গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
নীতি ও সংস্কার অধিশাখা
www.Shed.gov.bd

স্মারক নং- ৩৭.০০.০০০০.০৮৮.২৭.০০৬.২৩-৩১৮ তারিখ: ৩১ আশ্বিন ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
১৫ অক্টোবর ২০২৪ খ্রি.

বিষয়: ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস) এর ১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের ওয়েবসাইটে ও মন্ত্রিপরষদ বিভাগের সফট্ওয়্যারে প্রকাশ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের এপিএ এর অন্তর্ভূক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যস্থাপনা (জিআরএস) এর ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মপরিকল্পনার অংশ হিসেবে ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর/২০২৪ প্রতিবেদন নির্ধারিত ছকে সকল প্রমাণকসহ (পতাকা চিহ্নিত করে) পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতৎসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনা মোতাবেক।

১৫.১০.২৪

ড. মোর্শেদা আক্তার
যুগ্মসচিব
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)
ফোন: ০২-২২৩৩৫৬৭৮০
ই-মেইল: policy.reform@moedu.gov.bd

সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার)
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

অনুলিপি সদয় অবগতি/কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো:

১. সচিবের একান্ত সচিব মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
২. যুগ্মসচিব (বার্ষিক কর্মসম্পাদন, সেবা উন্নয়ন ও উদ্ভাবন শাখা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
৩. সিস্টেম এনালিস্ট (আইসিটি শাখা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা তাঁকে প্রতিবেদনটি মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের ওয়েবসাইটে আপলোড করার জন্য অনুরোধ করা হলো
৪. অফিস কপি।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ১ম ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২৪-২০২৫

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম : মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০।

বিবেচ্য মাস : জুলাই-সেপ্টেম্বর/২০২৪।

পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন :
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিগত তিন মাসের (জুলাই-সেপ্টেম্বর/২০২৪) মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের ১ম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন ২০২৪-২০২৫ নিম্নরূপে উপস্থাপন করা হলো:

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

(২) আপীল কর্মকর্তা নিয়োগ :
এ বিভাগের অভিযোগ বিষয়ে প্রতিকোরের জন্য আপীল কর্মকর্তা নিয়োগ দেওয়া হয়েছে। তিনি অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিকার ব্যবস্থার 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 করেছন।

(৩) মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ :
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 (জিআরএস) সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের অংশ হিসেবে এ প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ৪র্থ ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২৩-২৪" মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হয়েছে। বিগত তিন মাসের (জুলাই-সেপ্টেম্বর/২০২৪) পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, বিবেচ্য জুলাই/২০২৪, মাসে মোট অভিযোগ ১৪৪টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি (শূন্য), আগস্ট/২০২৪ মাসে মোট অভিযোগ ৫১টি, অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে '০' (শূন্য) এবং সেপ্টেম্বর/২৪ মাসে মোট অভিযোগ ১২০টি, নিষ্পত্তি হয়েছে ০৫টি অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ ০২টি নিষ্পত্তিকৃত ০২টি। 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	আপীল আবেদনের সংখ্যা	আপীল নিষ্পত্তির সংখ্যা	অনিষ্পন্ন আপীল সংখ্যা	মন্তব্য
	জুলা[/২০২৪	১৪৪	০	১৪৪	৫৯	০	৫৯	
	আগস্ট /২০২৪	৫১	০	৫১	৮২	০	৫১	
	সেপ্টেম্বর/২০২৪	১২০+২	০৭	১১৫	৯৭	০	৯৭	
	মোট=	৩১৭	০৭	৩১০	৯৭	০	৯৭	

মন্তব্য : মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সফট্ওয়্যারে কারিগরি ত্রুটির কারণে ড্যাশবোর্ডে সঠিক তথ্য প্রদর্শিত হয়নি।
এ বিষয়ে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করা হয়েছে।

অপর পৃষ্ঠায় দ্রষ্টব্য

MAKA

অনীক 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 :

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ে ০১টি কর্মশালা ১ম অর্ধ-বার্ষিকীতে আয়োজনের কাজ চলমান রয়েছে।

(৫) স্টেকহোল্ডার সভা:

বছরে শুধু ০১টি স্টেকহোল্ডার সভা যেকোনো ত্রৈমাসিকে আয়োজন করার নির্দেশনা থাকায় (২য়-৪র্থ) ত্রৈমাসিকের মধ্যে আয়োজন করা হবে।

(৬) সার্বিক পরিবীক্ষণ :

বিগত তিন মাসে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের মধ্যে এ বিভাগ সংশ্লিষ্ট অভিযোগসমূহ সংশ্লিষ্ট অধিদপ্তর/ দপ্তর/সংস্থায় পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হয়েছে। এ বিভাগের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/ সংস্থাসমূহকে যথাযথ সময়ে অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি করার পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গৃহীত হওয়ায় গ্রাহক সন্তুষ্টি ইতিবাচক।

প্রতিবেদন দাখিলকারীর স্বাক্ষর : MAKA ১৫.১০.২৪

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার নাম : ড. মোর্শেদা আক্তার

পদবী : যুগ্মসচিব ও অনিক

ফোন : ০২-২২৩৩৫৬৭৮০

ই-মেইল : policy.reform@moedu.gov.bd

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ধরণ	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	১ম কোয়ার্টার অগ্রগতি	প্রমানক সংযুক্ত		
প্রাতিষ্ঠানিক	১৮	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	১.১.১. অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	মোট প্রাপ্ত অভিযোগ অনলাইনে ও অফলাইনে ৩১৭টি, অভিযোগ নিষ্পত্তির সংখ্যা ০৭টি, অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা ৩১০টি, আপীল আবেদনের সংখ্যা ১৫৬টি, আপীল নিষ্পত্তির সংখ্যা শূন্য এবং অনিষ্পন্ন আপীল সংখ্যা ১৫৬টি।	ক্র.নং	স্মারক নং	তারিখ
					১	২৬৭	১৩/০৮/২০২৪
					২	২৮৭	০৩/০৯/২০২৪
					৩	৩১২	০৭/১০/২০২৪
					৪	২৯৮	১৮/০৯/২০২৪
					৫	২৯৯	১৮/০৯/২০২৪
		[১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি	১.২.১. আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	নিষ্পত্তিকৃত	প্রমানক সংযুক্ত		
		[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় দপ্তরসমূহ কর্তৃক প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনান্তে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ, করনীয় নির্ধারণ ও অভিযোগ নিষ্পত্তিতে গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন	[১.২.১.১] অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	নির্দিষ্ট সময়ে অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হবে	-		
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	১.৩.১. মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	জুলাই-২০২৪ হতে সেপ্টেম্বর-২০২৪ মাসের অভিযোগ নিষ্পত্তির মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরিত।	ক্র.নং	স্মারক নং	তারিখ
					১	২৬৭	১৩/০৮/২০২৪
					২	২৮৭	০৩/০৯/২০২৪
					৩	৩১২	০৭/১০/২০২৪
সক্ষমতা অর্জন	০৭	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	২.১.১. প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	কার্যক্রম চলমান রয়েছে			
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (শুধু ০১টি যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	২.২.১. সভা আয়োজিত	স্টেকহোল্ডার সভা আয়োজন করা হবে।			

২৫.১০.২৪

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
নীতি ও সংস্কার অধিশাখা
www.Shed.gov.bd

স্মারক নং- ৩৭.০০.০০০০.০৮৮.২৭.০০৬.২৩-২৬৭ তারিখ: ২৯ শ্রাবণ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
১৩ আগষ্ট ২০২৪ খ্রি.

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (G.R.S) এর জুলাই/২০২৪ এর মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (G.R.S) এর আলোকে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির জুলাই/২০২৪ এর মাসিক প্রতিবেদন নির্ধারিত ছক পূরণপূর্বক পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদ্সঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনা মোতাবেক।

MAKA
১৩/০৮/২৪
ড. মোর্শেদা আক্তার
যুগ্মসচিব
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)
ফোন: ০২-২২৩৩৫৬৭৮০
ই-মেইল: policy.reform@moedu.gov.bd

সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার)
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
পরিবহন পুল ভবন
সচিবালয় লিংক রোড, ঢাকা।
[দৃষ্টি আকর্ষণ: উপসচিব অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ]

অনুলিপি সদয় অবগতির জন্য/কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো:

১. সচিবের একান্ত সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২. উপসচিব (বার্ষিক কর্মসম্পাদন, সেবা উন্নয়ন ও উদ্ভাবন শাখা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা
৩. সিস্টেম এনালিস্ট (আইসিটি শাখা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (তাঁকে প্রতিবেদনটি ১৩/০৮/২০২৪ তারিখের মধ্যে মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের Website-এ upload করার জন্য অনুরোধ করা হলো।
৪. অফিস কপি।

মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
জুলাই-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	স্বতঃপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
১৫	০	০	১২৯	১৪৪	০	০	১৪৪	৬৪	০

আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ:

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা	পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা		আপীল নিষ্পত্তির হার (%)
				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)
৩	৫৬	১৫০	০	৬	১৪৪	০

- ❖ **মন্তব্য: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সফট্ওয়্যারে কারিগরি ত্রুটির কারণে ড্যাস বোর্ডে সঠিক তথ্য প্রদর্শিত হয়নি। এতদ্‌বিষয়ে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করা হয়েছে।**
- ❖ **এ বিভাগে অনিষ্পন্ন কোন অভিযোগ ও আপিল আবেদন নেই।**

স্বাক্ষর: ১৫.০৮.২৪
নাম: ড. মোর্শেদা আক্তার
পদবী: যুগ্মসচিব
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)
ফোন: ০২-২২৩৩৫৬৭৮০
ই-মেইল: policy.reform@moedu.gov.bd

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
নীতি ও সংস্কার অধিশাখা
www.Shed.gov.bd

স্মারক নং- ৩৭.০০.০০০০.০৮৮.২৭.০০৬.২৩-২৮৭ তারিখ: ১৯ ভাদ্র ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
০৩ সেপ্টেম্বর ২০২৪ খ্রি.

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (G.R.S) এর আগস্ট/২০২৪ মাসের মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (G.R.S) এর আলোকে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির আগস্ট/২০২৪ মাসের মাসিক প্রতিবেদন নির্ধারিত ছক পূরণপূর্বক পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদ্সঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনা মোতাবেক।

০৩.০৯.২৪

ড. মোর্শেদা আক্তার
যুগ্মসচিব
(নীতি ও সংস্কার অধিশাখা) ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)
ফোন: ০২-২২৩৩৫৬৭৮০
ই-মেইল: policy.reform@moedu.gov.bd

সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার)
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

অনুলিপি সদয় অবগতির জন্য/কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো:

১। সচিবের একান্ত সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২। উপসচিব (বার্ষিক কর্মসম্পাদন, সেবা উন্নয়ন ও উদ্ভাবন শাখা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা
৩। সিস্টেম এনালিস্ট (আইসিটি শাখা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (তাঁকে প্রতিবেদনটি মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের Website-এ upload করার জন্য অনুরোধ করা হলো।
৪। অফিস কপি।

মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
আগস্ট-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	স্বতঃপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
১০	০	০	৪১	৫১	০	০	৫১	৩	০

আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ:

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা	পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা		আপীল নিষ্পত্তির হার (%)
				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)
০	৮২	০	০	২৭	১৪৬	০

- ❖ মন্তব্য: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সফট্‌ওয়্যারে কারিগরি ত্রুটির কারণে ড্যাস বোর্ডে সঠিক তথ্য প্রদর্শিত হয়নি। এতদ্বিষয়ে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করা হয়েছে।
- ❖ এ বিভাগে অনিষ্পন্ন কোন অভিযোগ ও আপিল আবেদন নেই।

স্বাক্ষর: ০৩.০৯.২৪
নাম: ড. মোর্শেদা আক্তার
পদবী: যুগ্মসচিব
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)
ফোন: ০২-২২৩৩৫৬৭৮০
ই-মেইল: policy.reform@moedu.gov.bd

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
নীতি ও সংস্কার অধিশাখা
www.Shed.gov.bd

স্মারক নং- ৩৭.০০.০০০০.০৮৮.২৭.০০৬.২৩-৩১২ | তারিখ: আশ্বিন ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
০৭ অক্টোবর ২০২৪ খ্রি.

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (G.R.S) এর সেপ্টেম্বর/২০২৪ মাসের মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (G.R.S) এর আলোকে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির সেপ্টেম্বর/২০২৪ মাসের মাসিক প্রতিবেদন নির্ধারিত ছক পূরণপূর্বক পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদ্‌সঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনা মোতাবেক।

০৭/১০/২৪
ড. মোর্শেদা আক্তার
যুগ্মসচিব
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)
ফোন: ০২-২২৩৩৫৬৭৮০
ই-মেইল: policy.reform@moedu.gov.bd

সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার)
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

অনুলিপি সদয় অবগতির জন্য/কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো:

১। সচিবের একান্ত সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২। উপসচিব (নীতি ও সংস্কার অধিশাখা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা.
৩। উপসচিব (বার্ষিক কর্মসম্পাদন, সেবা উন্নয়ন ও উদ্ভাবন শাখা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা
৪। সিস্টেম এনালিস্ট (আইসিটি শাখা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (তাঁকে প্রতিবেদনটি মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের Website-এ upload করার জন্য অনুরোধ করা হলো।
৫। অফিস কপি।

মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
সেপ্টেম্বর-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	স্বত:প্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
৮০	০	০	৪০	১২০	১০	৫	১০৪	৩	১২.৫

আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ:

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা	পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা		আপীল নিষ্পত্তির হার (%)
				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)
১৫	৮২	১৫	০	২৮	১৭৫	০

- ❖ মন্তব্য: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সফট্ওয়্যারে কারিগরি ত্রুটির কারণে ড্যাস বোর্ডে সঠিক তথ্য প্রদর্শিত হয়নি। এতদ্বিষয়ে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করা হয়েছে।
- ❖ এ বিভাগে অনিষ্পন্ন কোন অভিযোগ ও আপিল আবেদন নেই।

স্বাক্ষর: ....০৭.....১০.....২৪

নাম: ড. মোর্শেদা আক্তার

পদবী: যুগ্মসচিব

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

ফোন: ০২-২২৩৩৫৬৭৮০

ই-মেইল: policy.reform@moedu.gov.bd

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
নীতি ও সংস্কার অধিশাখা

বিষয়: জনাব মোহাম্মদ শাহ্ আলম, উচ্চমান সহকারী, জাতীয় শিক্ষা ব্যবস্থাপনা একাডেমী (নায়েম)-এর প্রশাসনিক কর্মকর্তা পদে পদোন্নতি অথবা চলতি দায়িত্ব প্রদান।

সূত্র – (১) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা স্মারক নং- ০৪.০০.০০০০.৮১৩.২৭.০০১.২৪.২৬৩, তারিখ: ০২ সেপ্টেম্বর ২০২৪।
(২) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের 'অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল'-এর স্মারক নং-০৪.০০.০০০০.৮১৩.০৬.০৮১.২২.২২৯, তারিখ: ০৮ জুলাই ২০২৪।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, গত ০২/০৭/২০২৪ তারিখে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল- এর পঞ্চম সভায় অভিযোগের বিষয়ে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:-

["অভিযোগের বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়। আদালতের কোনরূপ নিষেধাজ্ঞা না থাকলে দ্রুত শূন্যপদ পূরণের ব্যবস্থা গ্রহণপূর্বক অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল-কে অবহিতকরণের জন্য মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগকে অনুরোধ জানানোর সিদ্ধান্ত গ্রহণপূর্বক আপিল নিস্পত্তি করা হয়।"]

এমতাবস্থায় জনাব মোহাম্মদ শাহ্ আলম, উচ্চমান সহকারী, জাতীয় শিক্ষা ব্যবস্থাপনা একাডেমী (নায়েম)-এর প্রশাসনিক কর্মকর্তা পদে পদোন্নতি অথবা চলতি দায়িত্ব প্রদানে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল- এর পঞ্চম সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নপূর্বক নিম্নস্বাক্ষরকারী-কে অবহিত করার জন্য অনুরোধ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে।

TKhanom
১৮/৯/২০২৪

তানজিলা খানম
উপসচিব (নীতি ও সংস্কার অধিশাখা)
ই-মেইল: policy.reform@moedu.gov.bd

উপসচিব (প্রশিক্ষণ)
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

ইউও.নোট নং-৩৭.০০.০০০০.০৮৮.২৭.০০১.২৩-২৯৯ তারিখ: ০৩ আশ্বিন ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
১৮ সেপ্টেম্বর ২০২৪ খ্রি.

অনুলিপি সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো:

১. সচিব, তথ্য কমিশন এফ-৪, আগার গাঁও প্রশাসনিক এলাকা, শেরে বাংলানগর, ঢাকা-১২০৭।
২. সচিবের একান্ত সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
৩. মহাপরিচালক, জাতীয় শিক্ষা ব্যবস্থাপনা একাডেমী (নায়েম), ঢাকা।
৪. খন্দকার মনোয়ার মোর্শেদ, উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৫. অফিস কপি।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
নীতি ও সংস্কার অধিশাখা
www.shed.gov.bd

স্মারক নং-৩৭.০০.০০০০.০৮৮.২৭.০০১.২৩-২৯৮ | তারিখ: ০৩ আশ্বিন ১৪৩১ বঙ্গাব্দ / ১৮ সেপ্টেম্বর ২০২৪ খ্রি.

বিষয়: অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল' –এর পঞ্চম সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন।

সূত্র – (১) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের 'অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল'-এর স্মারক নং-০৪.০০.০০০০.৮১৩.০৬.০৮১.২২.২৩০ তারিখ: ০৮ জুলাই ২০২৪।
(২) মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের বেসরকারি মাধ্যমিক -৩ শাখার স্মারক নং-৩৭.০০.০০০০.০৭৪.০৬.০০২২৪-২১১ তারিখ: ০৪/০৯/২০২৪

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, গত ০২/০৭/২০২৪ তারিখে 'মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল'- এর পঞ্চম সভায় নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:-

["অভিযোগের বিষয়ে পরিক্ষা-নিরীক্ষান্তে বিধি মোতাবেক ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগকে অনুরোধ জানানোর সিদ্ধান্ত গ্রহণ পূর্বক আপিল নিষ্পত্তি করা হয়।"]

এমতাবস্থায়, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল'- এর পঞ্চম সভায় সিদ্ধান্ত মোতাবেক বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের (স্কুল ও কলেজ) জনবল কাঠামো ও এমপিও নীতিমালা-২০২১ বিষয়ে দাখিলকৃত অভিযোগের ভিত্তিতে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য গত ১৫ আগস্ট ২০২৪ খ্রি. তারিখে ইউ ও. নোট নং-৩৭.০০.০০০০.০৮৮.২৭.০০১.২৩-২৭৩ মূলে বেসরকারি মাধ্যমিক-৩ শাখায় পত্র প্রেরণ করা হয়। পত্রের বরাতে সংশ্লিষ্ট শাখা হতে এ বিষয়ে একটি মতামত প্রেরণ করেছে। পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রাপ্ত মতামত এতদ্সঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে।

Tkhanam
১৮।৯।২০২৪
তানজিলা খানম
উপসচিব (নীতি ও সংস্কার অধিশাখা)
ই-মেইল: policy.reform@moedu.gov.bd

খন্দকার মনোয়ার মোর্শেদ
উপসচিব
অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

অনুলিপি সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো:

১. সচিব, তথ্য কমিশন এফ-৪, আগার গাঁও প্রশাসনিক এলাকা, শেরে বাংলানগর, ঢাকা-১২০৭।
২. সচিবের একান্ত সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
৩. জনাব মো: ইমরান হোসেন, স্থায়ী ঠিকানা: সাউথ ধীতপুর, শাহবাজপুর, সরাইল, ব্রাহ্মণবাড়ীয়া, পেশা: চাকুরী
৪. অফিস কপি।

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

সংস্থার নাম: বাংলাদেশ বিশ্ববিদ্যালয় মঞ্জুরী কমিশন (ইউজিসি)

মাসের নাম: জুলাই, ২০২৪ খ্রি:

অভিযোগ ব্যবস্থার সারসংক্ষেপ:

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গ্রহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
০০	০	০	০	০০	০০	০০	০০	০	১০০.০০%

আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপঃ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা	পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিল	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার
				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)
০০	০০	০০	০০	০	০	১০০.০০%

MAzad 01/08/2024.

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)/: মৌলি আজাদ
পদবি: উপ-পরিচালক
পাবলিক বিশ্ববিদ্যালয় ম্যানেজমেন্ট বিভাগ
ও ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা, ইউজিসি
মোবাইল: ০১৬২১২০৭১৬৭
ই-মেইল: mauliazad1979@gmail.com