৬ আষাঢ় ১৪৩২ / ১০/০৭/২০২৫

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।

(কাজী মাহবুবুর রশিদ)
যুগ্মসচিব
পরিচালক (প্রশাসন)
বিসিক, ঢাকা

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

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম: এপ্রিল, ২০২৫ হতে জুন, ২০২৫

১. ত্রৈমাসিক অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য ত্রৈমাসিকে (এপ্রিল, ২০২৫ হতে জুন, ২০২৫) প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের ০৩ মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫)	বিবেচ্য ত্রৈমাসিকে (এপ্রিল, ২০২৫ হতে জুন, ২০২৫) নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলমান অভিযোগের সংখ্যা			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত× 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	০১	০৩	০৩	০	০	০	১০০%

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (GRS) ত্রৈমাসিক (এপ্রিল, ২০২৫ হতে জুন, ২০২৫) মাসের প্রতিবেদন মোতাবেক চলমান অভিযোসমূহের সারসংক্ষেপ:

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১	২	৩	৪	৫
১.	অভিযোগকারী: বেনামী অভিযোগ: (ক) জনাব মো: আক্রাম হোসেন (সাবেক উপব্যবস্থাপক) বিসিক জেলা কার্যালয়, নেত্রকোণায় কর্মকালীন সেবা গ্রহীতার নিকট হতে টাকা দাবি ও ঋণ বিতরণের সময় ঋণ গ্রহীতাদের নিকট হতে নির্ধারিত ফি'র বাহিরে অর্থ গ্রহণ করতেন। এক্ষেত্রে জনাব শিরিন ইসলাম তাঁকে সহায়তা করতেন। (খ) বিসিক নেত্রকোণার হাজিরা শীটে নিয়মিত স্বাক্ষর থাকলেও বিসিক নেত্রকাণার কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের স্বাক্ষ্য অনুযায়ী তিনি অফিস করতেন না। (গ) জনাব শিরিন ইসলাম উদ্যোক্তাদের সাথে খারাপ আচরণ করতেন।	২২.০৬.২০২৫	গত ২০.০১.২০২৫ খ্রি. তারিখ বিসিক নেত্রকোনার কতিপয় অনিয়ম সংক্রান্ত বিষয়ে GRS অনলাইনে অভিযোগ দাখিল করা হয়। অভিযোগসমূহ তদন্ত করার জন্য ব্যবস্থাপক, ঋণ প্রশাসন বিভাগ, বিসিক, ঢাকার নিকট অভিযোগটি প্রেরণ করা হয়। তদন্ত কর্মকর্তা GRS সফটওয়্যারে কারিগরি ক্রুটির কারণে তদন্ত প্রতিবেদন হার্ড নথিতে দাখিল করেছেন। দাখিলকৃত তদন্ত প্রতিবেদন মোতাবেক অভিযোগ প্রমাণিত হওয়ায় কর্তৃপক্ষ কর্তৃক বিভাগীয় মামলা রুজুর সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়। সে পরিপ্রেক্ষিতে কেস নথি সৃজন করে অভিযোগনামা ও অভিযোগবিবরণী স্বাক্ষরের জন্য নথি উপস্থাপন করা হয়। পরবর্তীতে গত ২৮.০৫.২০২৫ খ্রি. তারিখ বিভাগীয় মামলা নং ০৪/২০২৫ রুজু করা হয়েছে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) এর অনুচ্ছেদ ৭.৪ এর দফা (ঘ) এ অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে নিম্নরূপ উল্লেখ রয়েছে (কপি সংযুক্ত): (ঘ) অনিক, আপিল কর্মকর্তা অথবা অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল কর্তৃক সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ অনুসারে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সুপারিশ করা হলে অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে মর্মে গণ্য হবে; যেহেতু জিআরএস এ প্রাপ্ত অভিযোগের বিষয়ে জনাব শিরিন ইসলাম এর বিরুদ্ধে বিভাগীয় মামলা রুজু করা হয়েছে (কপি সংযুক্ত) সেহেতু মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) এর অনুচ্ছেদ ৭.৪ এর দফা (ঘ) এর আলোকে বিবেচ্য অভিযোগটি গত ২২.০৬.২০২৫ খ্রি. তারিখে নিষ্পত্তি করা হয়েছে এবং GRS এ প্রাপ্ত অভিযোগের তালিকা থেকে বাদ দেয়া হয়েছে।	কাজী মাহবুবুর রশিদ যুগ্মসচিব পরিচালক (প্রশাসন) বিসিক, ঢাকা।
২.	অভিযোগকারী: বেনামী অভিযোগ: জনাব জহিরুল ইসলাম খান, সহকারী মহাব্যবস্থাপক (ভারপ্রাপ্ত), বিসিক জেলা কার্যালয়, নরসিংদীর বিরুদ্ধে আনীত অভিযোগসমূহ নিম্নরূপ: (ক) বিসিক শিল্পনগরী (সম্প্রসারণ), নরসিংতে প্লট বরাদ্দপ্রাপ্ত উদ্যোক্তাদের জায়গা বুঝিয়ে না দিয়ে নির্মাণ কাজ শুরুর জন্য তাগাদা প্রদান করা;	২৯.০৫.২০২৫	গত ২৩.০৪.২০২৫ খ্রি. তারিখ জনাব জহিরুল ইসলাম খান , সহকারী মহাব্যবস্থাপক (ভারপ্রাপ্ত), বিসিক জেলা কার্যালয়, নরসিংদীর বিরুদ্ধে বিভিন্ন অনিয়মের বিষয়ে GRS অনলাইনে অভিযোগ দাখিল করা হয়। অভিযোগসমূহ তদন্তপূর্বক মতামত প্রদানের জন্য অভিযোগটি আঞ্চলিক পরিচালক, আঞ্চলিক কার্যালয়, বিসিক, ঢাকা বরাবর প্রেরণ করা হয়। তদন্ত কর্মকর্তা কর্তৃক দাখিলকৃত মতামত অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার বিরুদ্ধে আনীত অভিযোগসমূহ সন্দেহাতীতভাবে প্রমাণিত না হওয়ায় চেয়ারম্যান মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে ২৯.০৫.২০২৫ তারিখ বিবেচ্য অভিযোগটি নিষ্পত্তি করা হয়।	

	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১	২	৩	৪	৫
	(খ) প্লট বরাদ্দপ্রাপ্ত নতুন উদ্যোক্তাদের নিকট হতে লে আউট প্ল্যান অনুমোদনের জন্য প্রতি প্লট হতে প্রায় ১,০০,০০০/- (এক লক্ষ) টাকার উৎকোচ গ্রহণ; (গ) শিল্পনগরীতে নিরাপত্তা ব্যবস্থা জোরদার করা এবং শিল্প ইউনিটসমূহে গ্যাস সংযোগ প্রদানে বিষয়ে কোন পদক্ষেপ না নেওয়া; (ঘ) প্রশিক্ষণে প্রশিক্ষনার্থীদের লাঞ্চের ব্যবস্থা না করা।			
৩.	অভিযোগকারী: জনাব ফারদিন আহম্মেদ, খুলনা। অভিযোগ: খুলনা জেলার জৌলুস ফেরাতে আরও শিল্পনগরী স্থাপনের জন্য আবেদন।	২৯.০৫.২০২৫	গত ১৩.০৫.২০২৫ খ্রি. তারিখ জনাব ফারদিন আহম্মেদ খুলনা জেলার জৌলুস ফেরাতে আরও শিল্পনগরী স্থাপনের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, বিসিক বরাবর GRS অনলাইনে আবেদন দাখিল করা হয়। এ বিষয়ে পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ, বিসিক, ঢাকার মতামতের ভিত্তিতে ২৯.০৫.২০২৫ তারিখ বিবেচ্য অভিযোগটি নিষ্পত্তি করা হয়।	

২. ত্রৈমাসিক (এপ্রিল, ২০২৫ হতে জুন, ২০২৫) পর্যন্ত আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য (এপ্রিল, ২০২৫ হতে জুন, ২০২৫) পর্যন্ত প্রাপ্ত অপিলের সংখ্যা			পূর্ববর্তী ত্রৈমাসিক আপিলের জের	মোট আপিল (১+২+৩)	বিবেচ্য ত্রৈমাসিক (এপ্রিল, ২০২৫ হতে জুন, ২০২৫) পর্যন্ত নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা	অনিষ্পন্ন আপিলের সংখ্যা	আপিল নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত×১০০/ (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ)
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত						
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯
০	০		০	০	০	০	০	০

নিষ্পত্তিকৃত ত্রৈমাসিক (এপ্রিল, ২০২৫ হতে জুন, 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	

বাবা
০২.০৭.২০২৫
(রওশন আরা পারভীন)
UDA.

02-07-2025
মোঃ হাবিবুর রহমান রাসেল
সম্প্রসারণ কর্মকর্তা
শৃঙ্খলা শাখা
প্রশাসন বিভাগ, বিসিক,ঢাকা

02/07/2025
আসিক উজ জামান
ব্যবস্থাপক (ভারপ্রাপ্ত)
কর্মীব্যবস্থাপনা শাখা
প্রশাসন বিভাগ, বিসিক, ঢাকা।

০২/০৭/২৫
কাজী মাহবুবুর রশিদ
যুগ্মসচিব
পরিচালক (প্রশাসন)
বিসিক, ঢাকা।