

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

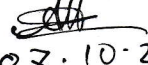
স্মারক নম্বর: ৩৭.০২.০০০০.১১৫.০৪.০০১.২১.২৭৫৬

তারিখ: ০৭ অক্টোবর, ২০২১ খ্রি.

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (G.R.S.) ১ম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (জুলাই/২১-সেপ্টেম্বর/২১) প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (G.R.S.) আলোকে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ১ম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (জুলাই/২১-সেপ্টেম্বর/২১) পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।  
সংযুক্তি : বর্ণনামতে- ০১ (এক) পাতা।

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

  
০৭.১০.২০২১  
(প্রফেসর মোঃ আমির হোসেন)  
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](mailto:director_mew_dshe@yahoo.com)

অনুলিপি সদয় অবগতি/কার্যার্থে জন্য প্রেরণ করা হলো:

১. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২. 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. ইএমআইএস সেল, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর, বাংলাদেশ, ঢাকা। (অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সেবা বক্সে upload করার অনুরোধসহ)।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ১ম ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২১-২০২২ (জুলাই/২১-সেপ্টেম্বর/২১)

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নামঃ মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর  
বাংলাদেশ, ঢাকা-১০০০।

বিবেচ্য মাসঃ জুলাই/২১-সেপ্টেম্বর/২১

পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনঃ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিগত তিন মাসের জুলাই/২১-সেপ্টেম্বর/২১ মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর, বাংলাদেশ, ঢাকা এর ১ম 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](http://www.grs.gov.bd) তে যথাসময়ে মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হবে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ১ম ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের অংশ হিসেবে এ প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ১ম ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২১-২০২২” মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হচ্ছে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ সংক্রান্ত পাসওয়ার্ড টি গত ১৩ সেপ্টেম্বর ২০২১ তারিখে পাওয়া গেছে। এমতাবস্থায়, বিগত তিন মাসের (জুলাই, আগস্ট ও সেপ্টেম্বর/২০২১ খ্রিঃ) পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, জুলাই এবং আগস্ট/২০২১ মাসে অনলাইনে কোন অভিযোগ পাওয়া যায় নি। সেপ্টেম্বর ২০২১ মাসে অনলাইন এবং অফলাইনে প্রাপ্ত সর্বমোট অভিযোগ সংখ্যা ৫৬ টি। এরমধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়েছে ৪১ টি এবং অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ রয়েছে ১৫টি। এ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহকে দ্রুত অভিযোগ নিষ্পত্তি করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে।

এক নজরে ১ম ত্রৈমাসিক অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত তথ্য:

| ক্র. নং | মাসের নাম       | প্রাপ্ত অভিযোগ | অভিযোগ নিষ্পত্তির সংখ্যা | অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা | অন্য দপ্তরে প্রেরিত অভিযোগের সংখ্যা | আপীল আবেদন সংখ্যা | আপীল নিষ্পত্তির সংখ্যা | অনিষ্পন্ন আপীল সংখ্যা | মন্তব্য                                                             |
|---------|-----------------|----------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------------------|-------------------|------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------|
| ১.      | জুলাই/২০২১      | -              | -                        | -                         | -                                   | -                 | -                      | -                     | GRS সংক্রান্ত পাসওয়ার্ডটি গত ১৩ সেপ্টেম্বর ২০২১ তারিখে পাওয়া গেছে |
| ২.      | আগস্ট/২০২১      | -              | -                        | -                         | -                                   | -                 | -                      | -                     |                                                                     |
| ৩.      | সেপ্টেম্বর/২০২১ | ৫৬             | ৪১                       | ১৫                        | ০                                   | ০                 | ০                      | ০                     |                                                                     |

(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 জরুরী প্রয়োজন।

প্রতিবেদন দাখিলকারীর স্বাক্ষর-

  
০৭.১০.২০২১

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার নাম : প্রফেসর মোঃ আমির হোসেন

পদবি

: পরিচালক

মনিটরিং অ্যান্ড ইম্প্রুভমেন্ট উইং

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর

বাংলাদেশ, ঢাকা

ফোন নং

: ২২৩৩৫১০৫৪

ইমেইল নং

: [director\\_mew\\_dshe@yahoo.com](mailto:director_mew_dshe@yahoo.com)

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাসিক প্রতিবেদন  
মন্ত্রণালয়ের/বিভাগের নাম: মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর  
বাংলাদেশ, ঢাকা।

মাসের নাম: সেপ্টেম্বর-২০২১

| বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের<br>সংখ্যা | পত্র/দরখাস্তযোগের<br>সংখ্যা | মোট<br>(১+২) |     | বিবেচ্য মাসে<br>নিষ্পত্তিকৃত<br>অভিযোগের<br>সংখ্যা | নিষ্পত্তিকৃত<br>অভিযোগের<br>সংক্ষিপ্ত বিবরণ | অনিষ্পত্তিকৃত<br>অভিযোগের<br>সংখ্যা | মন্তব্য                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------|-----------------------------|--------------|-----|----------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         |                             | অনলাইনে      | মোট |                                                    |                                             |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ১                                       | ২                           | ৩            | ৪   | ৫                                                  | ৬                                           | ৭                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ৬                                       | ৫০                          | ৫৬           | ৪১  | -                                                  | ১৫                                          |                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণের পাস ওয়ার্ড গত ১০ সেপ্টেম্বরে পাওয়া গিয়েছে।</li> <li>আগত অনলাইনে অভিযোগসমূহের মধ্যে অধিকাংশ অভিযোগ মাঠ পর্যায়ের হওয়ায় দ্রুত নিষ্পত্তি করা সম্ভব হয় নাই। এছাড়া অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু হলে প্রশিক্ষণ সম্পন্ন হওয়ার পর নিষ্পত্তির প্রক্রিয়াটি দ্রুত অব্যাহত হবে।</li> </ul> |



06.10.2021

(প্রফেসর মো: আমির হোসেন)  
পরিচালক (মনিটরিং অ্যান্ড ইভ্যালুয়েশন উইং)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ কর্মকর্তা  
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর  
বাংলাদেশ, ঢাকা