

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিক্ষা মন্ত্রণালয়, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
বেসরকারি শিক্ষক নিবন্ধন ও প্রত্যয়ন কর্তৃপক্ষ (NTRCA)
রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (৪র্থ তলা)
৩৭/৩/এ, ইন্সটন গার্ডেন রোড, রমনা, ঢাকা-১০০০।
www.ntrca.gov.bd

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	: ড. মোঃ আব্দুল মান্নান (যুগ্মসচিব), সদস্য (প্রশাসন ও অর্থ), এনটিআরসিএ, ঢাকা।
সভার তারিখ	: ০৬ জুন, ২০২৪।
সময়	: সকাল ১০.০০ টা।
স্থান	: নেত্রকোনা জেলার দত্ত উচ্চ বিদ্যালয়ের সম্মেলন কক্ষ।
উপস্থিতি	: পরিশিষ্ট 'ক'

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। তিনি বেসরকারি শিক্ষক নিবন্ধন ও প্রত্যয়ন কর্তৃপক্ষ (এনটিআরসিএ) কার্যালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) জনাব মোঃ আবদুর রহমান, পরিচালক (পরীক্ষা মূল্যায়ন ও প্রত্যয়ন)-কে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয় এবং ২০২৩-২৪ অর্থবছরের কর্মপরিকল্পনার বাস্তবায়ন অগ্রগতি উপস্থাপন করতে অনুরোধ জানান। সভাপতির অনুমতিক্রমে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) সভায় অভিযোগ প্রতিকারের উদ্দেশ্য ও লক্ষ্যসহ অভিযোগ প্রতিকার বিষয় গৃহীত অগ্রগতি পাওয়ার পয়েন্টে উপস্থাপন করেন। সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয় :

আলোচ্য সূচি	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
১. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) অনুযায়ী কার্যক্রম;	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)সভাকে অবহিত করেন যে, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১(২) অনুচ্ছেদে উল্লেখ করা হয়েছে “সকল সময়ে জনগণের সেবা করিবার চেষ্টা করা প্রজাতন্ত্রের কর্মে নিযুক্ত প্রত্যেক ব্যক্তির কর্তব্য।” সেবার মান বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজন জনসেবা প্রদানকারী দপ্তরসমূহের কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা। স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতার মাধ্যমে সেবার মান বৃদ্ধি ও সুশাসন সংহতকরণ এর মাধ্যমে “ভোগান্তিবিহীন সেবা নিশ্চিতকরণ” এর লক্ষ্যে প্রতিটি সরকারি দপ্তরে GRS একটি কার্যকর পদ্ধতি। কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে ভোগান্তি ছাড়া সেবা প্রদান নিশ্চিত করে সুশাসন নিশ্চিত করা এ ব্যবস্থাপনার মূল উদ্দেশ্য। এ উদ্দেশ্য বাস্তবায়নে এনটিআরসিএ কার্যালয়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও মন্ত্রণালয়ে আপিল কর্মকর্তা নির্ধারণ করা হয়েছে। অভিযোগ বাস্তব স্থাপন করে সেবা প্রত্যাশীদের সংক্ষুদ্রতা লাঘবের চেষ্টা অব্যাহত রাখা হয়েছে। সেবা প্রত্যাশীদের নিকট থেকে প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সঙ্গে বিবেচনা করে প্রাপ্ত অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণ ও প্রতিকার প্রদান করে তাদেরকে অবহিত করা হচ্ছে। মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক ২০১৫ সালে বাংলা ও ইংরেজি ভাষায় প্রবর্তিত জিআরএস ওয়েবসাইট (www.grs.gov.bd) এর মাধ্যমে	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা অনুসারে সেবা প্রত্যাশীদের নিকট থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকারের জন্য কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল কর্মকর্তা

আলোচ্য সূচি	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
	<p>অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ এবং অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি করা হচ্ছে।</p> <p>এ প্রসঙ্গে তিনি আরও উল্লেখ করেন নির্দেশিকায় ০৩(তিন) ধরনের অভিযোগ এর কথা বলা হয়েছে। নাগরিক অভিযোগ, অভ্যন্তরীণ অভিযোগ ও প্রাতিষ্ঠানিক/দাপ্তরিক অভিযোগ। অনিক তার নির্ধারিত সময়ে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ কার্যপদ্ধতির অনুসারে নিষ্পত্তি করে থাকেন। এনটিআরসিএ-এর ওয়েবসাইটে অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য নিয়মিত হালনাগাদ করা হচ্ছে।</p>		
<p>২. ২০২৩-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনায় ০৫টি কার্যক্রম রয়েছে। কার্যক্রমের ক্ষেত্র ০২টি, যা প্রাতিষ্ঠানিক ও সক্ষমতা অর্জন। প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রমের ক্ষেত্রে বরাদ্দকৃত নম্বর-১৫ এবং কার্যক্রমের সংখ্যা ০৩টি। (০১) নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি (০২) যদি কোনো দপ্তর/সংস্থা জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন এবং (০৩) অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ। সক্ষমতা অর্জন কার্যক্রমের ক্ষেত্র এর জন্য বরাদ্দকৃত নম্বর-১০ এবং কার্যক্রমের সংখ্যা ০২টি। (০১) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন, (০২) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন কার্যক্রম অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। উক্ত কার্যক্রমসমূহ লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী বাস্তবায়নের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।</p>	<p>২০২৩-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কর্মপরিকল্পনায় ০৫টি কার্যক্রম রয়েছে। কার্যক্রমের ক্ষেত্র ০২টি, যা প্রাতিষ্ঠানিক ও সক্ষমতা অর্জন। প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রমের ক্ষেত্রে বরাদ্দকৃত নম্বর-১৫ এবং কার্যক্রমের সংখ্যা ০৩টি। (০১) নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি (০২) যদি কোনো দপ্তর/সংস্থা জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সভা আয়োজন এবং (০৩) অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ। সক্ষমতা অর্জন কার্যক্রমের ক্ষেত্র এর জন্য বরাদ্দকৃত নম্বর-১০ এবং কার্যক্রমের সংখ্যা ০২টি। (০১) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন, (০২) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন কার্যক্রম অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। উক্ত কার্যক্রমসমূহ লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী বাস্তবায়নের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে।</p>	<p>বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অভিষ্ট লক্ষ্য অর্জনের নিয়ামক হিসেবে অভিযোগ প্রতিকারের কর্মসূচকের নির্ধারিত মান অর্জন নিশ্চিত করতে হবে।</p>	<p>অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ও আপিল কর্মকর্তা</p>

সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সদস্যবৃন্দকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।



(ড. মোঃ আব্দুল মান্নান)

সদস্য (যুগ্মসচিব)

এনটিআরসিএ, ঢাকা।

ফোন : ৪১০৩০০৪৭

ই-মেইল: member_admin@ntrca.gov.bd

নং: ৩৭.০৫.০০০০.০০৯.৬৭.০০১.২১. ৭৪৪

তারিখ: ২৭ জৈষ্ঠ, ১৪৩১
০২ জুন, ২০২৪।

বিতরণ : জ্ঞাতার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১. সদস্য (প্রশাসন ও অর্থ/শিক্ষাতত্ত্ব ও শিক্ষামান), এনটিআরসিএ, ঢাকা;
২. পরিচালক (শিক্ষাতত্ত্ব ও শিক্ষামান), এনটিআরসিএ, ঢাকা;
৩. উপপরিচালক (শিক্ষাতত্ত্ব ও শিক্ষামান), এনটিআরসিএ, ঢাকা;
৪. পি এ টু চেয়ারম্যান, এ কার্যালয়, চেয়ারম্যান মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য;
৫. অফিস কপি।

 ০৬/১১/২৪

(মোঃ আবদুর রহমান)

পরিচালক (পরীক্ষা মূল্যায়ন ও প্রত্যয়ন)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

এনটিআরসিএ, ঢাকা।

ফোন : ৪১০৩০১২৪