

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর
বাংলাদেশ, ঢাকা
www.dshe.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৩৭.০২.০০০০.১১৫.০৪.০০১.২১. ২০২ (গ)

তারিখ: ০২ জানুয়ারি ২০২৫ খ্রি.

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (G.R.S.) ত্রৈমাসিক (অক্টোবর – ডিসেম্বর ২০২৪ খ্রি.) প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (G.R.S.) আলোকে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (অক্টোবর – ডিসেম্বর ২০২৪ খ্রি.)

পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে- ০২ (দুই) পাতা।

সিনিয়র সচিব
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

(প্রফেসর মোহাঃ আবেদ নোমানী)
পরিচালক
মনিটরিং অ্যান্ড ইভ্যালুয়েশন উইং
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর
বাংলাদেশ, ঢাকা
ফোন: ২২৩৩৫১০৫৪

ই-মেইল : director_mew_dshe@yahoo.com

অনুলিপি সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো:

১. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২. সিনিয়র সচিবের একান্ত সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৩. সিনিয়র সহকারী সচিব (পারফরমেন্স, উদ্ভাবন ও সেবা উন্নয়ন অধিশাখা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৪. সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, ইএমআইএস সেল, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর, বাংলাদেশ, ঢাকা। (অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সেবা বক্সে upload করার অনুরোধসহ)।
৫. সংরক্ষণ নথি।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২৪
(অক্টোবর – ডিসেম্বর ২০২৪ খ্রি.)

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তরের নামঃ মাধ্যমিক ও উচ্চশিক্ষা অধিদপ্তর
বাংলাদেশ, ঢাকা-১০০০।

বিবেচ্য মাসঃ অক্টোবর - ডিসেম্বর ২০২৪ খ্রি.

পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনঃ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিগত তিন মাসের (অক্টোবর – ডিসেম্বর ২০২৪ খ্রি.) মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর, বাংলাদেশ, ঢাকা এর ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন নিম্নরূপে উপস্থাপন করা হলোঃ

(১) অনিক নিয়োগ :

এ অধিদপ্তরের অভিযোগ বিষয়ে প্রতিকারের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ দেয়া হয়েছে। অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) মোতাবেক অনলাইনে এবং অফ লাইনে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাসময়ে বিধি মোতাবেক নিষ্পত্তি করছেন। এছাড়াও তিনি এ বিভাগের সাথে সরাসরি সম্পৃক্ত অধীনস্থ সংস্থাসমূহের আপীল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হিসেবে কাজ করছেন। তিনি সময়ে সময়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিভিন্ন বিষয়ে আপীল কর্মকর্তা ও দপ্তর প্রধানকে অবহিত করছেন।

(২) আপীল কর্মকর্তা নিয়োগ:

এ বিভাগের অভিযোগ বিষয়ে প্রতিকারের জন্য আপীল কর্মকর্তা নিয়োগ দেয়া হয়েছে। তিনি অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) মোতাবেক প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাসময়ে বিধি মোতাবেক নিষ্পত্তি করছেন। তিনি অনিক ও অধস্তন দপ্তরসমূহের অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে কার্যক্রম মনিটরিং করছেন এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করছেন। তিনি সময়ে সময়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিভিন্ন বিষয়ে দপ্তর প্রধানকে অবহিত করছেন।

(৩) মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণঃ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্ধারিত ফরমেটে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে এবং অনলাইনে www.grs.gov.bd তে যথাসময়ে মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়। এছাড়া অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের অংশ হিসেবে এ প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২৪” মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হলো। বিগত তিন মাসের (অক্টোবর - ডিসেম্বর ২০২৪ খ্রি.) পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, এ বিভাগে অক্টোবর- ২০২৪ মাসে অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ ৬৯টি এবং নিষ্পত্তি করছেন ৩১টি। নভেম্বর ২০২৪ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ ৪৫টি এবং নিষ্পত্তি করছেন ০৬টি। ডিসেম্বর ২০২৪ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ ৫৫টি এবং নিষ্পত্তি করছেন ১৯টি। এ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহকে দ্রুত অভিযোগ নিষ্পত্তি করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে।

এক নজরে ২০২৪-২০২৫ অর্থ বছরের ২য় ত্রৈমাসিক অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত তথ্য

ক্র. নং	মাসের নাম	প্রাপ্ত অভিযোগ	অভিযোগ নিষ্পত্তির সংখ্যা	অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা	আপীল আবেদন সংখ্যা	আপীল নিষ্পত্তির সংখ্যা	অনিষ্পন্ন আপীল সংখ্যা	মন্তব্য
১.	অক্টোবর-২০২৪	৬৯	৩১	৩৮	১৯	০	১৯	পূর্ববর্তী মাসের জের -১১৭টি
২.	নভেম্বর -২০২৪	৪৫	০৬	৩৯	২০	০	২০	পূর্ববর্তী মাসের জের -১৪৯টি
৩.	ডিসেম্বর -২০২৪	৫৫	১৯	৩৬	২১	০	২১	পূর্ববর্তী মাসের জের -১৮৭টি

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

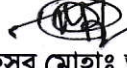
(৪) অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ:

প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি, জনগণের ভোগান্তি হ্রাস, সেবার মান উন্নয়ন সুশাসন নিশ্চিতকল্পে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত এ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হচ্ছে। ইতোমধ্যে এ বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত বিভিন্ন প্রশিক্ষণ কর্মশালা অনুষ্ঠিত হয়েছে।

(৫) সার্বিক পরিবীক্ষণ:

বিগত তিন মাসে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর, শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাযথ সময়ে (G.R.S.) সিস্টেমে অনলাইনে ও অফলাইনে নিষ্পত্তি করা হচ্ছে এবং অনিষ্পন্ন অভিযোগসমূহ অন্য দপ্তরে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হয়েছে। এ বিভাগের আওতাধীন অধিদপ্তর দপ্তর সংস্থাসমূহকে যথাযথ সময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি করার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গৃহীত হওয়ায় গ্রাহক সন্তুষ্টি ইতিবাচক।

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার নাম :
পদবি :

 ০২/০২/২০২৫
প্রফেসর মোহাঃ আবেদ নোমানী
পরিচালক
মনিটরিং অ্যান্ড ইভ্যালুয়েশন উইং
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর
বাংলাদেশ, ঢাকা ফোন নং- ২২৩৩৫১০৫৪
director_mew_dshe@yahoo.com