



মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা

www.dhakaeducationboard.gov.bd



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২২

দপ্তরের নাম: মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা
১৩-১৪, জয়নাগ রোড, বকশীবাজার
ঢাকা- ১২১১

বিবেচ্য মাস: অক্টোবর, নভেম্বর, ডিসেম্বর/২০২২ খ্রিস্টাব্দ।

পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিগত তিন মাসের (অক্টোবর, নভেম্বর, ডিসেম্বর/২০২২) মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা –এর ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন নিম্নরূপে উপস্থাপন করা হলো:

(১) মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্ধারিত ফরমেটে যথাসময়ে মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে। এছাড়া অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের অংশ হিসেবে এ প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২২” মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হয়েছে। বিগত তিন মাসের অভিযোগসমূহ পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, এ বোর্ডে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ অধিকাংশই নিষ্পত্তি সম্পন্ন হয়েছে। এছাড়া অভিযোগসমূহ আরো দ্রুততার সাথে নিষ্পত্তির জন্য সংশ্লিষ্ট সবাইকে নির্দেশনা প্রদান ও অনুরোধ করা হয়েছে।

এক নজরে ত্রৈমাসিক অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত তথ্য

ক্র. নং.	মাসের নাম	প্রাপ্ত অভিযোগ	অভিযোগ নিষ্পত্তির সংখ্যা	অনিষ্পন্ন অভিযোগ সংখ্যা	আপীল আবেদন সংখ্যা	আপীল নিষ্পত্তির সংখ্যা	অনিষ্পন্ন আপীল সংখ্যা	মন্তব্য
১	অক্টোবর/২০২২	১৩	১২	১	৪	৪	০	
২	নভেম্বর/২০২২	১১	১০	১	০	০	০	
৩	ডিসেম্বর/২০২২	১২	১১	১	০	০	০	
	মোট	৩৬	৩৩	৩	০	০	০	

অনিক কর্মকর্তার যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণের কারণে এ বিভাগে অভিযোগগুলো যথাসময়ে নিষ্পত্তি হচ্ছে এবং দিন দিন একই ধরনের অভিযোগের সংখ্যা হ্রাস পাচ্ছে।

(২) **অভিযোগ প্রতিকার ও জিআরএস সফটওয়্যার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ:**

প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি, জনগনের ভোগান্তি হ্রাস, সেবার মান উন্নয়ন সুশাসন নিশ্চিতকল্পে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত এ বোর্ডের আওতাধীন কর্মকর্তা কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হচ্ছে। গত ২০/১০/২০২২ তারিখে মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ডের সভাকক্ষে জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক একটি প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে এবং ২৫ জন কর্মকর্তা-কর্মচারীকে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে।

(৩) **গণশুনাগী:**

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত এ বোর্ডে গণশুনাগী গ্রহণের উদ্যোগ গৃহীত হয়েছে এবং বার্ষিক কর্মপরিকল্পনায় এ বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। দুতই গণশুনাগী আয়োজন করে সেবাগ্রহীতাদের সমস্যাসমূহ সম্মুখভাবে নিষ্পত্তি করা হবে।

(৪) **সার্বিক পরিবীক্ষণ:**

বিগত তিন মাসে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকার প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাযথ সময়ে জিআরএস সিস্টেমে অনলাইন এবং অফলাইনে নিষ্পত্তি করা হচ্ছে এবং অনিষ্পন্ন অভিযোগসমূহ অন্য দপ্তরে পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হয়েছে। এ বোর্ডের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের যথাসময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি করার জন্য পরামর্শ প্রদান করা হয়েছে। প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গৃহীত হওয়ায় গ্রাহক সন্তুষ্টি ইতিবাচক।



প্রতিবেদন দাখিলকারীর স্বাক্ষর:

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার নাম: প্রফেসর মোহাম্মদ আবুল মনছুর ভূঞা

পদবী: বিদ্যালয় পরিদর্শক ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

ফোন: ০২-৫৮৬১০০৬৯

ইমেইল: is@dhakaeducationboard.gov.bd