



মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা

www.dhakaeducationboard.gov.bd



স্মারক নং: ঢাশিবো/বি/এপিএ/অভি:/১৩২১

তারিখ: ০১/১১/২০২২

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয় অবহিতকরণ সভা

এতদ্বারা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কমিটির সকল সদস্যদের অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, আগামী ০৩/১১/২০২২ তারিখ বৃহস্পতিবার দুপুর ২.০০ টায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা কমিটির স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয় অবহিতকরণের সভা বোর্ডের সভাকক্ষে অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত সভায় সভাপতিত্ব করবেন বোর্ডের মাননীয় চেয়ারম্যান প্রফেসর তপন কুমার সরকার।

উক্ত সভায় নিম্নোল্লিখিত সকলকে উপস্থিত থাকার জন্য অনুরোধ করা হলো।

প্রফেসর মোহাম্মদ আবুল মনছুর ভূঞা
বিদ্যালয় পরিদর্শক ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রণয়ন কমিটি
মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।

বিতরণ: (জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে নয়)

১. জনাব মো: মঈন উদ্দিন, সহকারী বিদ্যালয় পরিদর্শক, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
২. জনাব মো: কামরুল ইসলাম মজুমদার, সেকশন অফিসার, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
৩. জনাব মো: রফিকুল ইসলাম, উচ্চমান সহকারী, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
৪. জনাব মো: শহীদুল ইসলাম, উচ্চমান সহকারী, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
৫. জনাব জসিম উদ্দিন, উচ্চমান সহকারী, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
৬. জনাব সফিকুর রহমান, উচ্চমান সহকারী, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
৭. জনাব মোঃ মিজানুর রহমান, উচ্চমান সহকারী, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
৮. জনাব অসীম সমদ্দার, জুনিয়র অডিটর, উচ্চমান সহকারী, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
৯. জনাব জাকির হাসান, জুনিয়র অডিটর, উচ্চমান সহকারী, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
১০. জনাব মো: মোস্তফা কামাল খোশনবীশ, প্রধান শিক্ষক, মীরপুর বাংলা উচ্চ মাধ্যমিক বিদ্যালয়, ঢাকা।
১১. জনাব হোসনে আরা সরকারি, প্রধান শিক্ষক, আঞ্জুমান রায়হানা মাহবুব নিম্ন মাধ্যমিক বিদ্যালয়, ঢাকা।
১২. জনাব আক্তার হোসেন, অভিভাবক, উত্তরখান উচ্চ বিদ্যালয়, ঢাকা।
১৩. জনাব রুমানা আক্তার, অভিভাবক, অভিভাবক, নবীগঞ্জ বালিকা উচ্চ বিদ্যালয়, বন্দর, নারায়ণগঞ্জ।
১৪. জনাব সুকুমার চন্দ্র দেবনাথ, জিআরএস সেবা গ্রহীতা, ঢাকা।
১৫. জনাব শায়লা পারভীন, জিআরএস সেবা গ্রহীতা, ঢাকা।

১৬. বিথী আক্তার, শিক্ষার্থী, দ্বাদশ শ্রেণি, ভিকারুননেসা গার্লস স্কুল এন্ড কলেজ, ঢাকা।
১৭. সাদমান শাহীন, শিক্ষার্থী, দশম শ্রেণি, মিল্লাত উচ্চ বিদ্যালয়, ঢাকা।
১৮. আয়মান সাদিক, শিক্ষার্থী, নবম শ্রেণি, ধানমন্ডি উচ্চ বিদ্যালয়, ঢাকা।
১৯. মারিয়া ইসলাম, শিক্ষার্থী, সপ্তম শ্রেণি, অগ্রণী বালিকা উচ্চ বিদ্যালয়, ঢাকা।
২০. মো: জহিরুল ইসলাম, শিক্ষার্থী, ষষ্ঠ শ্রেণি, বীরশ্রেষ্ঠ মুন্সী আব্দুর রউফ পাবলিক উচ্চ বিদ্যালয়, ঢাকা।

সার্বিক সহযোগীতায়:

১. জনাব মুহাম্মদ রবিউল আলম, উপ-কলেজ পরিদর্শক, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
২. জনাব মো: কামাল হোসেন মজুমদার, সহকারী সচিব (সভা), মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
৩. জনাব মো: মাসুদ হোসেন, সেকশন অফিসার, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
৪. জনাব মো: জাকির হোসেন, উচ্চমান সহকারী, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
৫. জনাব সৈয়দ রুমান, উচ্চমান সহকারী, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।

মেমো নং- ১৩২১(১৩)

তারিখ: ০৩/১১/২০২২

অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যার্থে অনুলিপি প্রেরিত হলো (জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে নয়):

১. সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা
২. পরীক্ষা নিয়ন্ত্রক, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা
৩. কলেজ পরিদর্শক, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা
৪. বিদ্যালয় পরিদর্শক, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা
৫. উপ-পরিচালক (হিঃ ও নিঃ), মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা
৬. উপ-সচিব (প্রশাসন ও সংস্থাপন), মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা
৭. উপ পরীক্ষা নিয়ন্ত্রক (মাধ্য), মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা
৮. হিসাব রক্ষণ অফিসার (ব্যয়), মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা
৯. পি এস টু চেয়ারম্যান, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা
১০. জনাব -----
১১. গার্ড ফাইল
১২. অফিস কপি।



মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা

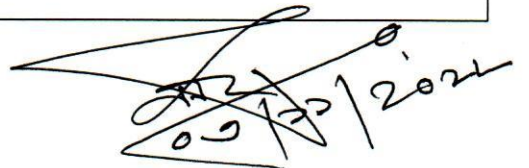
www.dhakaeducationboard.gov.bd



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়নে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে ০৩/০১১/২০২২

তারিখের সভার এজেন্ডা:

ক্রমিক নং	আলোচ্যসূচী	সিদ্ধান্ত
১	১১/০৭/২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের সভার কার্যবিবরণী পাঠ ও অনুমোদন	
২	স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে বিভিন্ন অভিযোগসমূহের বিস্তারিত আলোচনা	
৩	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগসমূহ সম্পর্কে স্টেকহোল্ডারদের প্রতিক্রিয়া আলোচনা	
৪	অভিযোগ ও জিআরএস সম্পর্কে স্টেকহোল্ডারদের সাথে মতবিনিময়	
৫	বিবিধ	



প্রফেসর মোহাম্মদ আবুল মনজুর জুঙ্গী
বিদ্যালয় পরিদর্শক ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রণয়ন কমিটি
মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।











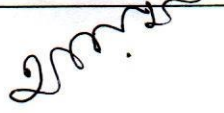
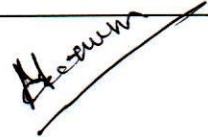
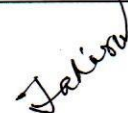
মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা

www.dhakaeducationboard.gov.bd



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয় অবহিতকরণে ০৩/১১/২০২২ তারিখের সভায় উপস্থিতিদের নাম ও স্বাক্ষর

ক্রমিক নং	নাম ও পদবী	স্বাক্ষর
১	প্রফেসর মোহাম্মদ আবুল মনছুর ভূঞা বিদ্যালয় পরিদর্শক	
২	জনাব মুহাম্মদ রবিউল আলম উপ-কলেজ পরিদর্শক	
৩	জনাব মো: মাসুদ হোসেন সেকশন অফিসার	
৪	জনাব মো: জাকির হোসেন উচ্চমান সহকারী	
৫	জনাব সৈয়দ রুমান উচ্চমান সহকারী	
৬	জনাব জসিম উদ্দিন উচ্চমান সহকারী	
৭	জনাব সফিকুর রহমান উচ্চমান সহকারী	
৮	জনাব মো: মিজানুর রহমান উচ্চমান সহকারী	
৯	জনাব অসীম সমদ্দার জুনিয়র অডিটর	
১০	জনাব জাকির হাসান জুনিয়র অডিটর	
১১	জনাব মো: মঈন উদ্দিন সহকারী বিদ্যালয় পরিদর্শক	
১২	জনাব মো: কামরুল ইসলাম মজুমদার সেকশন অফিসার	
১৩	জনাব মো: রফিকুল ইসলাম উচ্চমান সহকারী	
১৪	জনাব মো: শহীদুল ইসলাম উচ্চমান সহকারী	

ক্রমিক নং	নাম ও পদবী	স্বাক্ষর
১৫	জনাব মো: মোস্তফা কামাল খোশনবীশ প্রধান শিক্ষক মীরপুর বাংলা উচ্চ মাধ্যমিক বিদ্যালয়, ঢাকা	
১৬	জনাব হোসনে আরা প্রধান শিক্ষক আঞ্জুমান রায়হানা মাহবুব নিয়ম মাধ্যমিক বিদ্যালয়	
১৭	জনাব আক্তার হোসেন অভিভাবক উত্তরখান উচ্চ বিদ্যালয়	
১৮	জনাব রুমানা আক্তার অভিভাবক নবীগঞ্জ বালিকা উচ্চ বিদ্যালয়, বন্দর, নারায়ণগঞ্জ	
১৯	জনাব সুকুমার দেবনাথ জিআরএস সেবাগ্রহীতা	
২০	জনাব শায়লা পারভীন জিআরএস সেবাগ্রহীতা	
২১	বিথী আক্তার শিক্ষার্থী, দ্বাদশ শ্রেণি ডিকারুয়েসা গার্লস স্কুল এন্ড কলেজ, ঢাকা	
২২	সাদমান শাহীন শিক্ষার্থী, দশম শ্রেণি মিল্লাত উচ্চ বিদ্যালয়, ঢাকা	
২৩	আয়মান সাদিক শিক্ষার্থী, নবম শ্রেণি ধানমন্ডি উচ্চ বিদ্যালয়, ঢাকা	
২৪	মারিয়া ইসলাম শিক্ষার্থী, সপ্তম শ্রেণি অগ্রণী বালিকা উচ্চ বিদ্যালয়, ঢাকা	
২৫	মো: জহিরুল ইসলাম শিক্ষার্থী, ষষ্ঠ শ্রেণি বীরশ্রেষ্ঠ মুন্সী আব্দুর রউফ পাবলিক কলেজ, ঢাকা	



মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা

www.dhakaeducationboard.gov.bd



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে মতবিনিময় সভার কার্যবিবরণী

অদ্য ০৩/১১/২০২২ তারিখ রোজ বৃহস্পতিবার দুপুর ২.০০ টায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে অংশীজনের সঙ্গে এক মতবিনিময় সভা বোর্ডের সভাকক্ষে অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভায় সভাপতিত্ব করেন কমিটির আহ্বায়ক ও বোর্ডের চেয়ারম্যান **প্রফেসর তপন কুমার সরকার।**

উপস্থিত সদস্যবৃন্দ:

১. জনাব মো: মঈন উদ্দিন, সহকারী বিদ্যালয় পরিদর্শক, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
২. জনাব মো: কামরুল ইসলাম মজুমদার, সেকশন অফিসার, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
৩. জনাব মো: রফিকুল ইসলাম, উচ্চমান সহকারী, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
৪. জনাব মো: শহীদুল ইসলাম, উচ্চমান সহকারী, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
৫. জনাব জসিম উদ্দিন, উচ্চমান সহকারী, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
৬. জনাব সফিকুর রহমান, উচ্চমান সহকারী, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
৭. জনাব মোঃ মিজানুর রহমান, উচ্চমান সহকারী, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
৮. জনাব অসীম সমদ্দার, জুনিয়র অডিটর, উচ্চমান সহকারী, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
৯. জনাব জাকির হাসান, জুনিয়র অডিটর, উচ্চমান সহকারী, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
১০. জনাব মো: মোস্তফা কামাল খোশনবীশ, প্রধান শিক্ষক, মীরপুর বাংলা উচ্চ মাধ্যমিক বিদ্যালয়, ঢাকা।
১১. জনাব হোসেন আরা সরকারি, প্রধান শিক্ষক, আঞ্জুমান রায়হানা মাহবুব নিম্ন মাধ্যমিক বিদ্যালয়, ঢাকা।
১২. জনাব আক্তার হোসেন, অভিভাবক, উত্তরখান উচ্চ বিদ্যালয়, ঢাকা।
১৩. জনাব রুমানা আক্তার, অভিভাবক, অভিভাবক, নবীগঞ্জ বালিকা উচ্চ বিদ্যালয়, বন্দর, নারায়ণগঞ্জ।
১৪. জনাব সুকুমার চন্দ্র দেবনাথ, জিআরএস সেবা গ্রহীতা, ঢাকা।
১৫. জনাব শায়লা পারভীন, জিআরএস সেবা গ্রহীতা, ঢাকা।
১৬. বিথী আক্তার, শিক্ষার্থী, দ্বাদশ শ্রেণি, ডিকার্লোস গার্লস স্কুল এন্ড কলেজ, ঢাকা।
১৭. সাদমান শাহীন, শিক্ষার্থী, দশম শ্রেণি, মিল্লাত উচ্চ বিদ্যালয়, ঢাকা।
১৮. আয়মান সাদিক, শিক্ষার্থী, নবম শ্রেণি, ধানমন্ডি উচ্চ বিদ্যালয়, ঢাকা।
১৯. মারিয়া ইসলাম, শিক্ষার্থী, সপ্তম শ্রেণি, অগ্রণী বালিকা উচ্চ বিদ্যালয়, ঢাকা।
২০. মো: জহিরুল ইসলাম, শিক্ষার্থী, ষষ্ঠ শ্রেণি, বীরশ্রেষ্ঠ মুন্সী আব্দুর রউফ পাবলিক উচ্চ বিদ্যালয়, ঢাকা।

সার্বিক সহযোগীতায়:

১. জনাব মুহাম্মদ রবিউল আলম, উপ-কলেজ পরিদর্শক, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
২. জনাব মো: কামাল হোসেন মজুমদার, সহকারী সচিব (সভা), মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
৩. জনাব মো: মাসুদ হোসেন, সেকশন অফিসার, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
৪. জনাব মো: জাকির হোসেন, উচ্চমান সহকারী, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।
৫. জনাব সৈয়দ রুমান, উচ্চমান সহকারী, মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।

সভায় সভাপতি মহোদয় সকলকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করে সভার কার্যক্রম আরম্ভ করেন। সভায় আগত আমন্ত্রিত অংশীজনগণ বোর্ড প্রাঙ্গনে অবস্থিত লাইব্রেরি, বাগান-সহ বোর্ডের সৌন্দর্য বর্ধন দেখে চেয়ারম্যান মহোদয়কে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন। বঙ্গবন্ধু কর্ণারে আগত বিভিন্ন দর্শনার্থী ও বোর্ডের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বঙ্গবন্ধুকে জানা ও তার আদর্শকে ধারণ করার যে উদ্যোগ ঢাকা বোর্ড গ্রহণ করেছে তার জন্য বোর্ড প্রশাসনকে সাধুবাদ জানান। এছাড়া বোর্ড প্রাঙ্গনে অধিক পরিমাণ ফলজ বৃক্ষ রোপনের জন্য বোর্ড চেয়ারম্যানকে অনুরোধ করেন। পাশাপাশি দূষণমুক্ত সবুজ পরিবেশ গড়ার লক্ষ্যে করণীয় সম্পর্কে সবাই আলাপ করেন।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা, দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন, শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠায় সহায়ক আইন/বিধি/নীতিমালা/ম্যানুয়াল প্রণয়ন/সংস্কার/হালনাগাদকরণ ও প্রজ্ঞাপন/পরিপত্র বাস্তবায়ন এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে খসড়া প্রণয়ন; ওয়েবসাইটে সেবাবন্ধ হালনাগাদকরণ, সুশাসন প্রতিষ্ঠা, স্বচ্ছতা, জবাবদিহি শক্তিশালীকরণ এবং কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন আলোচনা করা হয়। প্রযুক্তি ব্যবহারের ফলে সেবা গ্রহীতাগণ দ্রুতি সময়ে সেবা পাওয়ায় সকলে সন্তোষ প্রকাশ করেন।

- ক. অভিযোগ প্রতিকার ও বাস্তবায়নের বিষয়ে সেবাগ্রহীতাদের সাথে বোর্ডের সেবার মান বৃদ্ধি সংক্রান্ত আলোচনা হয়। সভায় অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে মত প্রকাশ করা হয়।
- খ. কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে অভিযোগ প্রতিকার ও বাস্তবায়নের বিভিন্ন প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়। এবং ভবিষ্যতে অনলাইনের মাধ্যমে বৃহত্তর পরিবেশে সভা পরিচালনা হবে মর্মে সিদ্ধান্ত নেয়া হয়।
- গ. বোর্ডের ওয়েবসাইটে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার সকল সিদ্ধান্ত তাৎক্ষণিকভাবে আপলোড করা হবে মর্মে সিদ্ধান্ত নেয়া হয়।
- ঘ. বোর্ডের অনলাইন সিস্টেমে অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি আরো দ্রুততম সময়ে করা হবে মর্মে সিদ্ধান্ত নেয়া হয়।
- ঙ. কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মধ্যে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা শক্তিশালীকরণ করা হয়েছে।
- চ. বোর্ডের প্রত্যেক ফ্লোরে এবং পাবলিক জমায়েতের স্থানে সিসি ক্যামেরা প্রতিস্থাপনের সিদ্ধান্ত গ্রহন।
- ছ. স্টেকহোল্ডারদের কাছ থেকে বিভিন্ন মত পরামর্শ নেওয়া হয়।
- জ. জিআরএস সম্পর্কিত প্রশিক্ষণে স্টেকহোল্ডারগণকে অর্ন্তভুক্ত করার জন্য নীতিগত সিদ্ধান্ত গ্রহন করা হয়।

সভায় আর কোন আলোচ্যসূচি না থাকায় সভাপতি সবাইকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।



প্রফেসর মোহাম্মদ আবুল মনজুর জুমা
ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও বিদ্যালয় পরিদর্শক
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রণয়ন কমিটি
মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা।