

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ১ম ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২৩

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম : মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ

শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০।

বিবেচ্য মাস : জুলাই, আগস্ট, সেপ্টেম্বর/২০২৩ খ্রিস্টাব্দ।

পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন :

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিগত তিন মাসের (জুলাই, আগস্ট, সেপ্টেম্বর/২০২৩) মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের ১ম 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। এ ছাড়াও 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 ১ম ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২৩-২৪” মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হচ্ছে। বিগত তিন মাসের (জুলাই, আগস্ট, সেপ্টেম্বর/২০২৩ খ্রি.) পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, এ বিভাগে জুলাই/২০২৩ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ ৭৬ বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ ৬৬টি, আগস্ট/২০২৩ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ ৫৪ টি নিষ্পত্তি হয়েছে ৪২ টি এবং সেপ্টেম্বর মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ ৪৯টি নিষ্পত্তি হয়েছে ১৬ টি। এ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহকে দ্রুত অভিযোগ নিষ্পত্তি করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে।

এক নজরে ১ম 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
	জুলাই/২০২৩	৭৬	৬৬	১০	১১৯	৬	১১৩	এ বিভাগের অধীন সকল দপ্তর/ সংস্থাসমূহকে বিধি মোতাবেক অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে
	আগস্ট/২০২৩	৫৪	৪২	১২	১১৯	৫	১১৪	
	সেপ্টেম্বর/২০২৩	৪৯	১৬	৩৩	১২২	০	১২২	
	মোট=	১৭৯	১২৪	৫৫	১২২	১১	১২২	

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

অনীক 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 প্রশিক্ষণ আয়োজনের কার্যক্রম চলমান আছে। অচিরেই আরেকটি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হবে।

(৫) স্টেক হোল্ডার সভা:

এ সভা সংক্রান্ত কার্যক্রম চলমান আছে। অচিরেই প্রথম স্টেকহোল্ডার সভা আয়োজন করা হবে।


(৬) গণশুনানী :

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত এবিভাগে 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 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।

প্রতিবেদনদাখিল কারীর স্বাক্ষর

: 

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার নাম

: ড. মোর্শেদা আক্তার

পদবী

: যুগ্মসচিব ও অনিক

ফোন

: ০২-২২৩৩৫৩৭৭৩

ই-মেইল

: policy.reform@moedu.gov.bd