

মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার ৩য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতির প্রতিবেদন প্রেরন সংক্রান্ত ছক:

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা-২০২৩-২০২৪					প্রমানক সংযুক্ত	
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৮	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইনে, ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১০			৯০	৮০	৭০	৬০		নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইনে, ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	
		[১.১.১] যদি কোনো মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয় কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা				২	-	-	১		প্রয়োজ্য নয়	
		[১.২] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/ অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/ অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৫				৯০	৮০	৭০	৬০		আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়।
		[১.২.১] প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনান্তে অভিযোগ উদ্ভবের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ (শুধুমাত্র আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অফিসবিহীন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কার্যালয়ের জন্য প্রযোজ্য)	[১.২.১] অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা					২	-	-	১		কার্যক্রম চলমান আছে
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩				১২	১০	৭	৬		জানুয়ারী/২০২৪, ফেব্রুয়ারী/২০২৪ এবং মার্চ/২০২৪ মাসের মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরিত।
সক্ষমতা অর্জন	৭	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজ (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	-	-	১		২৪/১২/২০২৩ তারিখে ১ম অর্ধবার্ষিকীতে আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তাদের জন্য ০১টি কর্মশালা আয়োজিত এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীর কার্যক্রম চলমান আছে	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৩				২	-	-	১		৩১/১২/২০২৩ তারিখে ১ম অর্ধবার্ষিকীতে ০১টি স্টেকহোল্ডার সভা আয়োজিত এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীর সভার কার্যক্রম চলমান আছে।

mta

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ৩য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২৪

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম : মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ

শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০।

বিবেচ্য মাস : জানুয়ারী, ফেব্রুয়ারী, মার্চ/২০২৪ খ্রিস্টাব্দ।

পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন :

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিগত তিন মাসের (জানুয়ারী, ফেব্রুয়ারী, মার্চ/২০২৪ খ্রিস্টাব্দ) মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের ৩য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন ২০২৩-২০২৪ 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 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 বিভিন্ন বিষয়ে আপীল কর্মকর্তা ও দপ্তর প্রধানকে অবহিত করছেন।

(২) আপীল কর্মকর্তা নিয়োগ :

এ বিভাগের অভিযোগ বিষয়ে প্রতিকারের জন্য আপীল কর্মকর্তা নিয়োগ দেওয়া 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 করেছেন।

(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 সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের অংশ হিসেবে এ প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২৩-২৪” মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হয়েছে। বিগত তিন মাসের (জানুয়ারী, ফেব্রুয়ারী, মার্চ/২০২৪ খ্রিস্টাব্দ) পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, বিবেচ্য (জানুয়ারী/২০২৩ মাসে মোট অভিযোগ ৬৩টি নিষ্পত্তি হয়েছে ১৬টি ফেব্রুয়ারী/২০২৩ মাসে মোট অভিযোগ ১০৭টি নিষ্পত্তি হয়েছে ৫৪টি এবং মার্চ/২৪ মাসে মোট অভিযোগ ১১৭টি নিষ্পত্তি হয়েছে ৯টি। 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 অভিযোগের সংখ্যা	আপীল আবেদনের সংখ্যা	আপীল নিষ্পত্তির সংখ্যা	অনিষ্পন্ন আপীল সংখ্যা	মন্তব্য
	জানুয়ারী/২০২৪	৬৩	১৬	৪৭	১৪৩	০	১৪৩	এ বিভাগের অধীন সকল দপ্তর/সংস্থাসমূহকে বিধি মোতাবেক অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে
	ফেব্রুয়ারী/২০২৪	১০৭	৫৪	৫৩	১৪৪	০	১৪৪	
	মার্চ/২০২৪	৬৪	৯	১০৮	১৫২	০	১৫২	
	মোট=	২৩৪	৭৯	১০৮	১৫২	০০	১৫২	

মন্তব্য : মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সফটওয়্যারে কারিগরি ত্রুটির কারণে ড্যাশবোর্ডে সঠিক তথ্য প্রদর্শিত হয়নি। এতদ্বিষয়ে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করা হয়েছে।

❖ এ বিভাগে অনিষ্পন্ন কোন অভিযোগ ও আপীল আবেদন নেই।

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 প্রশিক্ষণ :

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ০১(এক)টি কর্মশালা প্রশিক্ষণ গত ২৪/১২/২০২৩ তারিখে আয়োজন করা হয়েছে এবং অচিরেই আর একটি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হবে।

(৫) স্টেক হোল্ডার সভা:

গত ৩১/১২/২০২৩ খ্রি. তারিখে ০১ (এক)টি স্টেক হোল্ডার সভা আয়োজন করা হয়েছে এবং অচিরেই আর একটি স্টেকহোল্ডার সভা আয়োজন করা হবে।

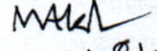
(৬) গণশুনানী :

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

(৭) সার্বিক পরিবীক্ষণ :

বিগত তিন মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহ পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের মধ্যে এ বিভাগ সংশ্লিষ্ট অভিযোগ সমূহ সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থায় পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হয়েছে। বর্তমানে কোনো অভিযোগ পেডিং 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

: 
06/08/24

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার নাম

: ড. মোর্শেদা আক্তার

পদবী

: যুগ্মসচিব ও অনিক

ফোন

: ০২-২২৩৩৫৬৭৮০

ই-মেইল

: policy.reform@moedu.gov.bd