

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন ২০২২-২৩

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

বিবেচ্য মাস: অক্টোবর, নভেম্বর, ডিসেম্বর ২০২২ খ্রিস্টাব্দ।

**পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন:**

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিগত তিন মাসের (অক্টোবর, নভেম্বর, ডিসেম্বর ২০২২) কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন নিম্নে উপস্থাপন করা হলো:

(১) অনিক নিয়োগ:

এ বিভাগের অভিযোগ বিষয়ে প্রতিকারের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ দেয়া হয়েছে। অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত 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 সংক্রান্ত বিভিন্ন বিষয়ে আপীল কর্মকর্তা ও দপ্তর প্রধানকে অবহিত করছেন।

(২) আপীল কর্মকর্তা নিয়োগ:

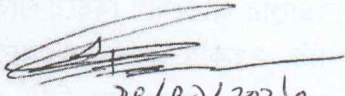
এ বিভাগের অভিযোগ বিষয়ে প্রতিকারের জন্য আপীল কর্মকর্তা নিয়োগ দেয়া হয়েছে। তিনি অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৫ (পরিমার্জিত) মোতাবেক প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাসময়ে বিধি মোতাবেক নিষ্পত্তি করছেন। তিনি অনিক ও অধস্তন দপ্তরসমূহের অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে কার্যক্রম মনিটরিং করছেন এবং প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করছেন। তিনি সময়ে সময়ে প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিভিন্ন বিষয়ে প্রধানকে অবহিত করছেন।

(৩) মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ:

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 ২য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের অংশ হিসেবে এ প্রতিবেদন প্তস্তপূর্বক “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন, ২০২২-২৩ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে। বিগত তিন মাসের (অক্টোবর, নভেম্বর, ডিসেম্বর ২০২২) পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, এ বিভাগে অক্টোবর, ২০২২ মাসে অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ ১৯টি এবং নিষ্পত্তি করা হয়েছে ১৯টি, নভেম্বর ২০২২ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ ২০টি এবং নিষ্পত্তি করা হয়েছে ২০টি, ডিসেম্বর ২০২২ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ ২৪টি এবং নিষ্পত্তি করা হয়েছে ২৪টি। 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 সুশাসন নিশ্চিতকল্পে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত এ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হচ্ছে। ইতোমধ্যে এ বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রতিকার সংক্রান্ত ০১টি প্রশিক্ষণ গত ০৪ ডিসেম্বর ২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত হয়েছে এবং এর মাধ্যমে ৪১ জনকে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে।
- (৫) স্টেকহোল্ডার সভা:  
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত স্টেকহোল্ডার সভা গত ২৩ নভেম্বর ২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত হয়েছে।
- (৬) সার্বিক পরীক্ষা:  
বিগত তিন মাসে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, কারিগরি ও মাদ্রাসা শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়ের প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাসময়ে GRS সিস্টেমে অনলাইনে ও অফলাইনে 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।

প্রতিবেদন দাখিলকারীর স্বাক্ষর  
প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার নাম  
পদবি  
ফোন নং  
ইমেইল নং

  
২০/০১/২০২৬  
: ড. মোঃ আয়াতুল ইসলাম  
: যুগ্মসচিব ও অনিক  
: 02-55100413  
: jsadmin@tmed.gov.bd