



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
জাতীয় শিক্ষা ব্যবস্থাপনা একাডেমি (নায়েম)  
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ  
শিক্ষা মন্ত্রণালয়  
ধানমন্ডি, ঢাকা -১২০৫  
www.naem.gov.bd



স্মারক-নং ৩৭.০৪.২৬৬৩.৪০১.০৬.০২১.১৭/ ৮৪৭ (২)

তারিখ: ২৫/০৮/২০২৪ বঙ্গাব্দ  
০৮/০৮/২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে ২০২৩-২৪ অর্থবছরের ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি - মার্চ ২০২৪)-এর  
অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ

উপর্যুক্ত বিষয়ের আলোকে জাতীয় শিক্ষা ব্যবস্থাপনা একাডেমি (নায়েম)-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা  
বিষয়ে ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি - মার্চ ২০২৪) অগ্রগতি প্রতিবেদন এতৎসঙ্গে প্রেরণ করা  
হলো।

 ৬.০৪.২৪

(প্রফেসর ড. তাহমিনা বেগম)

মহাপরিচালক, নায়েম

ফোন: ৫৫১৬৭৫২৯

e-mail: info@naem.gov.bd

সচিব  
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ  
শিক্ষা মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা

[দৃষ্টি আকর্ষণ: ড. মোর্শেদা আক্তার, যুগ্ম সচিব (নীতি ও সংস্কার অধিশাখা)(অতিরিক্ত দায়িত্ব)  
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ, শিক্ষা মন্ত্রণালয়]

[প্রতিবেদন এবং প্রমাণক সংযুক্ত]



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
জাতীয় শিক্ষা ব্যবস্থাপনা একাডেমি (নায়েম)  
মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা বিভাগ  
শিক্ষা মন্ত্রণালয়  
নায়েম রোড, ধানমন্ডি, ঢাকা-১২০৫  
[www.naem.gov.bd](http://www.naem.gov.bd)



সংযোজনী ৬ : অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের বাস্তবায়ন প্রতিবেদন (৩য় ত্রৈমাসিক)

কর্মসম্পাদন সূচক/কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচক মান	অর্জন (৩য় ত্রৈমাসিক)	মন্তব্য
(১.১) নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	(১.১.১) অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%		-	০৩টি অভিযোগ পাওয়া গেছে। নিষ্পত্তির জন্য প্রক্রিয়াধীন।
(১.১.১) যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা/কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সভা আয়োজন	(১.১.১) স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১০	০৫	০২টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।
(১.২) দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তি	(১.১.২) দপ্তর/সংস্থা/অফিসের অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	০৫	-	০৩টি অভিযোগ পাওয়া গেছে। নিষ্পত্তির জন্য প্রক্রিয়াধীন।
(১.৩) অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	(১.১.৩) মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	০৩	০২	০২টি মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।
(২.১) নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন	(২.১.১) প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার সভা আয়োজন	সংখ্যা	০৪	০২	প্রথম অর্ধবার্ষিকিতে একটি প্রশিক্ষণ কর্মশালা আয়োজন করা হয়েছে। অপর প্রশিক্ষণ কর্মশালা দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকিতে আয়োজন করা হবে।
(২.২) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	(২.২.১) সভা আয়োজিত	সংখ্যা	০৩	০৩	প্রথম অর্ধবার্ষিকিতে ২টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।

  
২০২৪

(প্রফেশর মো: খোরশেদ আলম)

পরিচালক (প্রশিক্ষণ ও বাস্তবায়ন), নায়েম ও  
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি  
ফোন: ০১৭১২-০৪৬৩৯৯

মেইল: [mkhorsheed83@gmail.com](mailto:mkhorsheed83@gmail.com)