

নং-৩৯.০০.০০০০.০২০.২৭.০০১.২২-৮৬

২০ চৈত্র ১৪২৯
তারিখ: -----
০৩ এপ্রিল ২০২৩

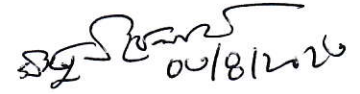
বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Greivance Redress System-GRS) মাসিক প্রতিবেদন

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

মাসের নাম: মার্চ ২০২৩

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	স্বপ্ররোধিত গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত* সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
০১	নাই	নাই	০	০	০১	০১	নাই	০২	১০০%

*উল্লেখ্য, <http://grs.gov.bd/> Portal-এ এ মন্ত্রণালয় সংশ্লিষ্ট ০১টি অভিযোগ সিস্টেমের ক্রুটির কারণে পেন্ডিং এবং ২টি অভিযোগ সময় অতিক্রান্ত দেখাচ্ছে; যা ইত:পূর্বে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ-কে জানানো হয়েছে।


০৩/৪/২৩

মোঃ মঈনুল ইসলাম তিতাস
যুগ্মসচিব

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

ফোন: ৯৫১৪৪৫৮

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 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।

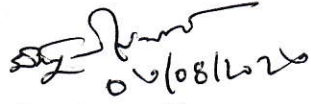
ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩)

(২০২২-২৩ অর্থবছরের ৩য় 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 ৩য় ত্রৈমাসিক অনলাইনে ০১টি 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 ইতঃপূর্বে 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

বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ এর
৩য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা	মোট অর্জন (মার্চ/২০২৩)	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	৫	[২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদকরণ [২.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ [২.৩] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিজ্ঞাসারএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন [২.৪] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ [২.৫] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত [২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত [২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত [২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত [২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা %	৫ ৫	৮ ২	৯০% ২	৩ ২
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন	২০			সংখ্যা	৩	৮	১০০%	
				সংখ্যা	৮	২	৩	
				সংখ্যা	৮	২	১	

১৮/০৩/১৮/১৮১৬

(মো: মঈনুল ইসলাম তিতাস)

যুগ্মসচিব

অধিশাখা-২০

৩

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

নং-৩৯.০০.০০০০.০২০.২৭.০০১.২২-৮৬

তারিখ: ২০ চৈত্র ১৪২৯
০৩ এপ্রিল ২০২৩

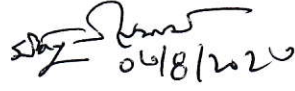
বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Greivance Redress System-GRS) মাসিক প্রতিবেদন

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

মাসের নাম: মার্চ ২০২৩

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	স্বপ্ররোধিত গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
০১	নাই	নাই	০	০	০১	০১	নাই	০২	১০০%

*উল্লেখ্য, <http://grs.gov.bd/> Portal-এ এ মন্ত্রণালয় সংশ্লিষ্ট ০১টি অভিযোগ সিস্টেমের ত্রুটির কারণে পেন্ডিং এবং ২টি অভিযোগ সময় অতিক্রান্ত দেখাচ্ছে; যা ইত:পূর্বে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ-কে জানানো হয়েছে।


তারিখ: ০৬/৪/২৩
মোঃ মঈনুল ইসলাম তিতাস
যুগ্মসচিব
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
ফোন: ৯৫১৪৪৫৮
E-mail: section20@most.gov.bd

সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
(দু: 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 সেবাবন্ডে আপলোডের অনুরোধসহ)।
- ৫। সংশ্লিষ্ট নথি/গার্ড ফাইল।

নং-৩৯.০০.০০০০.০২০.২৭.০০১.২২-৫২

২৪ ফাল্গুন ১৪২৯
তারিখ: -----
০৯ মার্চ ২০২৩

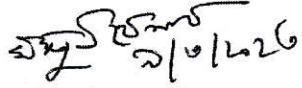
বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Greivance Redress System-GRS) মাসিক প্রতিবেদন

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

মাসের নাম: ফেব্রুয়ারি ২০২৩

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	স্বপ্ররোধিত গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
নাই	নাই	নাই	০	০	নাই	০	নাই	০২	--

*উল্লেখ্য, <http://grs.gov.bd/> Portal-এ এ মন্ত্রণালয় সংশ্লিষ্ট ০১টি অভিযোগ সিস্টেমের ক্রুটির কারণে পেডিং এবং ২টি অভিযোগ সময় অতিক্রান্ত দেখাচ্ছে; যা ইত:পূর্বে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ-কে জানানো হয়েছে।


মোঃ মঈনুল ইসলাম তিতাস
যুগ্মসচিব
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
ফোন: ৯৫১৪৪৫৮
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 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 নগ্নি/গার্ড ফাইল।

নং-৩৯.০০.০০০০.০২০.২৭.০০১.২২-৩৭

তারিখ: ২৬ মাঘ ১৪২৯
০৯ ফেব্রুয়ারি ২০২৩

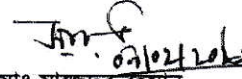
বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Greivance Redress System-GRS) মাসিক প্রতিবেদন

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

মাসের নাম: জানুয়ারি ২০২৩

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	স্বপ্রমোদিত গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
নাই	নাই	নাই	০	০	নাই	০	নাই	০২	--

*উল্লেখ্য, <http://grs.gov.bd/Portal>-এ এ মন্ত্রণালয় সংশ্লিষ্ট ০১টি অভিযোগ সিস্টেমের ক্রুটির কারণে পেজিং এবং ২টি অভিযোগ সময় অতিক্রান্ত দেখাচ্ছে দেখাচ্ছে; যা ইত:পূর্বে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ-কে জানানো হয়েছে।


মোঃ সাজেদুর রহমান
সিনিয়র সহকারী সচিব
শাখা-০৩
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার
বিকল্প কর্মকর্তা
ফোন: ৯৫১৪৪৫৮
E-mail: section20@most.gov.bd

সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
(দু: 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 সেবাবক্রে আপলোডের অনুরোধসহ)।
- ৫। সংশ্লিষ্ট নথি/গার্ড ফাইল।