

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
শিক্ষা মন্ত্রণালয়  
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ  
(সংসদ-শাখা)  
www.shed.gov.bd

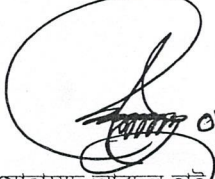
নং-৩৭.০০.০০০০.০৮৬.২৭.০০১.২০২১-২৫৬

তারিখ: ২১ আশ্বিন, ১৪২৮  
০৬ অক্টোবর, ২০২১

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (G.R.S.) ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (G.R.S.) আলোকে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (জুলাই, আগস্ট, সেপ্টেম্বর, ২০২১) পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনামতে- ০১ (এক) পাতা।

  
(মোহাম্মদ আবদুল হাই, পিএএ)  
উপসচিব

ফোন: ২২৩৩৫৭০৯৭

ই-মেইল: parliament.sec@shed.gov.bd

সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার)

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

পরিবহনপুল ভবন

সচিবালয় লিংক রোড, ঢাকা।

[দৃষ্টি আকর্ষণ: উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা]।

অনুলিপি সদয় অবগতি/কার্যার্থে জ্ঞান প্রেরণ করা হলো:

১. অভিযোগ নিষ্পত্তি আপিল কর্মকর্তা, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৩. সচিবের একান্ত সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৪. সিনিয়র সহকারী সচিব (পারফরমেন্স, উদ্ভাবন ও সেবা উন্নয়ন অধিশাখা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৫. সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট (আইসিটি শাখা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (তাকে প্রতিবেদনটি ০৭/১০/২০২১ তারিখের মধ্যে মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের Website এ upload করার জন্য অনুরোধ করা হলো)।

## অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২১

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নামঃ মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ  
শিক্ষা মন্ত্রণালয় বাংলাদেশ সচিবালয়  
ঢাকা-১০০০

বিবেচ্য মাসঃ জুলাই, আগস্ট ও সেপ্টেম্বর/২০২১ খ্রিস্টাব্দ।

### পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনঃ

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্তে বিগত তিন মাসের(জুলাই, আগস্ট ও সেপ্টেম্বর/২০২১ খ্রিঃ) মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের প্রথম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন নিম্নরূপে উপস্থাপন করা হলোঃ

#### (১) অনিক নিয়োগঃ

এ বিভাগের অভিযোগ বিষয়ে প্রতিকারের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক) নিয়োগ দেয়া হয়েছে। অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নির্দেশনা-২০১৮ মোতাবেক অনলাইনে এবং অফ লাইনে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাসময়ে বিধি মোতাবেক নিষ্পত্তি করছেন। এ ছাড়াও তিনি এ বিভাগের সাথে সরাসরি সম্পৃক্ত অধীনস্থ দপ্তরসমূহের আপীল কর্মকর্তা হিসেবে কাজ করছেন। তিনি সময়ে সময়ে অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্তে বিভিন্ন বিষয়ে আপীল কর্মকর্তা ও দপ্তর প্রধানকে অবহিত করছেন।

#### (২) আপীল কর্মকর্তা নিয়োগঃ

এ বিভাগের অভিযোগ বিষয়ে প্রতিকারের জন্য আপীল কর্মকর্তা নিয়োগ দেয়া হয়েছে। তিনি অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নির্দেশনা-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 করেছেন। তিনি সময়ে সময়ে অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্তে বিভিন্ন বিষয়ে দপ্তর প্রধানকে অবহিত করছেন।

#### (৩) মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণঃ

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্তে নির্ধারিত ফরমেটে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে এবং অনলাইনে [www.grs.gov.bd](http://www.grs.gov.bd) তে যথাসময়ে মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হচ্ছে। এ ছাড়া অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্তে প্রথম ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের অংশ হিসেবে এ প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক “অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২১” মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হচ্ছে। বিগত তিন মাসের(জুলাই, আগস্ট ও সেপ্টেম্বর/২০২১ খ্রিঃ) পর্যালোচনা করলে করলে দেখা যায় যে, এ বিভাগে জুলাই/২০২১ মাসে অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ ১৯ টি এবং নিষ্পত্তি ০ টি। আগস্ট/২০২১ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ ২৩ টি এবং নিষ্পত্তি ০ টি। সেপ্টেম্বর/২০২১ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ ১৩ টি এবং নিষ্পত্তি ২১৩ টি। প্রতিবেদনাধীন সময় পর্যন্ত এ বিভাগে বিগত তিন মাসে পূর্ববর্তী জেরসহ সর্বমোট ২১৩টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয় এবং অনিষ্পন্ন রয়েছে ৭৯ টি অভিযোগ। অনিষ্পন্ন অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির জন্য যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করা হচ্ছে।

এক নজরে প্রথম ত্রৈমাসিক অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত তথ্য

ক্র.নং	মাসের নাম	প্রাপ্ত অভিযোগ	অভিযোগ নিষ্পত্তির সংখ্যা	অনিষ্পন্ন অভিযোগ সংখ্যা	আপীল আবেদন সংখ্যা	আপীল নিষ্পত্তির সংখ্যা	অনিষ্পন্ন আপীল সংখ্যা	মন্তব্য
	জুলাই/২০২১	১৯	০	২৬৩	৩	০	৪	
	আগস্ট/২০২১	২৩	০	২৮৬	২	০	৬	
	সেপ্টেম্বর/২০২১	১৩	২১৩	৭৯	৩৯	০	৪৫	
	মোট	৫৫	২১৩	৭৯	৪৪	০	৪৫	

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কার্যক্রম অনলাইনে নিষ্পত্তি করার জন্য লগইন করা হলে কেবল 'লোড হচ্ছে' মর্মে দেখা যায়, যা মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের ৩০/০৯/২০২১ তারিখের ৩৭.০০.০০০০.০৮৬.২৭.০০১.২১-২৪৭ সংখ্যক স্মারকে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে জানানো হলে সমস্যার আপাত সমাধান হয়। অনিক ও আপীল কর্মকর্তার যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণের কারণে এ বিভাগে অভিযোগগুলি যথাসময়ে নিষ্পত্তি হচ্ছে এবং দিন দিন একই ধরনের অভিযোগের সংখ্যা হ্রাস পাচ্ছে। অনিষ্পন্ন ৭৯টি অভিযোগের মধ্যে ৫৪টি অভিযোগ সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থায় প্রেরণ করা হয়েছে। বাকি ২৫টি অভিযোগ কারিগরি সমস্যার কারণে অনিষ্পন্ন রয়েছে। এ বিষয়ে প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদানের জন্য অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখার উপসচিবকে টেলিফোনে অনুরোধ জানানো হয়েছে।

(৪) অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্তে প্রশিক্ষণঃ

প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি, জনগণের ভোগান্তি হ্রাস, সেবার মান উন্নয়ন সুশাসন নিশ্চিতকল্পে অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্তে এ বিভাগের ও 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 সংক্রান্তে ০১ টি প্রশিক্ষণ কর্মশালা অনুষ্ঠিত হয়েছে এবং এর মাধ্যমে ৪৫ জনকে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে।

(৫) স্টেকহোল্ডার সভাঃ

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্তে স্টেকহোল্ডার সভার কার্যক্রম গৃহীত হয়েছে এবং শীঘ্রই এ সভা অনুষ্ঠিত হবে। অধীনস্থ দপ্তর/সংস্থাকেও স্টেকহোল্ডার সভা করার নির্দেশনা দেয়া হয়েছে।

(৬) গণশুনানীঃ

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্তে এ বিভাগে গণশুনানী গ্রহণের উদ্যোগ গৃহীত হয়েছে এবং বার্ষিক কর্মপরিকল্পনায় এ বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। করোনা পরিস্থিতি উন্নতি হলে গণশুনানীর উদ্যোগ গৃহীত হবে।

(৭) সার্বিক পরিবীক্ষণঃ

বিগত তিন মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ পর্যালোচনায় দেখা যায় যে, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয় এ গুরতর কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি। প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি ও ব্যবস্থা গৃহীত হওয়ায় গ্রাহক সন্তুষ্ট ইতিবাচক। অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির কালে মাঝে মাঝে www.grs.gov.bd ওয়েব অ্যাপলিকেশন Hang হয়ে যায়। ফলে অনলাইনে কাজ করতে অসুবিধা হয়। এ জন্য অনলাইন অ্যাপলিকেশনটি আপডেট করা ও ব্যবহার বাধব করা প্রয়োজন।

প্রতিবেদন দাখিলকারীর স্বাক্ষর

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার নাম

পদবি

ফোন নং

ইমেইল নং



ঃ ড. মোঃ জাকির হোসেন আশ্রুদ্দ

ঃ যুগ্মসচিব ও অনিক

ঃ ৯৫১৫৭৪৪

ঃ js.dev1@shed.gov.bd