পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ক (২০২২-২৩ অর্থবছর)

২য় ত্রৈমাসিক অর্জন প্রতিবেদন

২০২২-২৩ (অক্টোবর- ডিসেম্বর)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ২০২২-২৩ এর ২য় ত্রৈমাসিক বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির জন্য প্রেরিত সংযুক্তি/প্রমাণক সমূহ

ক্রমিক নং	বিষয়	পৃষ্ঠা
১	স্ব-মূল্যায়িত প্রতিবেদন	৩
	[১.১] অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ক হালনাগাদকরণ	৪-৫
২	[১.২] অনলাইন অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৬-৮
৩	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রতিবেদন প্রেরণ	৯-১০
৪	[২.২] ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন	১১-১৪
৫	[২.৩] স্টেকহোল্ডারগণের সভা আয়োজন	১৫-১৮

পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ (২য় ত্রৈমাসিক অর্জন)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩ অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি	২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি	স্বমূল্যায়নে প্রাপ্ত নম্বর	মন্তব্য
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	-	-	৪	৩	-	-	-	আপলোড কৃত ৩০/৯/২০২২	আপলোড কৃত ২৯/ ১২/২০২২	৪	
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	মোট প্রাপ্ত অভিযোগের ১১টির মধ্যে ০১টি অন্য দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে। ০৫টি নিষ্পত্তি করা হয়েছে। বাকী ০৫টি তদন্ত ও অনুষাঙ্গিক বিষয়ে পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছে। কাজ চলমান আছে।	মোট প্রাপ্ত অভিযোগ ১২টি , পূর্বের জের ৬টি , অন্য দপ্তরে প্রেরণ ৫টি, নিষ্পত্তিকৃত ৯টি। অনিষ্পত্তি ৪টি।	৭	
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	৯০	৮০	৭০	৬০	-	১০/১০/২০২২	১০/১২/২০২২	৩	
সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মাচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.৩.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১			-			৪	৩য় ও ৪র্থ ত্রৈমাসিক কার্যক্রমে আয়োজন করা হবে।
		[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩			৪	৩	২	১		১০/১০/২০২২	১০/০১/২০২৩	৩	
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪			২	১					৩১/১২/২০২২	৪	পরবর্তীতে সমন্বয় করা হবে

সর্ব-শেষ হাল-নাগাদ: ২৮ অক্টোবর ২০২১

ফোকাল পয়েন্ট (অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা)

নাম	বিপুল চন্দ্র সরকার	মোবাইল	০১৯১২৩৫৮৫১০
পদবি	যুগ্ম পরিচালক	ফোন (অফিস)	৯৫৬১৬৫৪
অফিস	পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর	ফোন (বাসা)	
ই-মেইল	jointdirector@dia.gov.bd	ফ্যাক্স	

<u>বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট (অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা):</u>

নাম	মোঃ আজিজুর রহমান	মোবাইল	০১৩০১২৭৯১৭১
পদবি	শিক্ষা পরিদর্শক	ফোন (অফিস)	৯৫৫২৮৭০
অফিস	পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর	কক্ষ নম্বর	২১৫
ই-মেইল	mokshud.aziz@gmail.com	ফোন (বাসা)	০১৭১১৯৬২৩৬৮
		ফ্যাক্স	

<u>অভিযোগ নিস্পত্তিকারী কর্মকর্তা:</u>

নাম	প্রফেসর অলিউল্লাহ্ মোঃ আজমতগীর	মোবাইল	০১৭১১২৪৫৫৫৪
পদবি	পরিচালক	ফোন (অফিস)	৪১০৫০১২২
অফিস	পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর	ফোন (বাসা)	
ই-মেইল	director@dia.gov.bd	ফ্যাক্স	৯৫৫২৮৭৪

মাননীয় মন্ত্রী

ডা. দীপু মনি এম.পি.

মাননীয় উপমন্ত্রী

মহিবুল হাসান চৌধুরী, এম.পি.

সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ

সোলেমান খান
সচিব

পরিচালক

প্রফেসর অলিউল্লাহ্ মোঃ আজমতগীর

বিস্তারিত

যুগ্ম পরিচালক

বিপুল চন্দ্র সরকার

বিস্তারিত

স্বাধীনতার সুবর্ণজয়ন্তী

সুবর্ণজয়ন্তীতে ডিআইএ

স্বাধীনতার সচিত্র ইতিহাস

অনলাইন ইতিহাস চর্চা

DIA Web Mail

DIA SMS

কেন্দ্রীয় ই-সেবা

গুরুত্বপূর্ণ লিংকসমূহ

প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

মন্ত্রীপরিষদ বিভাগ

জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়

শিক্ষা মন্ত্রণালয়

জাতীয় তথ্য বাতায়ন

সকল লিংক

অক্টোবর, ২০২২

অক্টোবর, ২০২২ মাসের অভিযোগ নিষ্পত্তির চিত্র

প্রাপ্ত অভিযোগ

মোট অভিযোগ ৯

বর্তমান মাসে প্রাপ্ত	জের
৩	৬

প্রাপ্ত অভিযোগের অবস্থা

চলমান	অন্য দপ্তরে প্রেরিত
০	১
সময় অতিক্রান্ত	**নিষ্পত্তিকৃত**
৫	২

অভিযোগ নিষ্পত্তির হার	(৩৩.৩৩%)
আপিলের হার	(০%)
মোট প্রতিক্রিয়া	০ টি
গড় রেটিং	০

নভেম্বর, ২০২২

নভেম্বর, ২০২২ মাসের অভিযোগ নিষ্পত্তির চিত্র

প্রাপ্ত অভিযোগ

মোট অভিযোগ ৭

বর্তমান মাসে প্রাপ্ত	জের
১	৬

প্রাপ্ত অভিযোগের অবস্থা

চলমান	অন্য দপ্তরে প্রেরিত
০	০

সময় অতিক্রান্ত	নিষ্পত্তিকৃত
৫	২

অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (২৮.৫৭%)

আপিলের হার (০%)

মোট প্রতিক্রিয়া ০ টি

গড় রেটিং ০

১.২

⑦

ডিসেম্বর, ২০২২

ডিসেম্বর, ২০২২ মাসের অভিযোগ নিষ্পত্তির চিত্র

প্রাপ্ত অভিযোগ

মোট অভিযোগ ১৩

বর্তমান মাসে প্রাপ্ত	জের
৮	৫

প্রাপ্ত অভিযোগের অবস্থা

চলমান	অন্য দপ্তরে প্রেরিত
০	৪
সময় অতিক্রান্ত	**নিষ্পত্তিকৃত**
৪	৫

অভিযোগ নিষ্পত্তির হার	(৬৯.২৩%)
আপিলের হার	(৭.৬৯%)
মোট প্রতিক্রিয়া	০ টি
গড় রেটিং	০

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর
শিক্ষা ভবন (দ্বিতীয় ব্লক, ২য় তলা), ১৬, আব্দুল গণি রোড, ঢাকা-১০০০
www.dia.gov.bd

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে সেবা গ্রহীতাদের সেবা অবহিতকরণ ভার্চুয়াল সভার কার্যবিবরণী

প্রধান অতিথি	: প্রফেসর অলিউল্লাহ মোঃ আজমতগীর, পরিচালক, পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর
সভাপতি	: বিপুল চন্দ্র সরকার, যুগ্ম পরিচালক, পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর
সঞ্চালক	: ড. রেহেনা খাতুন, উপপরিচালক, পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর
তারিখ	: ৩১/১২/২০২২ খ্রি:
সময়	: বেলা ১০:০০ টা
অংশগ্রহণকারীর সংখ্যা	: (ক) স্কুল, কলেজ, কারিগরি ও মাদ্রাসার ৭০ টি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রধান ৭০ জন; (খ) পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তরের কর্মকর্তাগণ।

ভার্চুয়াল প্ল্যাটফর্ম (Zoom) এর মাধ্যমে সভার শুরুতে সভাপতি অত্র অধিদপ্তরের ঢাকা বিভাগীয় শাখার উপপরিচালক ড. রেহেনা খাতুনকে সভাটি সঞ্চালন করার অনুরোধ করেন। সভাপতির অনুরোধে উপপরিচালক ড. রেহেনা খাতুন সভা সঞ্চালন শুরু করেন এবং তিনি সভার উদ্দেশ্য ও কার্যক্রম সম্পর্কে সকলকে অবহিত করেন।

২। অতঃপর সঞ্চালক এই সময়ের পরিদর্শন ও নিরীক্ষা কর্মসূচিতে রাজশাহী বিভাগীয় বিভিন্ন জেলার দায়িত্বরত প্রত্যেক কর্মকর্তাকে তাঁর জেলার সকল প্রতিষ্ঠানের পক্ষ হতে একজন প্রতিষ্ঠান প্রধানকে বক্তব্য প্রদানের লক্ষ্যে নাম প্রস্তাবের জন্য অনুরোধ করেন। সঞ্চালকের অনুরোধ মোতাবেক সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ তাঁর জেলার একজন করে প্রতিষ্ঠান প্রধানের নাম উল্লেখ করেন। এ পর্যায়ে রাজশাহী, রংপুর, ঠাকুরগাঁও, নাটোর, দিনাজপুর, গাইবান্ধা নওগাঁসহ মোট ৭ জেলার ৭০টি প্রতিষ্ঠানের মধ্যে ৭ টি প্রতিষ্ঠানের প্রধান স্ব স্ব জেলার সকল প্রতিষ্ঠানের পক্ষে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে বক্তব্য প্রদান করেন।

৩। প্রতিষ্ঠান প্রধানগণের বক্তব্য শেষে সঞ্চালক প্রধান অতিথিকে বক্তব্য প্রদানের অনুরোধ জানান। এ পর্যায়ে অত্র সভার প্রধান অতিথি এবং অত্র অধিদপ্তরের পরিচালক প্রফেসর অলিউল্লাহ মোঃ আজমতগীর মহোদয় বক্তব্য প্রদান করেন। পরিচালক মহোদয় তাঁর বক্তব্যে বিভিন্ন দিক নির্দেশনামূলক বক্তব্য প্রদান করেন। তাঁর বক্তব্যের উল্লেখযোগ্য দিকসমূহ নিম্নরূপ:

ক) প্রতিষ্ঠান প্রধানগণকে তথ্য আপলোডের ক্ষেত্রে পরিদর্শন ও নিরীক্ষা কর্মকর্তা কর্তৃক সর্বোচ্চ সহযোগিতা/দিক নির্দেশনা প্রদান করতে হবে;

খ) তথ্য এন্ট্রি ও ডকুমেন্টস আপলোডের ক্ষেত্রে অধিকতর সতর্কতা অবলম্বন করতে হবে যাতে কোনও ভুল তথ্য এন্ট্রি ও অপ্রয়োজনীয় ডকুমেন্টস আপলোড না হয়;

গ) প্রতিবেদন প্রাপ্তির পরে প্রতিষ্ঠান হতে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে ব্রডশীট জবাব উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিল করতে হবে;

ঘ) পাঠদান কার্যক্রম জোরদারকরণসহ পাঠ গ্রহণে শিক্ষার্থীদের উদ্বুদ্ধকরণের জন্য সংশ্লিষ্ট শিক্ষকগণকে অনুরোধ জানান;

(চলমান পৃষ্ঠা-২)

ঙ) তিনি প্রতিষ্ঠান প্রধানগণকে পরিদর্শন ও নিরীক্ষা ফরমটি ডাউনলোড করে ভালোভাবে পড়তে ও বুঝতে বলেন। প্রয়োজনে সংশ্লিষ্ট পরিদর্শন কর্মকর্তার সহায়তা গ্রহণ করার অনুরোধ করেন; এবং

চ) তিনি নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সকল প্রতিষ্ঠান প্রধানকে ফরম পূরণ করে জমা দেওয়ার অনুরোধ করেন। তিনি আরও বলেন যে, ভবিষ্যতে পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তরের সকল কার্যক্রম অনলাইনে/ডিজিটাল পদ্ধতিতে সম্পন্ন করা হবে। সকল শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে আর্থিক ব্যবস্থাপনা ও ক্রয় নীতিমালা অনুসরণ করার অনুরোধ করেন। শিক্ষার গুণগত মান উন্নয়নে এবং এসডিজি-৪ এর লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে প্রতিষ্ঠান প্রধানগণকে সর্বদা সচেষ্ট থাকার অনুরোধ জানান। অতঃপর পরিচালক মহোদয় সভায় অংশগ্রহণকারী শিক্ষা প্রতিষ্ঠান প্রধানগণকে প্রশ্ন করার জন্য অনুরোধ করেন।

৪। পরিচালক মহোদয়ের অনুরোধের পরিপ্রেক্ষিতে প্রতিষ্ঠান প্রধানগণ জানান যে, কোভিড-১৯ এর কারণে শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে পাঠদান কার্যক্রম বন্ধ থাকায় এবং অনেক তথ্য হালনাগাদ না থাকায় তথ্য সাবমিটের ক্ষেত্রে সময় বৃদ্ধির অনুরোধ করেন। প্রতিষ্ঠান প্রধানগণের অনুরোধের পরিপ্রেক্ষিতে পরিচালক মহোদয় জানান যে, একান্ত প্রয়োজনে কিছু সময় বৃদ্ধি করা যেতে পারে।

৫। এ পর্যায়ে সঞ্চালক সভার সমাপনী বক্তব্য প্রদানের জন্য সভাপতিকে অনুরোধ জানান। যুগ্ম পরিচালক জনাব বিপুল চন্দ্র সরকার সভাপতি বক্তব্য প্রদান করেন। সভাপতি জানান যে, বর্তমান সরকারের দূরদর্শী সিদ্ধান্ত গ্রহণের ফলে কোভিড-১৯ মহামারির সময়েও শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রায় সকল কার্যক্রম চলমান রয়েছে। আর এটিই প্রমাণ করে যে, আমরা এখন ডিজিটাল বাংলাদেশে রূপান্তরিত হয়েছি। তিনি আরও জানান যে, অনলাইনে পরিদর্শন ও নিরীক্ষা ফরম পূরণে কোনও সমস্যা হলে নির্দেশনায় প্রদত্ত সংশ্লিষ্ট সফটওয়ার কোম্পানির প্রতিনিধি অথবা সংশ্লিষ্ট পরিদর্শন কর্মকর্তার সাথে মোবাইল ফোনে যোগাযোগ করতে হবে। যে কোনও সমস্যার সম্মুখীন হলে অথবা কোনও হয়রানির শিকার হলে পরিচালক/যুগ্ম পরিচালক কে জানানোর জন্য অনুরোধ করেন। তিনি সকলের সুস্বাস্থ্য ও দীর্ঘায়ু কামনা করেন এবং চলমান পরিদর্শন ও নিরীক্ষা কার্যকমের সফলতা কামনা করেন।

৬। পরিশেষে সঞ্চালক সভাপতির অনুমতিক্রমে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

সিদ্ধান্ত:

১। প্রত্যেক প্রতিষ্ঠান প্রধান পরিদর্শন কাজে কর্মকর্তাদের সার্বিক সহযোগিতা প্রদান করবে।

২। পরিদর্শন ফর্ম সঠিকভাবে পূরণ করে চাহিদা মোতাবেক রেকর্ডের সত্যায়িত ফটোকপি সরবরাহ করতে হবে।

৩। প্রতিবেদন প্রাপ্তির পরে প্রতিষ্ঠান হতে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে ব্রডশীট জবাব উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নিকট দাখিল করতে হবে।

৪। পাঠদান কার্যক্রম জোরদারকরণসহ পাঠ গ্রহণে শিক্ষার্থীদের উদ্বুদ্ধকরণের জন্য সংশ্লিষ্ট শিক্ষকগণকে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে।

৫। সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে কোন অভিযোগ থাকলে GRS অথবা DIA এর পরিচালক, যুগ্মপরিচালক অথবা উপ-পরিচালকগণকে জানাতে হবে।

০৩/১২/২০২২

(বিপুল চন্দ্র সরকার)
যুগ্ম পরিচালক

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
শিক্ষা ভবন, ২য় ব্লক, ২য় তলা, ১৬, আব্দুল গণি রোড, ঢাকা।
www.dia.gov.bd

নম্বর: ৩৭.১৯.০০০০.০৬১.২৮.১৬.০৩১.১৭

তারিখ: ১২ / ১০/ ২০২২ খ্রি:

অফিস আদেশ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থপনা বিষয়ক বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ এর ২.২ অনুযায়ী এবং প্রণীত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণের জন্য নিম্নোক্ত কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে কমিটি পুর্নগঠন করা হলো ।

১।	প্রফেসর অলিউল্লাহ্ মোঃ আজমতগীর, পরিচালক	সভাপতি
২।	জনাব বিপুল চন্দ্র সরকার, যুগ্ম-পরিচালক	সদস্য ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
৩।	ড. রেহেনা খাতুন , উপ-পরিচালক	সদস্য
৪।	মো: হাবিবুর রহমান, শিক্ষা পরিদর্শক	সদস্য
৫।	জনাব কামরুন নাহার, সহকারী শিক্ষা পরিদর্শক	সদস্য
৬।	মো. আজিজুর রহমান, শিক্ষা পরিদর্শক	সদস্য-সচিব ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

কমিটির কার্যপরিধি:

(১) শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের প্রনীত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থপনা- এর উন্নয়ন, পরিবর্তন, পরিবর্ধন, সংযোজন ও হালনাগাদকরণ;
(২) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থপনা বাস্তবায়ন পর্যবেক্ষণ;
(৩) এ সংক্রান্ত প্রতিবেদন মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সুশাসন শাখা এবং শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের বাজেট ও অডিট শাখায় প্রেরণ;
(৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থপনা বিষয়ে অবহিতকরণসহ সভা আহবান এবং
(৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থপনা সংক্রান্ত অন্যান্য কার্যাদি ।

12.10.22

(প্রফেসর অলিউল্লাহ্ মোঃ আজমতগীর)
পরিচালক
ফোন: ২২৩৩৫৫২৬৩
Email: director@dia.gov.bd

নম্বর: ৩৭.১৯.০০০০.০৬১.২৮.১৬.০৩১.১৭

তারিখ: ১২/ ১০/ ২০২২ খ্রি:

অবগতি ও প্রয়োজনীয় (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হইল:
১) উপসচিব, প্রশিক্ষণ শাখা, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
২) জনাব বিপুল চন্দ্র সরকার,যুগ্ম পরিচালক, এ অধিদপ্তর
৩) ড. রেহেনা খাতুন, উপ-পরিচালক, এ অধিদপ্তর

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
শিক্ষা ভবন, ২য় ব্লক, ২য় তলা, ১৬, আব্দুল গণি রোড, ঢাকা।
www.dia.gov.bd

নম্বর: ৩৭.১৯.০০০০.০৬১.২৮.১৬.০৩১.১৭

তারিখ: ১০/০১/২০২৩ খ্রি:

বিষয়: **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (G.R.S) এর ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।**

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (G.R.S) এর আলোকে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি অক্টোবর, নভেম্বর, ডিসেম্বর, ২০২২ মাসের প্রতিবেদন নির্ধারিত ছক পূরণপূর্বক পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসংগে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনা মোতাবেক।

10.1.23

(প্রফেসর অলিউল্লাহ্ মোঃ আজমতগীর)
পরিচালক
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
ফোন: ২২৩৩৫৫২৬৩
Email: director@dia.gov.bd

সচিব
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়
[দৃষ্টি আকর্ষণ: যুগ্মসচিব (নীতি ও সংস্কার অভিশাখা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়]।

অনুলিপি: (সদয় অবগতি/কার্যার্থে জন্য প্রেরণ করা হলো):
১) যুগ্ম সচিব (নিরীক্ষা ও আইন), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়।
২) উপসচিব, (পারফর্মেন্স, উদ্ভাবন ও সেবা উন্নয়ন অধিশাখা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়।
৪) পরিচালক মহোদয়ের ব্যক্তিগত সহকারী, এ অধিদপ্তর

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২২-২৩

দপ্তরের নাম: পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর
২য় তলা,শিক্ষা ভবন।
বিবেচ্য মাস: অক্টোবর, নভেম্বর, ডিসেম্বর/২০২২ খ্রিস্টাব্দ।

পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনঃ
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিগত তিন মাসের (অক্টোবর, নভেম্বর, ডিসেম্বর/২০২২) পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর এর ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন ২০২২-২৩ নিম্নরূপে উপস্থাপন করা হলোঃ

(১) অনিক নিয়োগঃ
এ দপ্তরে অভিযোগ বিষয়ে প্রতিকারের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ দেয়া হয়েছে। অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিকার ব্যবস্থা নির্দেশিকা ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) মোতাবেক অনলাইনে এবং অফ লাইনে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাযময়ে বিধি মোতাবেক নিষ্পত্তি করছেন। এছাড়াও তিনি এ দপ্তরে আপীল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হিসেবে কাজ করছেন। তিনি সময়ে সময়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিভিন্ন বিষয়ে আপীল কর্মকর্তা অবহিত করছেন।

(২) মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণঃ
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্ধারিত ফরমেটে মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগে অনলাইনে যথাসময়ে মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হচ্ছে। এছাড়া অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের অংশ হিসেবে এ প্রতিবেদন অংশ হিসেবে এ প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক **''অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২২-২৩''** মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগে প্রেরণ করা হচ্ছে। বিগত তিন মাসের (অক্টোবর, নভেম্বর, ডিসেম্বর/২০২২ খ্রিঃ) পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, এ বিভাগের অক্টোবর/২০২২ মাসের প্রাপ্ত অভিযোগ ৯টি এবং নিষ্পত্তি হয়েছে ০২টি। নভেম্বর/২০২২ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ ৭টি এবং নিষ্পত্তি হয়েছে ২টি। ডিসেম্বর/২০২২ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ ১৩টি এবং নিষ্পত্তি হয়েছে ৫টি। এ দপ্তরের দ্রুত অভিযোগ নিষ্পত্তি করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে।

এক নজরে ২য় ত্রৈমাসিক অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত তথ্য

মাস	মোট অভিযোগ	বর্তমান মাসে প্রাপ্ত	জের	চলমান	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	সময় অতিক্রান্ত	নিষ্পত্তিকৃত	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত হার(%)
অক্টোবর	৯	৩	৬	০	১	৫	২	৩৩.৩৩%
নভেম্বর	৭	১	৬	০	০	৫	২	২৮.৫৭
ডিসেম্বর	১৩	৮	৫	০	8	8	৫	৬৯.২৩%
মোট	২৯	১২	১৭	০	৫	১৪	৯	

অনিক ও আপীল কর্মকর্তার যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণের কারণে এ বিভাগে অভিযোগগুলো যথাসময়ে নিষ্পত্তি হচ্ছে এবং দিন দিন একই ধরনের অভিযোগের সংখ্যা হ্রাস পাচ্ছে।

(৩) অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত সভাঃ

৩১/১২/২০২২ তারিখে রাজশাহী বিভাগের ৭০ শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রধান, সংশ্লিষ্ট জেলা শিক্ষা কর্মকর্তা , সংশ্লিষ্ট উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা কর্মকর্তা এবং পরিদর্শন কর্মকর্তাগণকে নিয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ভার্চুয়াল সভা আয়োজন করা হয়েছে।

(৪) স্টেকহোল্ডার সভাঃ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ বিষয়ক সভা ৩১/১২/২০২৩ এ আয়োজন করা হয়েছে।

(৫) সার্বিক পরিবীক্ষণঃ

বিগত তিন মাসে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর এ প্রাপ্ত অভিযোগ সমুহের মধ্যে এ দপ্তরে সংশ্লিষ্ট অভিযোগসমূহ যথাযথ সময়ে G.R.S সিস্টেমে অনলাইনে ও অফলাইনে নিষ্পত্তি করা হচ্ছে এবং পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হয়েছে। বর্তমানে কোনো অভিযোগ পেন্ডিং নেই। এ দপ্তর যথাযথ সময়ে অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি করার পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গৃহীত হওয়ার গ্রাহক সন্তুষ্টি ইতিবাচক।

10.1.23

প্রতিবেদন দাখিল কারীর স্বাক্ষর

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার নাম : প্রফেসর অলিউল্লাহ্ মোঃআজমতগীর

পদবি : পরিচালক ও অনিক

ফোন নং : ২২৩৩৫৫২৬৩

ইমেইল : director@dia.gov.bd

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
শিক্ষা ভবন, ১৬ আব্দুল গনি রোড,ঢাকা-১০০০
www.dia.gov.bd

নম্বর: ৩৭.১৯.০০০০.০০১.৯৯.০১০.২১.৫৬৯

তারিখ: ১৪ পৌষ ১৪২৯
২৯ ডিসেম্বর ২০২২

অফিস আদেশ

আগামী ৩১/১২/২০২২ তারিখ সকাল ১০.০০ টায় পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর কর্তৃক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ বিষয়ক ভার্চুয়াল সভা অনুষ্ঠিত হবে। সভায় প্রধান অতিথি হিসেবে উপস্থিত থাকবেন এ অধিদপ্তরের পরিচালক প্রফেসর অলিউল্লাহ্ মো: আজমতগীর। রাজশাহী বিভাগীয় শাখার ২৬/১২/২০২২ হতে ৩১/১২/২০২২ পর্যন্ত পরিদর্শনাধীন প্রতিষ্ঠানসমূহের প্রধান, সংশ্লিষ্ট জেলা শিক্ষা কর্মকর্তা, সংশ্লিষ্ট উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা কর্মকর্তা এবং সংশ্লিষ্ট উপ-পরিচালক, পরিদর্শন কর্মকর্তাগণকে যথাসময়ে ভার্চুয়াল সভায় যুক্ত হওয়ার জন্য অনুরোধ করা হলো।

zoom id: 61136518619
password: 16122022

২৯-১২-২০২২
প্রফেসর অলিউল্লাহ মোঃ আজমতগীর
পরিচালক
ফোন: ২২৩৩৫৫২৬৩
ইমেইল:
directordia81@gamil.com

নম্বর: ৩৭.১৯.০০০০.০০১.৯৯.০১০.২১.৫৬৯/১(১৩)

তারিখ: ১৪ পৌষ ১৪২৯
২৯ ডিসেম্বর ২০২২

অবগতি ও প্রয়োজনীয় (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হইল:
১) সচিব এর একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
২) যুগ্ম পরিচালক, যুগ্ম পরিচালকের দপ্তর, পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর
৩) উপ-পরিচালক, উপ-পরিচালক (রাজশাহী বিভাগ), পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর
৪) শিক্ষা পরিদর্শক (সকল), এ অধিদপ্তর
৫) সহকারী শিক্ষা পরিদর্শক (সকল), এ অধিদপ্তর
৬) জেলা শিক্ষা অফিসার, ...।
৭) অডিট অফিসার (সকল), এ অধিদপ্তর

৮) উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার, ...।

৯) মো: ইসমাইল খান, প্রশাসনিক কর্মকর্তা, এ অধিদপ্তর

১০) স্টেনোগ্রাফার কাম কম্পিউটার অপারেটর (অতিরিক্ত দায়িত্ব), পরিচালকের দপ্তর, পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর

১১) প্রধান শিক্ষক/অধ্যক্ষ, ...।

১২) স্টেনোগ্রাফার কাম কম্পিউটার অপারেটর, যুগ্ম পরিচালকের দপ্তর, পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর

১৩) অফিস কপি

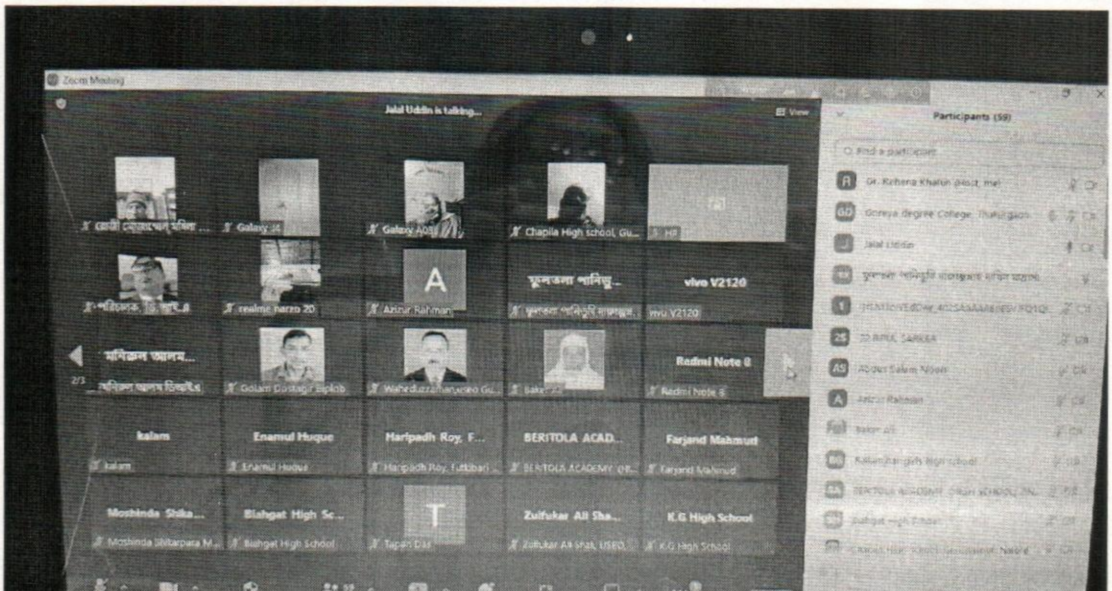
২৯-১২-২০২২
প্রফেসর অলিউল্লাহ মোঃ আজমতগীর
পরিচালক

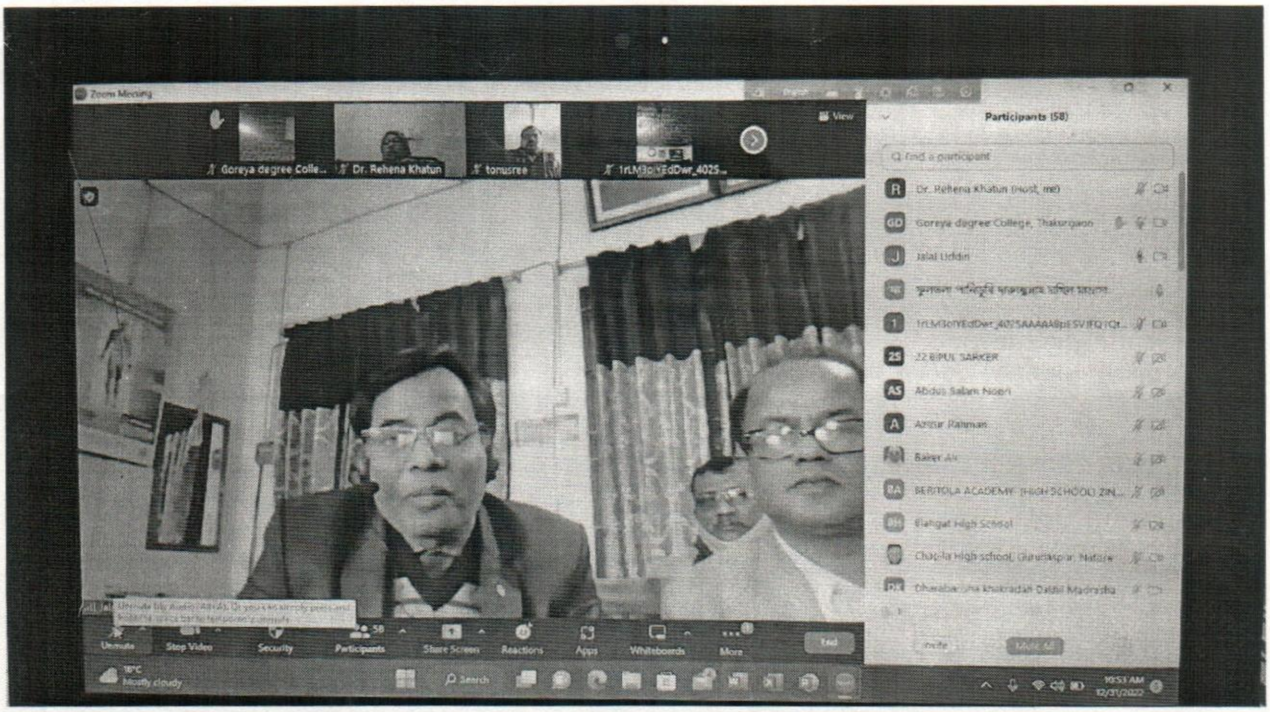
৪

১৬

Zoom Meeting
Participants (58)
Dr. Rehena Khatun
Goreya degree College, Thakurgaon
Jalal Uddin

Zoom Meeting
Participants (59)
Dr. Rehena Khatun
Jalal Uddin
Sonabazu High School


Zoom Meeting
Jalal Uddin is talking...
Participants (59)
vivo V2120
Redmi Note 8
kalam
Enamul Huque
Haripadh Roy, F...
BERITOLA ACAD...
Farjand Mahmud
Moshinda Shika...
Biahgat High Sc...
Zulfukar Ali Sha...
K.G High School


Zoom Meeting
Goreya degree Colle...
Dr. Rehena Khatun
tonusree
Participants (58)
Find a participant
Dr. Rehena Khatun (Host, me)
Goreya degree College, Thakurgaon
Jalal Uddin
22 BIPUL SARKER
Abdus Salam Noori
Azizur Rahman
Baker Ali
BERTOLA ACADEMY (HIGH SCHOOL) ZIN...
Bangat High School
Chapila High school, Gurudaspur, Natore
Unmute
Stop Video
Security
Participants
Share Screen
Reactions
Apps
Whiteboards
More
End
Mostly cloudy
Search
10:53 AM
12/31/2022

Zoom Meeting
View
Participants (59)
Find a participant
Goreya degree College...
Dr. Rehena Khatun
Jalal Uddin
tonusree
Md. Aminur Rahim, Hea...
Purulia adarsha m L hig...
Rezaul Karim Futkibai Hi...
sultan ahmmed
Sonabazu High School
Ripon Saha
Md Alamin
Samsung SM-G357F
R100
Dr. Rehena Khatun (Host, me)
Goreya degree College, Thakurgaon
Jalal Uddin
Abdus Salam Noori
Azizur Rahman
Baker Ali
Chapila High school, Gurudaspur, Natore
Security
Participants
Share Screen
Reactions
Apps
Whiteboards
More
End
10:53 AM
12/31/2022