



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়
বেসরকারি শিক্ষক নিবন্ধন ও প্রত্যয়ন কর্তৃপক্ষ (NTRCA)
রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (৪র্থতলা)
৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন রোড, রমনা, ঢাকা-১০০০
www.ntrca.gov.bd



বিষয়: স্টেক হোল্ডারদের সাথে অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ক ভার্চুয়াল সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : জনাব মোঃ এনামুল কাদের খান
চেয়ারম্যান (অতিরিক্ত সচিব)

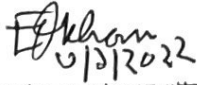
সভার তারিখ : ২৭ ডিসেম্বর, ২০২১ খ্রি: (সোমবার)
সময় : সকাল ১১.৩০ ঘটিকা।
সভার স্থান : এনটিআরসিএ'র সম্মেলন কক্ষ।

সভাপতি সভার প্রারম্ভে ভার্চুয়ালি সংযুক্ত খুলনা ও বরিশাল বিভাগের জেলা শিক্ষা অফিসারদের স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম গুরু করেন। তিনি সংযুক্ত সকল কর্মকর্তার দৃষ্টি আকর্ষণ করে বলেন মহামারি করোনার কথা বিবেচনা করে ভার্চুয়াল সভার মাধ্যমে সরকার কর্তৃক গৃহীত এবং মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রবর্তিত অভিযোগ প্রতিকার এর বিষয়টি সকল সরকারি, আধা-সরকারি, স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠান এবং বেসরকারি প্রতিষ্ঠানে অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ বিবেচনা করে কার্যক্রম গ্রহণ করা হচ্ছে। সেবা প্রদান কালে যদি কোন নাগরিক, কর্মচারী বা প্রতিষ্ঠান সংশ্লিষ্ট হয় তবে তা প্রশমনের মাধ্যমে প্রতিকার প্রদান করাই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার অন্যতম লক্ষ্য। যেকোন ধরনের সংশ্লিষ্টতা নিরসনে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা একটি কার্যকর পদক্ষেপ। তিনি সকল কর্মকর্তাকে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রবর্তিত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত নির্দেশাবলি সম্পর্কে অবহিত করণের জন্য এ প্রতিষ্ঠানের অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা (অনিক) কে আহ্বান জানান। অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা ভার্চুয়ালি সংযুক্ত খুলনা ও বরিশাল বিভাগের সকল জেলা শিক্ষা অফিসারদের স্বাগত জানিয়ে ২০১৫ সালের মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রবর্তিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮) সম্পর্কে সংক্ষিপ্ত উপস্থাপনা তুলে ধরে বলেন প্রবর্তিত নির্দেশিকাটি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগসহ যেকোন প্রতিষ্ঠানের ওয়েবসাইটে দেওয়া রয়েছে। জেলা শিক্ষা অফিসারবৃন্দ যেকোন ওয়েব সাইটে প্রবেশকরে অথবা www.grs.gov.bd লিংকে প্রবেশকরে এ বিষয়ে সুস্পষ্ট ধারণা অর্জন করতে পারবেন। তিনি বলেন গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ২১(২) অনুচ্ছেদ, সচিবালয় নির্দেশমালা এর অষ্টম অধ্যায়ের ২৬২(১৩২), জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন ২০২০ এর প্রতিবেদন এর আলোকে ২০১৫ সাল হতে অনলাইনে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা চালু করা হয়। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে ও ভোগান্তি ছাড়া সেবা প্রদান এবং সরকারি কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্রণোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ ঘটানো। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাকে প্রতিটি সরকারি দপ্তরের প্রশাসনিক দায়িত্বের অংশ হিসেবে গণ্য করতে হবে। ওয়েব ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সেবা প্রদানকারীর কর্মদক্ষতা ও দায়িত্বশীলতার উপর নির্ভর করে। সংগত কারণে grs সফটওয়্যারের সঙ্গে সকল কর্মকর্তাকে পরিচিত হতে হবে। তিনি সকল জেলা শিক্ষা কর্মকর্তাকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা ডাউনলোড করে সম্যক অনুধাবনের অনুরোধ জানান। তিনি বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের সঙ্গে জড়িত সকল সেবা প্রত্যাশীদের এ বিষয়ে সুস্পষ্ট ধারণা প্রদানের জন্য তাদের স্ব স্ব জেলায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে মাসিক সমন্বয় সভায় অবহিত করণের মাধ্যমে বিষয়টি তার অধিক্ষেত্রের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অবহিত করণের অনুরোধ জানান। তিনি আরো অবহিত করেন এ ব্যবস্থা যথাযথভাবে প্রবর্তন সম্ভব হলে ব্যক্তিগত উপস্থিতি ছাড়া সম্ভাব্য দূত সময়ে স্বল্প খরচে প্রতিকার প্রার্থীকে প্রতিকার প্রদান সহজতর হবে। সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক্রমিক নং	আলোচনার বিষয়	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
১.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৫ (পরিমার্জিত-২০১৮)	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ভার্চুয়াল সভায় অবহিত করেন যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রবর্তিত নির্দেশিকা সম্পর্কে সুস্পষ্ট ধারণা লাভের জন্য সকল জেলা শিক্ষা অফিসারদের প্রবর্তিত নির্দেশিকা সম্পর্কে সুস্পষ্ট ধারণা অর্জন প্রয়োজন। সংশ্লিষ্ট জেলা শিক্ষা অফিসারবৃন্দ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ওয়েব সাইট www.grs.gov.bd লিংকে প্রবেশকরে প্রবর্তিত নির্দেশিকাটি সংগ্রহ করে স্ব স্ব অফিসে সংরক্ষণ করণে উদ্যোগ গ্রহণ করবেন এবং প্রবর্তিত নির্দেশিকা	www.grs.gov.bd ওয়েব লিংকে প্রবেশ করে অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৫ আবশ্যিকভাবে ডাউনলোড করে স্ব স্ব অফিসে সংরক্ষণ করতে হবে।	বরিশাল ও খুলনা বিভাগের সকল জেলা শিক্ষা অফিসার ও অনিক

ক্রমিক নং	আলোচনার বিষয়	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
		অনুসারে প্রতিকার প্রার্থীদের সেবা প্রদানে কার্যকর ভূমিকা রাখবেন।		
২.	অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে প্রাপ্ত অবদন যনাসময়ে নিষ্পন্ন করণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) জনান অভিযোগ প্রতিকারের বিষয়টি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক পর্যবেক্ষণ করা হয় এবং প্রতিটি কার্যক্রম সময়াবদ্ধ। সে কারণে নাগরিক, অভ্যন্তরীণ এবং দাপ্তরিক অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে আবশ্যিকভাবে সময়ের বিষয়টিকে গুরুত্ব দিতে হবে। সভাপতি এ বিষয়ে মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাদের আন্তরিকতা ও নিষ্ঠার সাথে কাজ করে অভিযোগ প্রতিকারে সকলকে কার্যকর ভূমিকা রাখার আহবান জানান।	(ক) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা ২০১৫ অনুসরণ করে নাগরিক, অভ্যন্তরীণ এবং দাপ্তরিক অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে। (খ) নির্দেশিকায় প্রদত্ত পদ্ধতি ও সময় অনুসরণ করে অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে।	বরিশাল ও খুলনা বিভাগের সকল জেলা শিক্ষা অফিসার ও অনিক

সভাপতি ভার্চুয়ালি সংযুক্ত সকল অফিসারদের এ প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে অর্পিত দায়িত্ব পালনে গুরুত্বপূর্ণ অবদানের জন্য ধন্যবাদ জানান। তিনি আশাপোষন করেন শূন্য পদ পূরণের তথ্য প্রেরণ, বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে প্রবেশ পর্যায়ে শিক্ষক সুপারিশে জেলা শিক্ষা অফিসারগণ কার্যকর ভূমিকা পালনের পাশাপাশি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রবর্তিত অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রেও নিষ্ঠা ও আন্তরিকতার সঙ্গে তাদের দায়িত্ব পালন করবেন। ভার্চুয়াল সভা সম্পন্ন করণে সংযুক্ত সকল কর্মকর্তা এবং টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড কে ভার্চুয়াল সভা সম্পন্ন করণে প্রদত্ত কারিগরি সহযোগিতার জন্য তিনি ধন্যবাদ জানান। পরিশেষে সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভাপতি সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।


 (মোঃ এনামুল কাদের খান)
 চেয়ারম্যান (অতিরিক্ত সচিব)
 এনটিআরসিএ, ঢাকা।

স্মারক নম্বর: ৩৭.০৫.০০০০.০০৯.৬৭.০০১.২০২১.০৫

তারিখ: ০৩ জানুয়ারী, ২০২২ খ্রি.

বিতরণ: সদয় অবগতির জন্য

১. সদস্য (সকল), এনটিআরসিএ
২. পরিচালক (সকল), এনটিআরসিএ
৩. জেলা শিক্ষা অফিসার, সকল (বরিশাল ও খুলনা বিভাগ)
৪. উপ-পরিচালক (সকল), এনটিআরসিএ
৫. সহকারী পরিচালক (সকল), এনটিআরসিএ
৬. পিএ টু চেয়ারম্যান, এনটিআরসিএ (চেয়ারম্যান মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)
৭. অফিস নথি।



(তাহসিনুর রহমান)
পরিচালক (পমূপ্র)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)
এনটিআরসিএ, ঢাকা।