

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
শিক্ষা মন্ত্রণালয়  
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ  
(সংসদ-শাখা)  
[www.Shed.gov.bd](http://www.Shed.gov.bd)


নং-৩৭.০০.০০০০.০৮৬.২৭.০০১.২০২১-১১৭

তারিখ: ২২ জ্যৈষ্ঠ, ১৪২৯  
০৫ মে, ২০২২

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

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (G.R.S.) এর আলোকে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মে, ২০২২ মাসের প্রতিবেদন নির্ধারিত ছকে পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনা মোতাবেক।



(ড. মো: জাকির হোসেন/আখন্দ)

যুগ্মসচিব

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

ফোন: ৯৫১৫৭৪৪

ই-মেইল: [js.dev1@shed.gov.bd](mailto:js.dev1@shed.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. সচিবের একান্ত সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২. সিনিয়র সহকারী সচিব (পারফরমেন্স, উত্তাবন ও সেবা উন্নয়ন অধিশাখা), 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 (তাকে প্রতিবেদনটি ০৫/০৬/২০২২ তারিখের মধ্যে মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের Website এ upload করার জন্য অনুরোধ করা হলো)।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা  
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ  
অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
মে-২০২২

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	স্বপ্রসোদিতভাবে	(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
২৫	০	০	২৬	২৬	০	০৩	০৩	১৭	১০	০৩	২১	৫২.৯৪%
						*অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা অপশনে দেখা যায় সময় অতিক্রান্ত হয়নি ০৩ টি অভিযোগ প্রদর্শিত হচ্ছে যা যথাযথ নয় বলে প্রতীয়মান হয়। কোন টেকনিক্যাল সমস্যার কারণে এ সময় আর উত্তর হয়েছে কিনা সে বিষয়টি পরীক্ষাপূর্বক নির্দেশনা প্রদান করার জন্য অনুরোধ করা হলো।				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি		নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে
						*অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা অপশনে দেখা যায় সময় অতিক্রান্ত হয়নি ০৩ টি অভিযোগ প্রদর্শিত হচ্ছে যা যথাযথ নয় বলে প্রতীয়মান হয়। কোন টেকনিক্যাল সমস্যার কারণে এ সময় আর উত্তর হয়েছে কিনা সে বিষয়টি পরীক্ষাপূর্বক নির্দেশনা প্রদান করার জন্য অনুরোধ করা হলো।				অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা অপশনে দেখা যায় সময় অতিক্রান্ত হয়েছে ২১টি অভিযোগ প্রদর্শিত হচ্ছে যা যথাযথ নয় বলে প্রতীয়মান হয়। কোন টেকনিক্যাল সমস্যার কারণে এ সময় আর উত্তর হয়েছে কিনা সে বিষয়টি পরীক্ষাপূর্বক নির্দেশনা প্রদান করার জন্য অনুরোধ করা হলো।		

আপিল নিষ্পত্তির সারসংক্ষেপ:

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা		পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট আপিল		বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা		চলমান আপিলের সংখ্যা		আপিল নিষ্পত্তির হার (%)	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)	
৭	৭৭	৭৭	০	৭৮	০	০	৭	৭৭	০	
				* আপিল ব্যবস্থাপনা অপশনে দেখা যায় ড্যাশবোর্ডে ০৭টি আপিল রয়েছে। কিছু ড্যাশবোর্ডের মাসিক প্রতিবেদনে যে মাসে আপিলের পূর্ববর্তী জের ৭৭ টি প্রদর্শিত হচ্ছে যা (শংযুক্তি-১) যথাযথ নয় বলে প্রতীয়মান হয়। কোন টেকনিক্যাল সমস্যার কারণে এ সময় আর উত্তর হয়েছে কিনা সে বিষয়টি পরীক্ষাপূর্বক নির্দেশনা প্রদান করার জন্য অনুরোধ করা হলো।				নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি		নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে
								নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি		নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে

শংযুক্তি: বর্ণনা মোতাবেক।



স্বাক্ষর:.....  
নাম: ড. মো: জাকির হোসেন আখন্দ  
পদবি: যুগ্মসচিব  
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)  
ফোন: ৯৫১৫৭৪৪  
ই-মেইল: js.dev1@shed.gov.bd

- \* প্রয়োজনে পৃথক কাগজ ব্যবহার করা যেতে পারে
- \* প্রয়োজনে পূর্ববর্তী মাসের জের হিসাবে কলাম সংযুক্ত করা যাবে।