



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



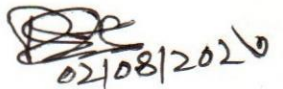
স্মারক নম্বর: ৩৭.০৫.০০০০.০০৯.৬৭.০০১.২১. ২২১

তারিখ: ১৯ চৈত্র, ১৪২৯ বঙ্গাব্দ
২ এপ্রিল, ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিষয় : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর কার্যক্রম ২.২ অনুযায়ী ৩য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণ।

সূত্র : এনটিআরসিএ এর ২০২২-২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার কার্যক্রম ২.২ অনুযায়ী।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে বেসরকারি শিক্ষক নিবন্ধন ও প্রত্যয়ন কর্তৃপক্ষ এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর কার্যক্রম ২.২ অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ৩য় পরিবীক্ষণ করা হয়েছে এবং ৩য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণের জন্য প্রস্তুত করা হয়েছে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ২০২২-২৩ অর্থবছরের জানুয়ারি হতে মার্চ সময়কালীন অনলাইনে www.grs.gov.bd ওয়েবসাইট হতে প্রাপ্ত মোট অভিযোগের সংখ্যা ৪৪টি যার মধ্যে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা ৩৪ টি। অনিক বরাবরে সরাসরিপ্রাপ্ত নাগরিক অভিযোগের সংখ্যা ৪৪টি যার মধ্যে ৩৪টি নিষ্পত্তি করা হয়েছে। ১০টি আবেদন বিষয়ে নিজ দপ্তরের সংশ্লিষ্ট অনুবিভাগে মতামতের জন্য প্রেরণ করা হয়েছে। অন্য দপ্তরে প্রেরিত অভিযোগের সংখ্যা শূন্য। সর্বমোট প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা ৪৪টি। তৃতীয় ত্রৈমাসিকে অভিযোগ নিষ্পত্তির হার ৬৭.১০%। চলমান অভিযোগের সংখ্যা (নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি ১০টি)। সর্বমোট অনিষ্পন্ন অভিযোগ ১০টি। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার জানুয়ারি ২০২৩ থেকে মার্চ ২০২৩ পর্যন্ত ৩য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনটি এনটিআরসিএ ওয়েবসাইট www.ntrca.gov.bd এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সেবাবক্স এর মাসিক/ত্রৈমাসিক/বার্ষিক/অগ্রগতি প্রতিবেদন লিংক হতে পাওয়া যাবে। এনটিআরসিএ এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী ৩য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো।


০২/০৪/২০২৩

(মো: আবদুর রহমান)

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

ও

পরিচালক (পমুপ্র)

এনটিআরসিএ, ঢাকা।

ফোন : ৪১০৩০১২৪

ই-মেইল : harahman1993@gmail.com

প্রাপক,

চেয়ারম্যান

বেসরকারি শিক্ষক নিবন্ধন ও প্রত্যয়ন কর্তৃপক্ষ

ঢাকা।

ফোন : ৪১০৩০০৪৩

অনুলিপি সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো:


১. উপসচিব (সংসদ), মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ এর ৩য় ত্রৈমাসিক (০১ জানুয়ারি থেকে ৩১ মার্চ, ২০২৩ পর্যন্ত) অগ্রগতি প্রতিবেদন

দপ্তর/সংস্থার নাম : বেসরকারি শিক্ষক নিবন্ধন ও প্রত্যয়ন কর্তৃপক্ষ (এনটিআরসিএ)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা	১ম কোয়ার্টার/	২য় কোয়ার্টার/	৩য় কোয়ার্টার/
						২০২২-২০২৩	জুলাই/২২-সেপ্টেম্বর/২২	অক্টোবর/২২-ডিসেম্বর/২২	জানুয়ারি/২৩-মার্চ/২২
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	৪	১	১	১
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	৯০	৯৫.৮৩	৮৫.৭১	৬৭.১০
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	৯০	১০০	১০০	১০০
সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	১	-	-
		[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	১	১	১
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৪	২	-	---	১

স্বাক্ষর :


02/08/2026

নাম : মো: আবদুর রহমান (উপসচিব)

পদবি : পরিচালক (পরীক্ষা মূল্যায়ন ও প্রত্যয়ন)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

ফোন : ৪১০৩০১২৪

ই-মেইল : harahman1993@gmail.com