

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 (অংশ-১)- ৩৪৭

তারিখ: ২৩ আষাঢ়, ১৪২৯  
০৭ জুলাই, ২০২২

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 এপ্রিল, মে, জুন/২০২২ মাসের প্রতিবেদন নির্ধারিত ছকে পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনা মোতাবেক।

  
আজ্ঞার উননেছা শিউলী ০৭/৭/২২  
উপসচিব  
ফোন: ২২৩৩৫৭০৯৭  
ই-মেইল: moe\_s4@yahoo.com

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 (পারফরমেন্স, 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 (তাকে প্রতিবেদনটি ০৭/০৭/২০২২ তারিখের মধ্যে মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের Website এ upload করার জন্য অনুরোধ করা হলো।

## অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ৪র্থ ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২২

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

বিবেচ্য মাসঃ এপ্রিল, মে, জুন/২০২২ খ্রিস্টাব্দ।

### পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনঃ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিগত তিন মাসের (এপ্রিল, মে, জুন/২০২২) মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের ৪র্থ 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 ব্যবস্থা নির্দেশিকা ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) মোতাবেক অনলাইনে এবং অফ লাইনে 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 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 প্রয়োজ্য 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](http://www.grs.gov.bd) তে যথাসময়ে মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হচ্ছে। এছাড়া অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ৪র্থ ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের অংশ হিসেবে এ প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ৪র্থ ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২২” মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হচ্ছে। বিগত তিন মাসের (এপ্রিল, মে, জুন/২০২২ খ্রিঃ) পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, এ বিভাগে এপ্রিল/২০২২ মাসে অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ ৪৯ টি এবং নিষ্পত্তি করছেন ৪৯ টি। মে/২০২২ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ ২৫ টি এবং নিষ্পত্তি করছেন ২৫ টি। জুন/২০২২ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ ৭৮ টি এবং নিষ্পত্তি করছেন ৭৮ টি। এ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহকে দ্রুত অভিযোগ নিষ্পত্তি করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে।

এক নজরে ৪র্থ 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
	এপ্রিল/২০২২	৪৯	৪৯	০	৫	১	৭৭	এ বিভাগের অধীন সকল দপ্তর/সংস্থাসমূহকে বিধি মোতাবেক অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে।
	মে/২০২২	২৫	২৫	০	৭	৫৮	২৬	
	জুন/২০২২	৭৮	৭৮	০	১৪	২০	২০	
	মোট	১৫২	১৫২	০	২৬	৭৯	২০	

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

প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি, জনগণের ভোগান্তি হ্রাস, সেবার মান উন্নয়ন সুশাসন নিশ্চিতকল্পে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত এ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হচ্ছে। গত ০৮/০৬/২০২২ এবং ০৯/০৬/২০২২ তারিখে মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের সভাকক্ষে জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক দুইটি (০২) প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠিত হয়েছে এবং ৪৮ জনকে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে।

(৫) স্টেকহোল্ডার সভাঃ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত স্টেকহোল্ডার সভা গত ২৪/১১/২০২১ এবং ২৯/০৩/২০২২ তারিখে এ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর সংস্থাসমূহকে নিয়ে অনুষ্ঠিত হয়েছে। সভার কার্যবিবরণী ইতিমধ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হয়েছে। এ বিভাগের আওতাধীন অধিদপ্তর দপ্তর/সংস্থাকেও স্টেকহোল্ডার সভা করার নির্দেশনা দেয়া হয়েছে। দুটি সভা ইতোমধ্যে অনুষ্ঠিত হওয়ায় এই ত্রৈমাসিকে নতুন করে আর কোন সভা করা হয় নাই।

(৬) গণশুনানীঃ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত এ বিভাগে গণশুনানী গ্রহণের উদ্যোগ গৃহীত হয়েছে এবং বার্ষিক কর্মপরিকল্পনায় এ বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

(৭) সার্বিক পরিবীক্ষণঃ

বিগত তিন মাসে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাযথ সময়ে G.R.S. সিস্টেমে অনলাইনে ও অফলাইনে নিষ্পত্তি করা হচ্ছে এবং অনিষ্পন্ন অভিযোগসমূহ অন্য দপ্তরে পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হয়েছে। বর্তমানে কোনো অভিযোগ পেভিং নেই। এ বিভাগের আওতাধীন অধিদপ্তর দপ্তর সংস্থাসমূহকে যথাযথ সময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি করার পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গৃহীত হওয়ায় গ্রাহক সন্তুষ্টি ইতিবাচক।

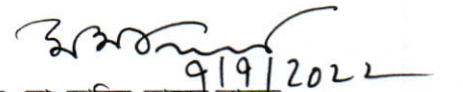
প্রতিবেদন দাখিলকারীর স্বাক্ষর

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার নাম

পদবি

ফোন নং

ইমেইল নং

  
৭/৭/২০২২

ঃ ড. মোঃ জাকির হোসেন আকন্দ

ঃ যুগ্মসচিব ও অনিক

ঃ ৯৫১৫৭৪৪

ঃ js.dev1@shed.gov.bd