



# মাধ্যমিক ও উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ড, ঢাকা

www.dhakaeducationboard.gov.bd



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (জানুয়ারি-মার্চ)/২০২৩

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

বিবেচ্য মাস: জানুয়ারি, ফেব্রুয়ারি ও মার্চ/২০২৩ 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/২০২৩” 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	জানুয়ারি/২০২৩	৭	৬	১	০	০	০	
২	ফেব্রুয়ারি/২০২৩	৪	৪	০	০	০	০	
৩	মার্চ/২০২২	৬	৬	০	০	০	০	
	মোট	১৭	১৬	১	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 ১৯/০২/২০২৩ তারিখে মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষা বোর্ডের সভাকক্ষে জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক একটি প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে এবং ২৬ 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। দ্রুতই 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 ভূঁঞা

পদবী: বিদ্যালয় পরিদর্শক ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

ফোন: ০২-৫৮৬১০০৬৯

ইমেইল: [is@dhakaeducationboard.gov.bd](mailto:is@dhakaeducationboard.gov.bd)