



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: ৩৭.০৫.০০০০.০০৯.৬৭.০০১.২১.৪৫৩

তারিখ: ২১ আষাঢ়, ১৪২৯ বঙ্গাব্দ
০৫ জুলাই, ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিষয় : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর কার্যক্রম ২.২ অনুযায়ী ৪র্থ 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 ৪র্থ পরিবীক্ষণ করা হয়েছে এবং ৪র্থ ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণের জন্য প্রস্তুত করা হয়েছে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ২০২২-২৩ অর্থবছরের এপ্রিল হতে জুন সময়কালীন অনলাইনে www.grs.gov.bd ওয়েবসাইট হতে প্রাপ্ত মোট অভিযোগের সংখ্যা ১৪টি যার মধ্যে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা ১৪ টি। অনিক বরাবরে সরাসরিপ্রাপ্ত নাগরিক অভিযোগের সংখ্যা ১৪টি যার মধ্যে ১৪টি নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অন্য দপ্তরে প্রেরিত অভিযোগের সংখ্যা শূন্য। সর্বমোট প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা ১৪টি। ৪র্থ ত্রৈমাসিকে অভিযোগ নিষ্পত্তির হার ১০০%। চলমান অভিযোগের সংখ্যা (নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি শূন্য টি)। সর্বমোট অনিষ্পন্ন অভিযোগ শূন্য টি। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার এপ্রিল ২০২৩ থেকে জুন ২০২৩ পর্যন্ত ৪র্থ 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 ৪র্থ ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো।

চেয়ারম্যান
বেসরকারি শিক্ষক নিবন্ধন ও প্রত্যয়ন কর্তৃপক্ষ
ঢাকা।

(শারমিন সুলতানা)

সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)

ও

বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা
এনটিআরসিএ, ঢাকা।

ফোন : ৫৫১৩৮৫০৭

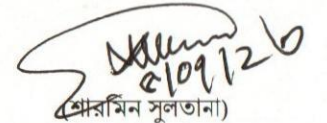
ই-মেইল : sarmin@iju.ac.jp

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ এর ৪র্থ ত্রৈমাসিক (০১ এপ্রিল থেকে ৩০ জুন, 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/ জুলাই/২২- সেপ্টেম্বর/২২ অর্জন	২য় কোয়ার্টার/ অক্টোবর/২২- ডিসেম্বর/২২ অর্জন	৩য় কোয়ার্টার/ জানুয়ারি/২৩- মার্চ/২৩ অর্জন	৪র্থ কোয়ার্টার/ এপ্রিল/২৩- জুন/২৩ অর্জন	অর্জিত মান	মন্তব্য
						২০২২-২০২৩	১০০% (অসাধারণ)	১১	১২	১৩		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
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	৪	
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	৯০	৬৬.৬৭	১০০	১০০	১০০	৭	
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	৯০	১০০	১০০	১০০	১০০	৩	
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	-	-	১	৪	
		[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	১	৩	
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৪	২	-	-	১	১	৪	
সর্বমোট অর্জন										২৫		

- কর্মসম্পাদক সূচক [১.২.১] এ বর্ণিত ১ম ও ২য় এবং ৩য় কোয়ার্টার এর পরিসংখ্যান যথাক্রমে ৯৫.৮৩% ও ৮৫.৭১% এবং ৬৭.১০% এ পূর্বে প্রেরণ করা হয়েছিলো তা সংশোধন করা হয়েছে। উল্লেখ্য যে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক পরিচালিত (GRS) সফটওয়্যার এর কারিগরি ত্রুটির জন্য এমনটি হয় যা পরবর্তিতে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের প্রতিনিধির মাধ্যমে সংশোধন করা হয়েছে (২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাসিক প্রতিবেদন)।


সারমিন সুলতানা

সহকারী পরিচালক (প্রশাসন)
ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

ফোন: ৫৫১৩৮৫০৭

ই-মেইল: sarmin@iuj.ac.jp