



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
শিক্ষা মন্ত্রণালয়
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ
প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট
পরিকল্পনা ও উন্নয়ন শাখা



বাড়ি নং-৪৪, সড়ক নং-১২/এ, ধানমন্ডি, ঢাকা-১২০৯
www.pmeat.gov.bd

বিষয়: : ২০২০-২১ অর্থবছরের ট্রাস্টের এপিএ কর্মপরিকল্পনার আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যের কার্যক্রম ১.৩ অনুযায়ী 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ' সংক্রান্ত অনুষ্ঠিত ২য় সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : নাসরীন আফরোজ, ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব), প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট, ধানমন্ডি, ঢাকা।

সভার তারিখ ও সময়: ২২ ফেব্রুয়ারি ২০২১ খ্রি.; সকাল ১০:৩০ মিনিট।

স্থান : ট্রাস্টের সম্মেলন কক্ষ (কক্ষ নং ২১৫)।

উপস্থিতি : "ক"

২.০ সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভাপতির অনুমতিক্রমে ট্রাস্টের সহকারী পরিচালক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) ও সভার সদস্য সচিব সভার আলোচনা শুরু করেন। সদস্য সচিব বলেন যে, ২০২০-২১ অর্থবছরের ট্রাস্টের এপিএ কর্মপরিকল্পনার আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যের কার্যক্রম ১.৩ অনুযায়ী 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ' সভা কোভিড-১৯ পরিস্থিতি বিবেচনায় রেখে স্বাস্থ্যবিধি মেনে নিয়মিত আয়োজন করা হচ্ছে। এছাড়াও, ট্রাস্টের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাসিক প্রতিবেদন (পত্র/দরখাস্তযোগে ও অনলাইনে) নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগে প্রেরণ করা হয়। সভাপতি বলেন যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রবর্তনের মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে সরকারি সেবার মান বৃদ্ধি, কম সময়ে, স্বল্প ব্যয়ে ও ভোগান্তি ছাড়া সেবা প্রদান এবং সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মধ্যে স্বপ্রণোদিতভাবে সেবা প্রদানে এগিয়ে আসার মনোবৃত্তির বিকাশ। তিনি আরো বলেন, সেবাপ্রত্যাশীদের নিকট থেকে প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সঙ্গে বিবেচনায় নিতে হবে এবং প্রাপ্ত অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণ ও প্রতিকার করে তাঁদেরকে অবহিত করতে হবে। পরবর্তীতে এ বিষয়ে সংশ্লিষ্ট শাখার সকলের মতামতসহ বিস্তারিত আলোচনান্তে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়:

৩.০ সিদ্ধান্তসমূহ:

৩.১ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাসিক প্রতিবেদন প্রতি মাসের নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগে প্রেরণ; এবং

৩.২ সেবাপ্রত্যাশী/সেবাগ্রহীতার থেকে প্রাপ্ত প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্বের সঙ্গে বিবেচনায় নিয়ে প্রাপ্ত অভিযোগের আলোকে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে কার্যক্রম গ্রহণ ও তা স্থায়ীভাবে নিরসন করা।

৪.০ আর কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

২২.০২.২০২১

(নাসরীন আফরোজ)

ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)

ফোন: ০২-৮১৯২২০০

e-mail: md@pmeat.gov.bd

নং-৩৭.২৪.০৪.০০০০.১১৪.১২৮.২০-২৩৩

তারিখ: ০৯ ফাল্গুন ১৪২৭ বঙ্গাব্দ

২২ ফেব্রুয়ারি ২০২১ খ্রিস্টাব্দ

বিতরণ সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হ'ল-

১। প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্টের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী, ধানমন্ডি, ঢাকা।

অনুলিপি সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হ'ল (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)-

১। সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

২। সিনিয়র সহকারী সচিব (অ: দা:), বার্ষিক কর্মসম্পাদন, সেবা উন্নয়ন ও উত্তাবন শাখা, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, ঢাকা।

৩। সহকারী প্রোগ্রামার, প্রধানমন্ত্রীর শিক্ষা সহায়তা ট্রাস্ট, ধানমন্ডি, ঢাকা (ওয়েবসাইটে আপলোডের অনুরোধসহ)।

(মোহাম্মদ আনোয়ার হোসেন সোহাগ)
সহকারী পরিচালক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন)
ফোন: ০২-৫৫০০০৭০৯
e-mail: ad.planning@pmeat.gov.bd