



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর
আইসিটি শাখা



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সংক্রান্ত সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি	মোঃ রাহেদ হোসেন পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
সভার তারিখ	২২ আগস্ট ২০২২
সভার সময়	দুপুর ২:৩০ মিনিট
স্থান	সভাকক্ষ, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর।
উপস্থিতি	পরিশিষ্ট 'ক'

সভার শুরুতে সভাপতি সভার সকল সদস্য-কে শুভেচ্ছা জানিয়ে কার্যসূচি অনুযায়ী আলোচ্য বিষয় উপস্থাপনের জন্য প্রোগ্রামার-কে অনুরোধ করেন। সভায় শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ এর কার্যক্রমসমূহ বাস্তবায়ন বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়। আলোচনান্তে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়:

সিদ্ধান্ত-১: সভায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার (GRS) কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ এবং মাসিক ও ত্রৈমাসিক ভিত্তিক প্রতিবেদন প্রদানের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

সিদ্ধান্ত-২: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়টি অংশীজনদের অবহিতকরণের জন্য মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে সভা/কর্মশালা আয়োজনের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

সিদ্ধান্ত-৩: অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক ও ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে প্রকাশ এবং মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগে দাখিল করার সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

সভায় আর কোন আলোচ্যসূচি না থাকায় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

মোঃ রাহেদ হোসেন
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)

স্মারক নম্বর: ৩৭.০৭.০০০০.০১৯.৩২.০০৬.২১.১২২

তারিখ: ১৫ ভাদ্র ১৪২৯

৩০ আগস্ট ২০২২

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

- ১) অতিরিক্ত সচিব, প্রশাসন ও অর্থ অনুবিভাগ, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
- ২) অতিরিক্ত সচিব, উন্নয়ন অনুবিভাগ, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
- ৩) সচিব এর একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
- ৪) তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী-১/২/৩/৪, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়

- ৫) তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর (সকল সার্কেল)।
- ৬) সিনিয়র সহকারী সচিব, বার্ষিক কর্মসম্পাদন, সেবা উন্নয়ন ও উত্তাবন শাখা, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
- ৭) নির্বাহী প্রকৌশলী: ডেস্ক-১/২/৩/৪, ডিজাইন-১/২, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়
- ৮) নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর (সকল জেলা)।
- ৯) প্রোগ্রামার, আইসিটি শাখা, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)
- ১০) হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা-১/২/৩, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়
- ১১) পিএ টু-প্রধান প্রকৌশলী, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর, , প্রধান কার্যালয়
- ১২) পিএ টু-পরিচালক, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর, প্রধান কার্যালয়



ইফতেখার উদ্দিন আহাম্মদ
প্রোগ্রামার

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সংক্রান্ত ৪র্থ সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি : মো: রাহেদ হোসেন
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
সভার তারিখ : ২৮ জুন ২০২১ খ্রিস্টাব্দ
সভার সময় : বিকাল ৩.০০ ঘটিকা
স্থান : শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তরের সভা কক্ষ

উপস্থিতি : পরিশিষ্ট 'ক'

২. সভার শুরুতে সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভা শুরু করেন। তিনি অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যক্রমের সাথে সংশ্লিষ্ট উপপরিচালক (প্রশাসন) জনাব আসাদুজ্জামান-কে আলোচনা অনুযায়ী সভা শুরু করতে বলেন। জনাব আসাদুজ্জামান সভার শুরুতেই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সংক্রান্ত ৩য় সভার কার্যবিবরণী পাঠ করেন এবং তা অনুমোদিত হয়। তিনি জানান যে, গত ১২ (বার) মাসে কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি। প্রতি মাসের ১০ তারিখের মধ্যে অভিযোগ সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগে নিয়মিত প্রেরণ করা হচ্ছে এবং এ অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে আপলোড করা হচ্ছে। এছাড়া অভিযোগ বাস্তব অফিসের দৃশ্যমান স্থানে রাখা আছে। সভাপতি বলেন যে, অভিযোগ পাওয়ার সাথে সাথেই যেন প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। পরবর্তীতে অভিযোগ কার্যক্রমে নিয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় :

সিদ্ধান্তসমূহ :

- ২.১ অভিযোগ পাওয়ার পর অতি সত্ত্বর প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের করতে হবে;
- ২.২ অভিযোগ সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রতি মাসের ১০ তারিখের মধ্যে মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের সংশ্লিষ্ট শাখায় প্রেরণ করতে হবে।

৩. সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

মো: রাহেদ হোসেন
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
ফোন: ০২-৯৫৬২১৭৭
ই-মেইল: dir@eedmoe.gov.bd

স্মারক নং-৩৭.০৭.০০০০.০০৭.৩৫.৩৭৪.২০২০-

তারিখ : ২৯/০৬/২০২১

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)

- ০১। প্রধান প্রকৌশলী, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর, শিক্ষা ভবন, ঢাকা।
- ০২। সিনিয়র সহকারী সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়।
- ০৩। তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর, সকল।
- ০৪। নির্বাহী প্রকৌশলী, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর, সকল।
- ০৫। অফিস নথি।

আসাদুজ্জামান
উপপরিচালক (প্রশাসন)
ফোন: ০২-৯৫৫৭৭৬৯
ই-মেইল: dd_ad@eedmoe.gov.bd

২৯/৬/২১

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সংক্রান্ত ৩য় সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি : মো: রাহেদ হোসেন
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
সভার তারিখ : ৩০ মার্চ ২০২১ খ্রিস্টাব্দ
সভার সময় : বিকাল ৩.০০ ঘটিকা
স্থান : শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তরের সভা কক্ষ

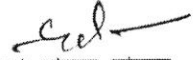
উপস্থিতি : পরিশিষ্ট 'ক'

২. সভার শুরুতে সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভা শুরু করেন। তিনি অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যক্রমের সাথে সংশ্লিষ্ট উপপরিচালক (প্রশাসন) জনাব আসাদুজ্জামান-কে আলোচনা অনুযায়ী সভা শুরু করতে বলেন। জনাব আসাদুজ্জামান সভার শুরুতেই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সংক্রান্ত ২য় সভার কার্যবিবরণী পাঠ করেন এবং তা অনুমোদিত হয়। তিনি জানান যে, গত ০৯ (নয়) মাসে কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি। প্রতি মাসের ১০ তারিখের মধ্যে অভিযোগ সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগে নিয়মিত প্রেরণ করা হচ্ছে এবং এ অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে আপলোড করা হচ্ছে। এছাড়া অভিযোগ বাক্স অফিসের দৃশ্যমান স্থানে রাখা আছে। সভাপতি বলেন যে, অভিযোগ পাওয়ার সাথে সাথেই যেন প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। পরবর্তীতে অভিযোগ কার্যক্রমে নিয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় :

সিদ্ধান্তসমূহ :

- ২.১ অভিযোগ পাওয়ার পর দ্রুত গতিতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের করতে হবে;
- ২.২ অভিযোগ সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রতি মাসের ১০ তারিখের মধ্যে মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগের সংশ্লিষ্ট শাখায় প্রেরণ করতে হবে।

৩. সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।


মো: রাহেদ হোসেন

পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)

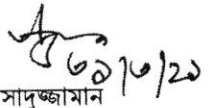
ফোন: ০২-৯৫৬২১৭৭

ই-মেইল: dir@eedmoe.gov.bd

স্মারক নং-৩৭.০৭.০০০০.০০৭.৩৫.৩৭৪.২০২০-২৮৮

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)

- ০১। প্রধান প্রকৌশলী, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর, শিক্ষা ভবন, ঢাকা।
- ০২। সিনিয়র সহকারী সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়।
- ০৩। তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর, সকল।
- ০৪। নির্বাহী প্রকৌশলী, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর, সকল।
- ০৫। অফিস নথি।


আসাদুজ্জামান

উপপরিচালক (প্রশাসন)

ফোন: ০২-৯৫৫৭৭৬৯

ই-মেইল: dd_ad@eedmoe.gov.bd

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সংক্রান্ত ২য় সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি : মো: রাহেদ হোসেন
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
সভার তারিখ : ২৭ ডিসেম্বর ২০২০ খ্রিস্টাব্দ
সভার সময় : বিকাল ৩.০০ ঘটিকা
স্থান : শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তরের সভা কক্ষ

উপস্থিতি : পরিশিষ্ট 'ক'

২. সভার শুরুতে সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভা শুরু করেন। তিনি অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যক্রমের সাথে সংশ্লিষ্ট উপপরিচালক (প্রশাসন) জনাব আসাদুজ্জামান-কে আলোচনা অনুযায়ী সভা শুরু করতে বলেন। জনাব আসাদুজ্জামান সভার শুরুতেই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সংক্রান্ত ১ম সভার কার্যবিবরণী পাঠ করেন এবং তা অনুমোদিত হয়। তিনি জানান যে, গত ০৬ (ছয়) মাসে কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি। প্রতি মাসের ১০ তারিখের মধ্যে অভিযোগ সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগে নিয়মিত প্রেরণ করা হচ্ছে এবং এ অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে আপলোড করা হচ্ছে। সভাপতি বলেন যে, অভিযোগ পাওয়ার সাথে সাথেই যেন প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। পরবর্তীতে অভিযোগ কার্যক্রমে নিয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় :

সিদ্ধান্তসমূহ :

- ২.১ অভিযোগ পাওয়ার পর তাৎক্ষণিক ব্যবস্থা গ্রহণের করতে হবে;
- ২.২ অভিযোগ সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।

৩. সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

৩৪৮

মো: রাহেদ হোসেন
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
ফোন: ০২-৯৫৬২১৭৭
ই-মেইল: dir@eedmoe.gov.bd

স্মারক নং-৩৭.০৭.০০০০.০০৭.৩৫.৩৭৪.২০২০-৮১

তারিখ : ২৭/১২/২০২০

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)

- ০১। প্রধান প্রকৌশলী, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর, শিক্ষা ভবন, ঢাকা।
- ০২। সিনিয়র সহকারী সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়।
- ০৩। তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর, সকল।
- ০৪। নির্বাহী প্রকৌশলী, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর, সকল।
- ০৫। অফিস নথি।

২৭/১২/২০২০

আসাদুজ্জামান
উপপরিচালক (প্রশাসন)
ফোন: ০২-৯৫৫৭৭৬৯
ই-মেইল: dd_ad@eedmoe.gov.bd

৩৪
২০

১.৩

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর
শিক্ষা ভবন, ঢাকা।
www.eedmoe.gov.bd

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সংক্রান্ত ১ম সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি : মো: রাহেদ হোসেন
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
সভার তারিখ : ২২ সেপ্টেম্বর ২০২০ খ্রিস্টাব্দ
সভার সময় : সকাল ১০.০০ ঘটিকা
স্থান : শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তরের সভা কক্ষ

উপস্থিতি : পরিশিষ্ট 'ক'

২. সভার শুরুতে সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভা শুরু করেন। সভার শুরুতেই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সাথে সংশ্লিষ্ট সেবা গ্রহীতার বিষয়ে আলোচনা করা হয়। সভায় অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যক্রমের সাথে সংশ্লিষ্ট উপপরিচালক (প্রশাসন) জনাব আসাদুজ্জামান জানান যে, গত ০৩ (তিন) মাসে কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি। প্রতি মাসের ১০ তারিখের মধ্যে অভিযোগ সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগে প্রেরণ করা হচ্ছে এবং এ অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে আপলোড করা হচ্ছে। এ বিষয়ে এ.পি.এ. ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা বলেন যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সাধারণ জনগণের মাধ্যমে দায়েরকৃত অভিযোগ নিষ্পত্তির একটি প্রক্রিয়া এবং A.P.A. এর আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যের কার্যক্রমের সাথে সংশ্লিষ্ট। সভাপতি বলেন যে, অভিযোগ পাওয়ার সাথে সাথেই যেন প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। কোন অবস্থাতেই যেন অভিযোগ পড়ে না থাকে। তিনি যেকোন অভিযোগের বিষয়ে সাথে সাথে ব্যবস্থা গ্রহণের নির্দেশনা প্রদান করেন। পরবর্তীতে অভিযোগ কার্যক্রমে নিয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় :

সিদ্ধান্তসমূহ :

- ২.১ অভিযোগ পাওয়ার পর তাৎক্ষণিক ব্যবস্থা গ্রহণের করতে হবে;
- ২.২ অভিযোগ সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।

৩. সভায় আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষর

মো: রাহেদ হোসেন
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
ফোন: ০২-৯৫৬২১৭৭
ই-মেইল: dir@eedmoe.gov.bd

স্মারক নং-৩৭.০৭.০০০০.০০৭.৩৫.৩৭৪.২০২০-১৮

তারিখ : ২৩/০৯/২০২০

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)

- ০১। প্রধান প্রকৌশলী, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর, শিক্ষা ভবন, ঢাকা।
- ০২। সিনিয়র সহকারী সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়।
- ০৩। তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর, সকল।
- ০৪। নির্বাহী প্রকৌশলী, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর, সকল।
- ০৫। অফিস নথি।

স্বাক্ষর
২৬/০৯/২০২০

আসাদুজ্জামান
উপপরিচালক (প্রশাসন)
ফোন: ০২-৯৫৫৭৭৬৯
ই-মেইল: dd_ad@eedmoe.gov.bd

স্বাক্ষর
২৩/৯/২০