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

নং-৩৭.০০.০০০০.০৮৬.২৭.০০১.২০২১ (অংশ-১)-৭৬ তারিখ: ২৭ চৈত্র, ১৪২৯ / ১০ এপ্রিল, ২০২৩

বিষয়: **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (G.R.S.) এর ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।**

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (G.R.S.) এর আলোকে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি জানুয়ারি, ফেব্রুয়ারি, মার্চ, ২০২৩ মাসের প্রতিবেদন নির্ধারিত ছক পূরণপূর্বক পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদ্‌সংগে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনা মোতাবেক।

১০/০৪/২০২৩

(ড. শ্রীকান্ত কুমার চন্দ)
যুগ্মসচিব
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
ফোন: ৫৫১০১০৬১
ই-মেইল: policy.reform@moedu.gov.bd

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

**অনুলিপি: (সদয় অবগতি/কার্যার্থে জন্য প্রেরণ করা হলো):**

১. উপসচিব (পারফর্মেন্স, উদ্ভাবন ও সেবা উন্নয়ন অধিশাখা), 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 সিস্টেম এনালিস্ট (আইসিটি শাখা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (তাঁকে প্রতিবেদনটি ১০/০৪/২০২৩ তারিখের মধ্যে মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের Website এ upload করার জন্য অনুরোধ করা হলো।

C:\Users\User\Desktop\Desktop folder\GRS floder\G. R. S. Forwarding letter 2020.doc

# অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ৩য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২২-২৩

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

বিবেচ্য মাসঃ জানুয়ারি, ফেব্রুয়ারি, মার্চ/২০২৩ খ্রিস্টাব্দ।

## পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনঃ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিগত তিন মাসের (জানুয়ারি, ফেব্রুয়ারি, মার্চ/২০২৩) মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের ৩য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন ২০২২-২৩ নিম্নরূপে উপস্থাপন করা হলোঃ

(১) অনিক নিয়োগঃ

এ বিভাগের অভিযোগ বিষয়ে প্রতিকারের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ দেয়া হয়েছে। অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিকার ব্যবস্থা নির্দেশিকা ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) মোতাবেক অনলাইনে এবং অফ লাইনে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাসময়ে বিধি মোতাবেক নিষ্পত্তি করছেন। এছাড়াও তিনি এ বিভাগের সাথে সরাসরি সম্পৃক্ত অধীনস্ত অধিদপ্তর/দপ্তর/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 নিয়োগঃ

এ বিভাগের অভিযোগ বিষয়ে প্রতিকারের জন্য আপীল কর্মকর্তা নিয়োগ দেয়া হয়েছে। তিনি অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিকার ব্যবস্থা 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 তে যথাসময়ে মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হচ্ছে। এছাড়া অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের অংশ হিসেবে এ প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ৩য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২২-২৩" মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হচ্ছে। বিগত তিন মাসের (জানুয়ারি, ফেব্রুয়ারি, মার্চ/২০২৩ খ্রিঃ) পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, এ বিভাগে জানুয়ারি/২০২৩ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ ৩০ টি এবং নিষ্পত্তি হয়েছে ০৮টি। ফেব্রুয়ারি/২০২৩ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ ৪৭ টি এবং নিষ্পত্তি হয়েছে ৩৮টি। মার্চ/২০২৩ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ ৩৭টি এবং নিষ্পত্তি হয়েছে ২৯টি। এ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহকে দ্রুত অভিযোগ নিষ্পত্তি করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে।

### এক নজরে ৩য় 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | জানুয়ারি/২০২৩ | ৩০ | ০৮ | ১১ | ০৫ | ০ | ৮১ | এ বিভাগের অধীন সকল দপ্তর/সংস্থাসমূহকে বিধি মোতাবেক অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। |
| | ফেব্রুয়ারি/২০২৩ | ৪৭ | ৩৮ | ৩২ | ০৩ | ০ | ৯৩ | |
| | মার্চ/২০২৩ | ৩৭ | ২৯ | ৩৯ | ০৫ | ০২ | ৯৬ | |
| | মোট | ১১৪ | ৭৫ | ৩৯ | ১৩ | ০২ | ৯৬ | |

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 প্রশিক্ষণঃ
২৮/১২/২০২২ তারিখে জাতীয় শিক্ষা ব্যবস্থাপনা একাডেমি (নায়েম)-এর হলরুমে ৫০ জন প্রশিক্ষণার্থী নিয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং জিআরএস সফটয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে। অচিরেই আরেকটি প্রশিক্ষণ আয়োজনের কার্যক্রম চলমান।

(৫) স্টেকহোল্ডার সভাঃ
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ১ম স্টেকহোল্ডার সভা ১৫/১২/২০২২ এ আয়োজন করা হয়েছে। অচিরেই আরেকটি স্টেকহোল্ডার সভা আয়োজনের কার্যক্রম চলমান।

(৬) গণশুনানীঃ
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত এ বিভাগে গণশুনানী গ্রহণের উদ্যোগ গৃহীত হয়েছে এবং বার্ষিক কর্মপরিকল্পনায় এ বিষয়টি অন্তর্ভূক্ত করা হয়েছে।

(৭) সার্বিক পরিবীক্ষণঃ
বিগত তিন মাসে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের মধ্যে এ বিভাগ সংশ্লিষ্ট অভিযোগসমূহ যথাযথ সময়ে G.R.S. সিস্টেমে অনলাইনে ও অফলাইনে নিষ্পত্তি করা হচ্ছে এবং অন্যান্য দপ্তর সংস্থা সংশ্লিষ্ট অভিযোগসমূহ সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থায় পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হয়েছে। বর্তমানে কোনো অভিযোগ পেন্ডিং নেই। 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
প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার নাম ঃ ড.শ্রীকান্ত কুমার চন্দ
পদবি ঃ যুগ্মসচিব ও অনিক
ফোন নং ঃ ৫৫১০১০৬১
ইমেইল ঃ policy.reform@moedu.gov.bd