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: ৩৬.০২.০০০০.০৪০.২৭.০০১.২২ ৭৫২৬ তারিখ : ২৪ আষাঢ় ১৪৩২ / ০৮/০৭/ ২০২৫

বিষয় : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System–GRS) সংক্রান্ত জুন, ২০২৫ মাসের প্রতিবেদন প্রেরণ।

সূত্র : (১) ৩৬.০০.০০০০.০৫১.২৭.০০৫.১৭.২০২; তারিখ: ০৩ আগষ্ট ২০১৭।
(২) ৩৬.০০.০০০০.০৫১.২৭.০০৫.১৭.৩৬০; তারিখ: ২৬ ডিসেম্বর ২০১৭।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের আলোকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System–GRS) সংক্রান্ত জুন, ২০২৫ মাসের অগ্রগতি প্রতিবেদন নির্ধারিত ছক অনুযায়ী অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এসাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে প্রতিবেদন ০২ (দুই) পাতা।

০৮/০৭/২০২৫
(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: ৩৬.০২.০০০০.০৪০.২৭.০০১.২২ ৭৫২৬ তারিখ ২৪ আষাঢ় ১৪৩২ / ০৮/০৭/ 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 মাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম: জুন, ২০২৫

১. অভিযোগের তথ্য

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলমান অভিযোগের সংখ্যা			অভিযোগ নিষ্প হার (নিষ্পত্তিকৃত× (মোট নিষ্পত্তিযো 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
০	০	০	০	০১	০১	০১	০	০১	০	১০০%

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ:

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নি কর্মকর্তার স্ব
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 ত্রুটির 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. নিষ্পত্তি করা হয়েছে এবং GRS এ প্রাপ্ত অভিযোগের তালিকা থেকে বাদ দেয়া হয়েছে।	

আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অপিলের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোটআপিল (১+২+৩)	বিবেচ্য মাসে 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 আপিলের বিস্তারিত বিবরণ:

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

02.07.2025
(রওশন আরা পারভীন)
UDA

02.07.2025
মোঃ হাবিবুর রহমান রাশেদ
সম্প্রসারণ কর্মকর্তা
শৃঙ্খলা শাখা
প্রশাসন বিভাগ, বিসিক,ঢাকা

02.07.2025
আসিফ উল হাসান
ব্যবস্থাপক (ভারপ্রাপ্ত)
কর্মীব্যবস্থাপনা শাখা
প্রশাসন বিভাগ, বিসিক, ঢাকা।

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