

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


নং-৩৯.০০.০০০০.০২০.২৭.০০১.২২-১৭০

২৮ আশ্বিন ১৪২৯
তারিখ :-----
১৩ অক্টোবর ২০২২

বিষয়: বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ এর ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২) প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ এর ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২) প্রতিবেদন সদয় পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: ১ম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন এবং
পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন।


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 সেবাবঞ্চে আপলোডের অনুরোধসহ)।
- ৫। সংশ্লিষ্ট নথি/গার্ড ফাইল।

বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ এর

১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা	মোট অর্জন (সেপ্টেম্বর/২০২২)
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	৫	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৫	৪	১
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন	২০	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	৯০%	১০০%
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	০
		[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	১
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৪	২	০


(মো: মঈনুল ইসলাম তিতাস)

যুগ্মসচিব
অধিশাখা-২০

৩

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


ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২)

(২০২২-২৩ অর্থবছরের ১ম 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 ১ম ত্রৈমাসিক অনলাইনে ২টি অভিযোগ পাওয়া গেছে এবং যথাসময়ে নিষ্পত্তি করা হয়েছে। এ ছাড়া, গত ০৬/১০/২০২০ তারিখে অনলাইনে প্রাপ্ত ০২টি অভিযোগ সিস্টেমের ক্রুটির কারণে দীর্ঘদিন যাবৎ নিষ্পত্তি করা যাচ্ছে না।

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। লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যক্রম চলমান রয়েছে।



মোঃ মঈনুল ইসলাম তিতাস

যুগ্মসচিব

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

ফোন: ৯৫১৪৪৫৮

E-mail: section20@most.gov.bd



মন্ত্রণালয় সম্পর্কে	কর্মকর্তাবৃন্দ	সংস্থাসমূহ	প্রধানমন্ত্রীর প্রতিশ্রুতি/নির্দেশনা	উন্নয়ন প্রকল্পসমূহ/কর্মসূচি	কমিটি
প্রতিবেদন/প্রকাশনা	ই-মেইল	ব্লু-ইকোনোমি	এসভিজি	প্রয়োজনীয় লিংক	যোগাযোগ
স্বাধীনতার সুবর্ণজয়ন্তী				আপনার মতামত দিন	মুজিববন্দন ২০২০

Text size A A A Color c c c c

সর্বশেষ আপডেইট: ২৭ সেপ্টেম্বর ২০২২

অনিক ও আপিল কর্মকর্তাগণ

অতিরিক্ত ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

সেবা গ্রাহকিত অসন্তুষ্ট হলে নথিবদ্ধপ্রকার কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কার্য থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা সমাধিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	নথিবদ্ধপ্রকার কর্মকর্তার সমাধান সিদ্ধে কার্য হলে	অতিরিক্ত নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নাম ও পদবি: মোঃ হাসিনা ইসলাম তিজাস, চুপ্রসচিব ওয়েব পোর্টাল: www.grs.gov.bd	কক্ষ নং ৬, ১০ম তলা, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ফোন: +৮৮-০২-৫৫১০০১৪৮ মোব: ০১৭২৬৯২১০০৭ ই-মেইল: section20@most.gov.bd ওয়েব: www.most.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অতিরিক্ত নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নির্দিষ্ট সমস্যা সমাধান সিদ্ধে কার্য হলে	আপিল কর্মকর্তা নাম ও পদবি: মোঃ তৌফিক হাসানাত খান, অতিরিক্ত সচিব (বিঃপ্রঃ)	কক্ষ নং ৯০৫, কক্ষ নং ৬, ১০ম তলা, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ফোন: +৮৮-০২-৯৫১৪৪৫৮ মোব: ০১৯৭১১১১০০০ ই-মেইল: sta@most.gov.bd ওয়েব: www.most.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তার নির্দিষ্ট সমস্যা সমাধান সিদ্ধে কার্য হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অতিরিক্ত ব্যবস্থাপনা সেল	অতিরিক্ত গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৩০ কার্যদিবস

মাননীয় মন্ত্রী



শ্রী শ্রী ইয়াকুব ওসমান, মাননীয় মন্ত্রী

শ্রী শ্রী ইয়াকুব ওসমান ১৯৪৬ সালের ৫
জানুয়ারি চট্টগ্রামে জন্মগ্রহণ করেন। তাঁর পিতা
প্রথিতমশা কবি ও ক...

[বিস্তারিত](#)

সিনিয়র সচিব



জনাব জিয়াউল হাসান এমসি
সিনিয়র সচিব
বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়

[বিস্তারিত](#)

কেন্দ্রাধিপ ও অনুদান

২০২১-২২ অর্থবছরে R&D প্রকল্পের
চূড়ান্ত প্রতিবেদন ও বিলা আউটার জমা
প্রদান

বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি কর্মসূচির আওতায়
২০২১-২২ অর্থবছরের বিশেষ গবেষণা

৯

একই স্মারক নম্বর ও তারিখে প্রতিস্থাপিত
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০।
Fax: 880-02-9576538, Web: www.most.gov.bd

নং-৩৯.০০.০০০০.০২০.২৭.০০১.২২-১৬২

২১ আশ্বিন ১৪২৯
তারিখ: -----
০৬ অক্টোবর ২০২২

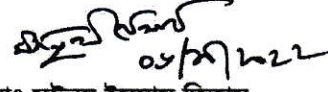
বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Greivance Redress System-GRS) মাসিক প্রতিবেদন

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

মাসের নাম: সেপ্টেম্বর 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	স্বশ্রোণোদিত 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	--

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


০৬/১০/২০২২
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।



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০।
Fax: 880-02-9576538, Web: www.most.gov.bd

নং-৩৯.০০.০০০০.০২০.২৭.০০১.২২-১৪৮

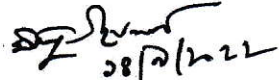
৩০ ভাদ্র ১৪২৯
তারিখ: -----
১৪ সেপ্টেম্বর ২০২২

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


তারিখ: ১৪/৯/২২
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
(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।

নং-৩৯.০০.০০০০.০২০.২৭.০০১.২২-১৩১

২৪ শ্রাবণ ১৪২৯
তারিখ: -----
০৮ আগস্ট ২০২২

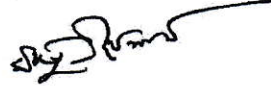
বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Greivance Redress System-GRS) মাসিক প্রতিবেদন

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

মাসের নাম: জুলাই 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	অশ্রোণোদিত গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
০৫	নাই	নাই	০	*০৫	০০	০৫	নাই	নাই	১০০%

* ৫টি অভিযোগ/মতামত একই ব্যক্তির এবং একই ধরনের। এ প্রেক্ষিতে, ১টি অভিযোগ-কে ভিত্তি করে বিষয়টি নিষ্পত্তি করা হয়েছে।


মোঃ মঈনুল ইসলাম ভিতাস
যুগ্মসচিব
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
ফোন: ৫৫১০০৩৪৮
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 সেবাবক্সে আপলোডের অনুরোধসহ)।
- ৫। সংশ্লিষ্ট নথি/গার্ড ফাইল।

৩