



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ
শিক্ষা মন্ত্রণালয়



এপিএ, এনআইএস, এসডিজি ও ইনোভেশন সেল
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
www.tmed.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৫৭.০০.০০০০.১৪৩.৪২.০০১.২২.৬৭

তারিখ: ২২ চৈত্র ১৪২৯

০৫ এপ্রিল ২০২৩

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস) এর ৩য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (২০২২-২৩) প্রেরণ।

কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস) এর ৩য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (২০২২-২৩) সদয় অবগতি ও পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: জিআরএস ৩য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন।

৫-৪-২০২৩

বেগম রুজিনা সুলতানা
উপসচিব

ফোন: ০২-৫৫১০১১২৯

ফ্যাক্স: -

বিতরণ :

- ১) সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
- ২) উপসচিব (রুটিন দায়িত্ব), অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

ইমেইল: dsapa@tmed.gov.bd

দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপসচিব (রুটিন দায়িত্ব), অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

স্মারক নম্বর: ৫৭.০০.০০০০.১৪৩.৪২.০০১.২২.৬৭/১(৪)

তারিখ: ২২ চৈত্র ১৪২৯

০৫ এপ্রিল ২০২৩

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

- ১) সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
- ২) অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন ও অর্থ) এর ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
- ৩) যুগ্মসচিব (প্রশাসন-২ অধিশাখা) এর ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

৪) অফিস কপি।



৫-৪-২০২৩
বেগম রুজিনা সুলতানা
উপসচিব

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ৩য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন ২০২২-২৩

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম: কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ
শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়
ঢাকা-১০০০।

বিবেচ্য মাস: জানুয়ারি, ফেব্রুয়ারি, মার্চ ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ।

পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিগত তিন মাসের (জানুয়ারি, ফেব্রুয়ারি, মার্চ ২০২৩) কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের ৩য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন নিম্নে উপস্থাপন করা হলো:

(১) অনিক নিয়োগ:

এ বিভাগে প্রাপ্ত অভিযোগ বিষয়ে প্রতিকারের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ দেয়া হয়েছে। অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) অনুযায়ী 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 সংক্রান্ত বিভিন্ন বিষয়ে আপীল কর্মকর্তা ও দপ্তর প্রধানকে অবহিত করছেন।

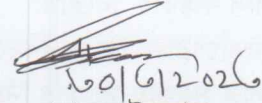
(২) আপীল কর্মকর্তা নিয়োগ:

এ বিভাগের অভিযোগ বিষয়ে প্রতিকারের জন্য আপীল কর্মকর্তা নিয়োগ দেয়া হয়েছে। তিনি অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৫ (পরিমার্জিত) 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 প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিভিন্ন বিষয়ে অফিস প্রধানকে অবহিত করছেন।

(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 ৩য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের অংশ হিসেবে এ প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ৩য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন, ২০২২-২৩ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে। বিগত তিন মাসের (জানুয়ারি, ফেব্রুয়ারি, মার্চ ২০২৩) পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, এ বিভাগে জানুয়ারি, ২০২৩ মাসে অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ ২১টি এবং নিষ্পত্তি করা হয়েছে ২১টি, ফেব্রুয়ারি ২০২৩ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ ২৯টি এবং নিষ্পত্তি করা হয়েছে ২৬টি, মার্চ ২০২৩ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ ৩০টি এবং নিষ্পত্তি করা হয়েছে ২৭টি। এ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থাসমূহকে দ্রুত অভিযোগ নিষ্পত্তি করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে।

- (৪) অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ:
প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি, জনগণের ভোগান্তি হ্রাস, সেবার মান উন্নয়ন ও সুশাসন নিশ্চিতকল্পে এ বিভাগের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হচ্ছে। ৩য় ত্রৈমাসিকে ইতোমধ্যে বিভাগের ১০ম থেকে ১৬তম গ্রেডের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারীর অংশগ্রহণে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ে ০২টি প্রশিক্ষণ গত ২৬ ফেব্রুয়ারি ও ২৭ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত হয়েছে এবং এর মাধ্যমে ৬২ জনকে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে।
- (৫) স্টেকহোল্ডার সভা:
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত স্টেকহোল্ডার সভা বাংলাদেশ মাদ্রাসা শিক্ষক প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট (বিএমটিটিআই)-এ গত ৬ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত হয়েছে।
- (৬) সার্বিক পরিবীক্ষণ:
বিগত তিন মাসে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাসময়ে GRS সিস্টেমে অনলাইনে নিষ্পত্তি করা হচ্ছে এবং অনিষ্পন্ন অভিযোগসমূহ অন্য দপ্তরে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হয়েছে। বর্তমানে কোনো অভিযোগ পেন্ডিং নেই। এ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহকে যথাযথ সময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি করার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গৃহীত হওয়ায় গ্রাহক সন্তুষ্টি ইতিবাচক মর্মে প্রতীয়মান হয়।



ড. মোঃ আয়াতুল ইসলাম

যুগ্মসচিব ও অনিক

ফোন নং: 02-55100413

ই-মেইল: jsadmin2@tmed.gov.bd