

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

স্মারক নং-৩৭.০০.০০০০.০৮৮.২৭.০০৬.২৩-১৪৩

তারিখ: ২৫ পৌষ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
০৯ জানুয়ারী ২০২৪ খ্রি:

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

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (G.R.S.) এর আলোকে ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের কর্মপরিকল্পনার বাস্তবায়ন জুলাই/২০২৩ হতে ডিসেম্বর/২০২৩ পর্যন্ত সময়ের মাসিক প্রতিবেদন সমন্বিত করে অর্থবার্ষিক অগ্রগতির পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন নির্ধারিত ছক পূরণপূর্বক পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদ্সঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনামতে।

M.A.K
০৭১০১।২৪

(ড. মোর্শেদা আকতার)
যুগ্মসচিব
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

ফোন: ০২-২২৩৩৫৬৭৮০

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 প্রেরণ করা হলো:

১. সচিবের একান্ত সচিব মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
২. যুগ্মসচিব (বার্ষিক কর্মসম্পাদন, সেবা উন্নয়ন ও উন্নাবন শাখা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
৩. সিটেম এনালিস্ট (আইসিটি শাখা), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (তাঁকে প্রতিবেদনটি ০৯/০১/২০২৪ তারিখের মধ্যে মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের ওয়েবসাইটে আপলোড করার জন্য অনুরোধ করা হলো)
৪. অফিস কপি।

ଆধাৰিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের ২০২৩-২০২৪ অৰ্থবছৰের অভিযোগ প্ৰতিকাৰ ব্যবস্থা সংক্রান্ত কৰ্মপৰিকল্পনাৰ অৰ্থৱার্ষিক প্ৰতিবেদন প্ৰেৰণ সংক্রান্ত ছফ্ট:

কাৰ্য্যক্ৰমৰ ক্ষেত্ৰ	শান্তি	কাৰ্য্যক্ৰম	কৰ্মসূলীদান সূচাকৰণ শান্তি	একক কৰ্মসূলীদান শূচাকৰণ শান্তি	কৰ্মসূলীদান প্ৰক্ৰিয়া-২০২৩-২০২৪		প্ৰমাণক সংযুক্ত		
					প্ৰক্ৰিয়া অৰ্জন ২০২১- ২০২২-২৩	প্ৰক্ৰিয়া অৰ্জন ২০২২- ২০২৩			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	
গ্ৰাহিতানিক	১৮	[১.১] নিমিষ সময়ে জিআৰএস নিৰ্দেশ্য, অফিসাইন ও অন্যান্য আধাৰয়ে প্ৰাপ্ত অভিযোগ ও আপোল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১০০	৮০	৭০	৬০	৫০
	[১.১.১]	যদি কোনো মৰ্যাদালয়/বিভাগ/বিভাগীয় জিআৰএস নিৰ্দেশ্যে বোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, তেন্তে মৰ্যাদালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কাৰ্য্যালয় কৃতক লেখকব্যৱহাৰৰ সম্বৰয়ে সত্তা আয়োজন	[১.১.১] নেটৰ সমষ্টিযোগীভাৱে সত্তা আয়োজিত	১০	-	-	-	-	
	[১.২]	আওতামুন দৰবৰসংস্থা/ অফিসেৱ আভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১]আওতামুন দৰবৰসংস্থা/ অফিসেৱ অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১০	৮০	৭০	৬০	৫০
	[১.২.১]	প্ৰাপ্ত অভিযোগসমূহ প্ৰাপ্তীলোচনাতে আভিযোগ জাতৰ কাৰণ সন্তুষ্টকৰণ, কাৰণীয় নিৰ্ধাৰণ ও গৃহীত কাৰ্য্যক্রম সংক্ৰান্ত অধিবাৰিক গ্ৰহণ প্ৰৱৰ্ণ (শুধুমাত্ৰ আওতামুন দৰবৰসংস্থা/অফিসেৱ মৰ্যাদালয়/বিভাগ/বিভাগীয় কাৰ্য্যালয়ৰ ক্ষেত্ৰে),	[১.২.১] অধিবাৰিক গ্ৰহণ প্ৰৱৰ্ণ	%	১০	৮০	৭০	৬০	৫০
	[১.৩]	আভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্ৰান্ত মাসিক গ্ৰহণ উপভৰ্তন কৃতপ্ৰেক্ষ নিবৰ্ণ প্ৰৱৰ্ণ (যথেক্ষণ)	[১.৩.১] মাসিক প্ৰতিবেদন প্ৰৱৰ্ণ	সংখ্যা	৫	২	-	-	-
	[১.৩.১]	আগষ্টী২০২৩ হতে ডিসেম্বৰী২০২৩ পৰ্যন্ত সময়েৰ ২টি মাসিক প্ৰতিবেদন উপভৰ্তন কৃতপ্ৰেক্ষ নিবৰ্ণ প্ৰৱৰ্ণ পত্ৰকা: 'কাৰ্য্যক্রমসমূহ' (১৮-১২)							

MAK

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মাস	কার্যক্রম	কর্মসূলীদল	স্থান	একক	কর্মসূলী	প্রকৃতি অঙ্গন	লক্ষ্যসমাপ্তি-২০২৩-২০২৪			প্রয়োন্ত সংযুক্ত
								অসাধারণ	উভয়	চলাচিত্ ন মান বন্ধের নিয়ে	
২	২			শহীদন র মান	২০২১- ২২	২০২২- ২৩	প্রকৃতি অঙ্গন	১০০%	১০০%	৬০%	৬০%
২	২										
২	২	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অধিদের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য প্রতিকার যথেষ্ট জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক পরিষ্কারকর্মশালা/সেবনার আয়োজ (৫৩ অধিবাসিক্রিয়ত একটি) এবং বিত্তীয় অধিবাসিক্রিয়ত একটি)	প্রাণিক্রগ/কর্মশালা/সেবনার সংখ্যা	৮	৬	৬	৬	৬	৬	২৪/১২/২০২৩ তারিখে ১২ অধিবাসিক্রিয়তে আওতাধীন অধিদের কর্মকর্তাদের জন্য ০১টি কর্মশালা আয়োজিত পদক্ষেপ: 'খ' পত্র-১২-০৩)	
২	২	[২.২] অভিযোগ প্রতিকার যথাস্থান বিষয়ে দেন্তকথোভারগ্রের অবাহিকরণ সত্তা আয়োজন (৫৩ অধিবাসিক্রিয়ত একটি) এবং বিত্তীয় অধিবাসিক্রিয়ত একটি)	সংখ্যা	৭	৭	৭	৭	৭	৭	২৪/১২/২০২৩ তারিখে ১২ অধিবাসিক্রিয়তে ০১টি দেন্তকথোভার সত্তা আয়োজিত পদক্ষেপ: 'খ' পত্র পুঁতা (০২-০১)	

০২|০২|২৪

ড. মোস্তফা আকর্ম
কর্মসূলী
আবাসিক্রিয়ত
কর্মসূলী মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার