

**অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে  
৩য়  
ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন  
(২০২৩-২০২৪)**

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর

শিক্ষা মন্ত্রণালয়

শিক্ষা ভবন, ২য় ব্লক, ২য় তলা, ১৬, আব্দুল গণি রোড, ঢাকা।

[www.dia.gov.bd](http://www.dia.gov.bd)



নম্বর: ৩৭.১৯.০০০০.০৬১.২৮.১৬.০৩১.১৭

তারিখ: ০২/০৪/২০২৪ খ্রি:

**বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (G.R.S) এর জানুয়ারি-মার্চ ২০২৪ মাসের প্রতিবেদন প্রেরণ।**

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (G.R.S) এর আলোকে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি জানুয়ারি-মার্চ ২০২৪ মাসের প্রতিবেদন নির্ধারিত ছক পূরণপূর্বক পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনা মোতাবেক।

  
(বিপুল চন্দ্র সরকার)  
পরিচালক (রুটিন দায়িত্ব)  
ফোন: ৪১০৫২৭০২

Email:directordia81@gmail.com

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, (পারফরমেন্স, উদ্ভাবন ও সেবা উন্নয়ন অধিশাখা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়।
- ৪) পরিচালক মহোদয়ের ব্যক্তিগত সহকারী, এ অধিদপ্তর

  
০৬/০৪/২৪

## অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ৩য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২৩-২৪

দপ্তরের নাম: শিক্ষা মন্ত্রণালয়, পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর ২য় তলা, শিক্ষা ভবন।

বিবেচ্য মাস: জানুয়ারি-মার্চ'২০২৪ খ্রিস্টাব্দ।

### পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনঃ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর এর ৩য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন 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 যথাযথমতে বিধি মোতাবেক নিষ্পত্তি করছেন। এছাড়াও তিনি এ দপ্তরে আপীল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হিসেবে কাজ করছেন। তিনি সময়ে সময়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিভিন্ন বিষয়ে আপীল কর্মকর্তাকে অবহিত করছেন।

#### (২) মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণঃ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্ধারিত ফরমেটে মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগে অনলাইনে যথাযথমতে মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হচ্ছে। এছাড়া অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত মাসিক এ প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত প্রতিবেদন/২০২৩-২৪” মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগে প্রেরণ করা হচ্ছে। বিগত ৩য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, এ বিভাগের জানুয়ারি-মার্চ'২০২৪ মাসের প্রাপ্ত অভিযোগ ২২ টি এবং নিষ্পত্তি হয়েছে ২২ টি। এ দপ্তরের দ্রুত অভিযোগ নিষ্পত্তি করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে।

### এক নজরে ৩য় ত্রৈমাসিক অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত তথ্য

মাস	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	সময় অতিক্রান্ত	নিষ্পত্তিকৃত ও নথিজাত	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত হার(%)
জানুয়ারি	৪	০	০	৪	১০০%
ফেব্রুয়ারি	৫	০	০	৫	১০০%
মার্চ	১৩	৮	০	৫	১০০%
মোট	২২	৮	০	১৪	১০০%

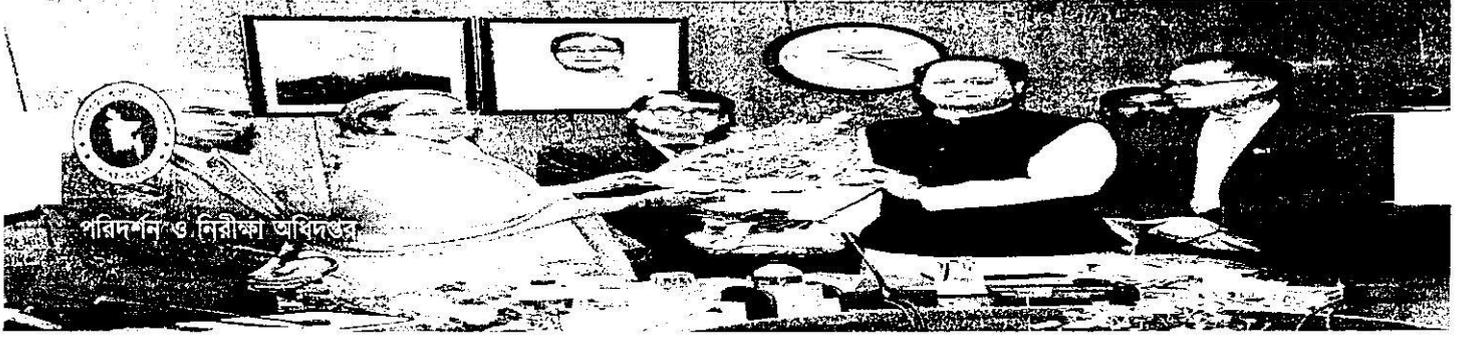
অনিক ও আপীল কর্মকর্তার যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণের কারণে এ বিভাগে অভিযোগগুলো যথাযথমতে নিষ্পত্তি হচ্ছে এবং দিন দিন একই ধরনের অভিযোগের সংখ্যা হ্রাস পাচ্ছে।

#### (৩) অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণঃ

পরবর্তীতে, সংশ্লিষ্ট জেলা শিক্ষা কর্মকর্তা, সংশ্লিষ্ট উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা কর্মকর্তা এবং পরিদর্শন কর্মকর্তাগণকে নিয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ভার্চুয়াল সভা সমন্বয় করা হবে।

**পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মসূচির কার্যসম্পাদনা, ২০২৩-২০২৪ (আনুমানিক-মার্চ/২০২৪ অর্ধক)**

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদনা সূচক	একক	কর্মসম্পাদনা সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					আনুমানিক-মার্চ ২০২৪	সম্মূল্যায়ন প্রাপ্তি নম্বর	মতবা
								অসাধা রণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি	চলতি			
প্রাতিষ্ঠানিক	২৫	[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	-	-	১০০%	৯০%	৯০%	৯০%	৬০%	১৪	১৫	১৬
								৯০	৮০	৭০	৬০	-			
সমসাময়িক	১০	[১.২.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমস্বয় সভা আয়োজন/নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমস্বয় সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	-	-	১০০%	৯০%	৯০%	৯০%	৬০%	০৪/০৪/২০২৪।	৩	৩
								৯০	৮০	৭০	৬০	-			
সমসাময়িক	১০	[১.২] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন [১ম অর্ধাবধিকাল] একটি এবং [২য় অর্ধাবধিকাল] একটি	[১.২.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	১০০%	৯০%	৯০%	৯০%	৬০%	সমস্বয় করা হবে।	৪	৭
								৯০	৮০	৭০	৬০	-			
সমসাময়িক	১০	[১.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমস্বয় অবহিতকরণ সভা আয়োজন [১ম অর্ধাবধিকাল] একটি এবং [২য় অর্ধাবধিকাল] একটি	[১.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৫	-	-	১০০%	৯০%	৯০%	৯০%	৬০%	সমস্বয় করা হবে।	৭	৭
								৯০	৮০	৭০	৬০	-			



আমন্ত্রণের কার্যক্রম

পরিদর্শন পরিসংখ্যান

পরিদর্শন ফর্ম

ভ্রমণ সূচি

আদেশ

প্রতিবেদন

বাইরে বিজি সীতিকা

গ্যালারী

বার্ষিক প্রতিবেদন

মাসিক প্রতিবেদন

১৩

১৩

## বিবিধ (অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা)

১. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা- ২০২১-২২ এর ১ম ত্রৈমাসিক অর্জন(জুলাই-সেপ্টেম্বর)
২. বার্ষিক কর্মসম্পাদন পরিকল্পনার আওতায় কর্মকর্তাদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ও জি,আর,এস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আদেশ
৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা- ২০২১-২২ এর ২য় ত্রৈমাসিক অর্জন(অক্টোবর-ডিসেম্বর)
৪. বার্ষিক কর্মসম্পাদন পরিকল্পনার আওতায় তথ্য অধিকার বিষয়ক কর্মশালা ২০২২
৫. বার্ষিক কর্মসম্পাদন ও জাতীয় শুদ্ধাচার পরিকল্পনার আওতায় অত্র অধিদপ্তরের কর্মকর্তাদের জি,আর,এস বিষয়ক প্রশিক্ষণ আদেশ
৬. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা- ২০২১-২২ এর ৩য় ত্রৈমাসিক অর্জন(জানুয়ারী-মার্চ)
৭. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা- ২০২১-২২ এর ১ম-৪র্থ ত্রৈমাসিক অর্জন(জুলাই-জুন)
৮. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা- ২০২২-২৩ এর ১ম ত্রৈমাসিক অর্জন(জুলাই-সেপ্টেম্বর)
৯. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা- ২০২২-২৩ এর ২য় ত্রৈমাসিক অর্জন(অক্টোবর-ডিসেম্বর)
১০. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা- ২০২২-২৩ এর ৩য় ত্রৈমাসিক অর্জন(জানুয়ারী-মার্চ)
১১. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা- ২০২২-২৩ এর ৪র্থ ত্রৈমাসিক অর্জন(এপ্রিল-জুন)
১২. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা- ২০২৩-২৪ এর ১ম ত্রৈমাসিক অর্জন(জুলাই-সেপ্টেম্বর)
১৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা- ২০২৩-২৪ এর ২য় ত্রৈমাসিক অর্জন(অক্টোবর-ডিসেম্বর)



মহিবুল হাসান চৌধুরী, এম.পি.



শামসুর নাহার এম.পি.

সোলেমান খান  
সচিব

বিস্তারিত



দিপুল চন্দ্র সরকার  
বিস্তারিত

Bangladesh



সুদূরপ্রসারিত বিজ্ঞান

আধুনিকায়িত জীবন

স্বাধীনতা উন্নয়ন



**DIA SMS**

প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

সুদূরপ্রসারিত বিজ্ঞান

জনস্বাস্থ্যকর্ম পরিদপ্তর

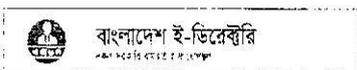
শিখর মন্ত্রণালয়

প্রোগ্রামিং ওয়েবসাইট

সকল বিভাগ



0:00 / 3:00



বাংলাদেশ সরকারি কল্যাণ বোর্ড এর ওয়েবসাইট লিংক



	সরকারি ১৩৩৩		পুলিশ ১৯৯
	ফায়ার সার্ভিস হেল্প ডেস্ক ১৬১৬৩		ট্রাফিক ১০৯
	মিল্ক ১০৩৬		জল ১০৯৮
	১৬১১৫		১০০

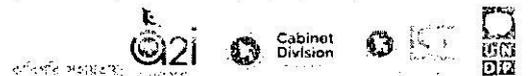
গোপনীয়তার নীতিমালা

সাইটম্যাপ

সহযোগিতা

সফটওয়্যার শেষ প্রদানকাল করা হয়েছে: ১৯২৬০৮০২ ০২ ০৩১৭.০০

পরিকল্পনা ও বাস্তবায়ন: পরিপন্থিত্ব বিভাগ, ডেপুটি, ডিএসসি, ডিএসসিএসি ও ডিএসসি



## অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর  
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
জানুয়ারী, ২০২৪

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
৩	০	০	৫	৮	৮	০	০	৫	১০০



## অভিযোগ প্রতিকার বাবস্থা

পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর  
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
ফেব্রুয়ারি, ২০২৪

## অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জোর	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
৩	০	০	৫	৮	৮	০	০	৫	১০০

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

পরিদর্শন ও নিরীক্ষা অধিদপ্তর  
অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
মার্চ, ২০২৪

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জোর	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
৩	০	০	৫	৮	৮	০	০	৫	১০০