

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০।  
Web: [www.most.gov.bd](http://www.most.gov.bd)

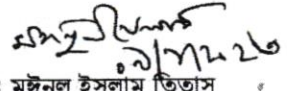
নং-৩৯.০০.০০০০.০২০.২৭.০০১.২২-১১

২৫ পৌষ ১৪২৯  
তারিখ :-----  
০৯ জানুয়ারি ২০২৩

**বিষয়: বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।**

বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) প্রতিবেদন সদয় পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন এবং  
পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন।

  
মোঃ মঈনুল ইসলাম তিতাস  
যুগ্মসচিব  
ও  
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা  
ফোন: ৯৫১৪৪৫৮  
E-mail: [section20@most.gov.bd](mailto:section20@most.gov.bd)

সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার  
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা  
(দৃ: আ: সিনিয়র সহকারী সচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা, পরিবহন পুল ভবন)

অনুলিপিঃ

- ১। উপসচিব, অধিশাখা-২, বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ২। সিনিয়র সচিবের একান্ত সচিব, বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ৩। সিনিয়র সহকারী সচিব, শাখা-০৩, বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ৪। প্রোগ্রামার, বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (সংশ্লিষ্ট সেবাবক্সে আপলোডের অনুরোধসহ)।
- ৫। সংশ্লিষ্ট নথি/গার্ড ফাইল।

**বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়**  
**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ এর**  
**২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন**

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	শান	কাঙ্ক্ষিত	কর্মসম্পাদনের মাত্রা	একক	কর্মসম্পাদনের তারিখের মাল	ব্যয়মাত্রা	সেটি অর্জন (ডিলেব/২০২২)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	৫	(২.১) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ও ফেরসাইটে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে স্থাপনাগাথকরণ এবং ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে স্থাপনাগাথকরণ	[২.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য স্থাপনাগাথকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৫	৪	২
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন	২০	(২.১) নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে গ্রাভ অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৮	৯০%	১০০%
		(২.২) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিজ্ঞাসারসম সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	১
		(২.৩) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	২
		(২.৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৪	২	১

*(স্বাক্ষর)*  
**মোঃ মঈনুল ইসলাম** জিতাস  
 যুগ্মসচিব

ও  
 অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা  
 বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়  
 বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০।  
Web: www.most.gov.bd


## ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২)

(২০২২-২৩ অর্থবছরের ২য় ত্রৈমাসিক)

বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং আপিল কর্মকর্তা-এর সকল তথ্য উপাত্ত ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করা আছে এবং এ মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত সেবাবক্স নিয়মিত হালনাগাদ করা হচ্ছে।

২০২২-২৩ অর্থবছরের ২য় ত্রৈমাসিক অনলাইনে ৫টি অভিযোগ পাওয়া গেছে এবং যথাসময়ে নিষ্পত্তি করা হয়েছে। এ ছাড়া, এ মন্ত্রণালয় সংশ্লিষ্ট ০১টি অভিযোগ সিস্টেমের ত্রুটির কারণে পেন্ডিং এবং ২টি অভিযোগ সময় অতিক্রান্ত দেখাচ্ছে দেখাচ্ছে; যা ইত:পূর্বে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ-কে জানানো হয়েছে।

কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সম্পাদন করা হয়েছে। এ ছাড়া সেবাগ্রহীতাদেরকে সেবা গ্রহণে কোন অসন্তুষ্টি থাকলে অনলাইনে এবং অফলাইনে অভিযোগ করার সুযোগ আছে। ইতোমধ্যে লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ১টি অবহিতকরণ সভা গত ২১ ডিসেম্বর ২০২২ তারিখ অনুষ্ঠিত হয়েছে।

  
মোঃ মঈনুল ইসলাম তিতাস  
যুগ্মসচিব  
ও  
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা  
ফোন: ৯৫১৪৪৫৮  
E-mail: [section20@most.gov.bd](mailto:section20@most.gov.bd)

নং-৩৯.০০.০০০০.০২০.২৭.০০১.২২-১৮৩

২৩ কার্তিক ১৪২৯  
তারিখ: -----  
০৮ নভেম্বর ২০২২

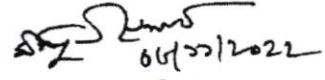
**বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Greivance Redress System-GRS) মাসিক প্রতিবেদন**

সূত্রঃ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং ০৪০৪.০০.০০০০.৮১১.২৭.০৩৫.১৫.১৪৮, তারিখ: ৩০ নভেম্বর ২০১৫

মাসের নাম: অক্টোবর ২০২২

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত ১০০/মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ)
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	ব্যঙ্গোপোদিত পৃষ্ঠীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
০২	নাই	নাই	০	০২	০২	০২	নাই	নাই	১০০%

\*গত ০৬/১০/২০২০ তারিখে অনলাইনে প্রাপ্ত ০২টি অভিযোগ সিস্টেমের ত্রুটির কারণে দীর্ঘদিন যাবৎ নিষ্পত্তি করা যাচ্ছে না।

  
০৫/১১/২০২২  
মোঃ মঈনুল ইসলাম তিতাস  
যুগ্মসচিব  
ও  
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা  
ফোন: ৫৫১০০৩৪৮  
E-mail: section20@most.gov.bd

সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার  
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা  
(দৃ: আ: সিনিয়র সহকারী সচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা, পরিবহন পুল ডবন)

**অনুলিপিঃ**

- ১। উপসচিব, অধিশাখা-২, বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ২। সিনিয়র সচিবের একান্ত সচিব, বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ৩। সিনিয়র সহকারী সচিব, শাখা-০৩, বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ৪। প্রোগ্রামার, বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (সংশ্লিষ্ট সেবাবক্রে আপলোডের অনুরোধসহ)।
- ৫। সংশ্লিষ্ট নথি/গার্ড ফাইল।