

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

স্মারক নম্বর: ৩৭.০২.০০০০.১১৫.০৪.০০১.২১. ১৭ (৬)

তারিখ: ০৪ এপ্রিল, ২০২২ খ্রি.

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (G.R.S.) ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন (জানুয়ারি/২২-মার্চ/২২) প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (G.R.S.) আলোকে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (জানুয়ারি/২২-মার্চ/২২) পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনামতে- ০১ (এক) পাতা।


০৭.০৭.২০২২

(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)

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

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)।

১৫

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২১-২০২২ (জানুয়ারি/২২-মার্চ/২২)

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

বিবেচ্য মাসঃ জানুয়ারি/২০২২-মার্চ/২০২২

পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনঃ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিগত তিন মাসের জানুয়ারি/২০২২-মার্চ/২০২২ মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর, বাংলাদেশ, ঢাকা এর 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 প্রয়োজ্য 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 হচ্ছে। এছাড়া অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের অংশ হিসেবে এ প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২১-২০২২” মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হচ্ছে। বিগত তিন মাসের (জানুয়ারি, ফেব্রুয়ারি ও মার্চ/২০২২ খ্রিঃ) পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, এ বিভাগে জানুয়ারি/২০২২ মাসে অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ ১০৫ টি এবং নিষ্পত্তি করা হয়েছে ১৩ টি। ফেব্রুয়ারি/২০২২ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ ১৪০ টি এবং নিষ্পত্তি করা হয়েছে ২৩ টি। মার্চ/২০২২ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ ১৪৩ টি এবং নিষ্পত্তি করছেন ৩২ টি। এ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহকে দ্রুত অভিযোগ নিষ্পত্তি করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে।

এক নজরে ২য় 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.	জানুয়ারি/২০২২	১০৫	১৩	৯২	০	০	০	০	
২.	ফেব্রুয়ারি/২০২২	১৪০	২৩	১১০	৭	০	০	০	
৩.	মার্চ/২০২২	১৪৩	৩২	১১১	১২	০	০	০	

৩৬

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 ০২ টি প্রশিক্ষণ কর্মশালা অনুষ্ঠিত হয়েছে এবং এর মাধ্যমে ৪৫ জনকে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে।

(৫) সার্বিক পরীক্ষণ:

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। বর্তমানে কোনো অভিযোগ পেডিং নেই। 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 দাখিলকারীর স্বাক্ষর


০৭.০৭.২০২২

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার নাম : প্রফেসর মোঃ আমির হোসেন

পদবি :

পরিচালক

মনিটরিং অ্যান্ড ইন্স্যলুয়েশন উইং

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর

বাংলাদেশ, ঢাকা

ফোন নং

: ২২৩৩৫১০৫৪

ইমেইল নং

: director_mew_dshe@yahoo.com

৩৬

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

স্মারক নম্বর: ৩৭.০২.০০০০.১১৫.০৪.০০১.২১. ৮৫

তারিখ: ১০ ফেব্রুয়ারি ২০২২ খ্রি.

মাসের নাম: জানুয়ারি -২০২২

পূর্ববর্তী মাসের জের	বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	মোট (১+২)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৮
৭১	-	৩৪	১০৫	১৩	আগত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি করা হয়েছে।	৯২
						• আগত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির কার্যক্রম চলমান।

১০.০২.২০২২

(প্রফেসর মো: আমির হোসেন)

পরিচালক (মনিটরিং অ্যান্ড ইভ্যালুয়েশন উইং)

৩

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর
বাংলাদেশ, ঢাকা



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

মাসিক নম্বর: ৩৭.০২.০০০০.১১৫.০৪.০০১.২১. ১১৪

তারিখ: ০৫ মার্চ ২০২২ খ্রি.

মাসের নাম: ফেব্রুয়ারি-২০২২

পূর্ববর্তী মাসের জের	বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	মোট (১+২)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিষয় মাস নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৯২	-	৪৮	১৪০	৭	২৩	আগত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি করা হয়েছে	১১০
							• আগত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির কার্যক্রম চলমান

০৫-০৩-২০২২

(প্রফেসর মো: আমির হোসেন)

পরিচালক (মনিটরিং অ্যান্ড ইভ্যালুয়েশন উইং)

৩

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর
বাংলাদেশ, ঢাকা

১)

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

স্মারক নম্বর: ৩৭.০২.০০০০.১১৫.০৪.০০১.২১.২১০৮

তারিখ: ০৪ এপ্রিল ২০২২ খ্রি.

মাসের নাম: মার্চ-২০২২

পূর্ববর্তী মাসের জের	বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	মোট (১+২)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১০৯	-	৩৪	১৪৩	১২	আগত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি করা হয়েছে	৯৯	• আগত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির কার্যক্রম চলমান

০৭.০৭.২০২২
(প্রফেসর মো: আমির হোসেন)
পরিচালক (মনিটরিং অ্যান্ড ইভালুয়েশন উইং)

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর
বাংলাদেশ, ঢাকা।