



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়
শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর
শরীয়তপুর।



স্মারক নং: নিঃপ্রঃ/ইইডি/শরীয়তপুর/২০২৩/৫৯৮

তারিখঃ ২৩/০৮/২০২৩ খ্রিঃ

বিষয় : শরীয়তপুর জেলার অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) বিষয়ে কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন সংক্রান্ত।

সূত্র : ১) মহোদয়ের স্মারক নং-৩৭.০৭.০০০০.০১৯.৩২.০০৬.২৩.১২৭, তাং- ১৭/০৮/২০২৩ খ্রিঃ

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের আলোকে জানানো যাচ্ছে যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) বিষয়ে কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন নির্দেশিকা, ২০২৩-২০২৪ অনুযায়ী শরীয়তপুর জেলার অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) বিষয়ে কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন মোহদয়ের সদয় অবগতির ও কার্যার্থে অত্র সাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি :

১। বর্ণনা মোতাবেক ০২ (দুই) প্রস্থ।

PK
23/08/23

(রাসেল মিয়া)

নির্বাহী প্রকৌশলী (চঃ দাঃ)

শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর

শরীয়তপুর।

প্রাপক,

প্রধান প্রকৌশলী

শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর

শিক্ষা ভবন, ঢাকা।



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়
শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর
শরীয়তপুর।
www.eed.shariatpur.gov.bd



২০২৩-২৪ অর্থ বছরে শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর, শরীয়তপুর কর্তৃক গৃহীত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাঃ-

সরকারি কার্যক্রমে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে সুশাসন সমুল্লত করার লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের তত্ত্বাবধায়নে চালুকৃত অনলাইন ও অফলাইনে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা চালু করা অতিব জরুরী। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮) অনুযায়ী জি আর এস সিস্টেমে, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল যথাসময়ে নিষ্পত্তি করণের লক্ষ্যে নিম্নোক্ত কর্মপরিকল্পনা গ্রহণ করা হয়েছেঃ-

কর্মপরিকল্পনাঃ-

১. অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত কোন জটিলতার সৃষ্টি হলে তার নিরসনের উদ্যোগ গ্রহণ।
২. অভিযোগ দাখিল ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত গুরুত্বপূর্ণ বিষয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেলের গোচরে আনয়ন।
৩. মাসিক সমন্বয় সভার আলোচ্যসূচি হিসেবে অন্তর্ভুক্ত করণ।
৪. জি আর এস এর জন্য অভিযোগ বাক্স স্থাপন।
৫. যদি প্রথম ছয় মাসে জি আর এস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায় সেক্ষেত্রে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে বছরে দুইটি সভা আয়োজন করণ।
৬. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল গঠন।
৭. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা এবং অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল সার্বক্ষণিক এ সকল বিষয় তদারকি করবেন।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাঃ-

১. নির্বাহী প্রকৌশলী, শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর, শরীয়তপুর।


অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সেলের কমিটিঃ-

নির্বাহী প্রকৌশলীর নির্দেশে নিম্নোক্ত কমিটি গঠন করা হলোঃ-

১. সহকারী প্রকৌশলী.....আহবায়ক।
২. হিসাবরক্ষক.....সদস্য।
৩. সহকারী প্রশাসনিক কর্মকর্তা.....সদস্য সচিব।

কমিটির কার্যপরিধিঃ-

১. যে কোন অভিযোগ আসলে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার দৃষ্টিগোচর পূর্বক প্রাথমিক পর্যায়ে তদন্ত ও সমাধানের প্রতিবেদন অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার (নির্বাহী প্রকৌশলী) বরাবর উপস্থাপন।
২. অভিযোগ উদ্ভাবনের কারণ সনাক্তকরণ, করণীয় নির্ধারণ ও গৃহীত কার্যক্রম সংক্রান্ত অর্ধবার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ।
৩. ষান্মাসিক আকারে প্রতিবেদন অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা বরাবর প্রেরণ এবং ষান্মাসিক সভার আয়োজন করণ।


23/08/23
(রাসেল মিয়া)

নির্বাহী প্রকৌশলী (চঃ দাঃ)
শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর
শরীয়তপুর।

E-mail: ee_shar@eedmoe.gov.bd

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার


নিবাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়

শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর

শরীয়তপুর।

নিবাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়, ইইডি শরীয়তপুর জেলার অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা (২০২৩-২৪)

ক্রমিক নং	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক		১.১। নিদিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	১.১.১। অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১৫			৯০	৮০	৭০	৬০	
		১.১.১। যদি কোনো অফিসে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, উক্ত অফিস কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	১.১.১.১। স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫			২	-	-	১	
		১.২। অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	১.২.১। মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৫			১২	১০	৭	৬	
সক্ষমতা অর্জন		১.২। নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারী ও স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অফিসে প্রতিকার ব্যবস্থা ও জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	১.২.১। প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার/স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫			২	-	-	১	


 ২৩/০৪/২৩
 (রাসেল মিয়া)
 নিবাহী প্রকৌশলী (চঃ দাঃ)
 শিক্ষা প্রকৌশল অধিদপ্তর
 শরীয়তপুর