

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়
আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা
কর্মসম্পাদন ও কৌশল শাখা
www.ictd.gov.bd

বিষয়: তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের ২০২২-২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) এর বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটির ২য় ত্রৈমাসিকের (অক্টোবর ২০২২-ডিসেম্বর ২০২২ পর্যন্ত) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন

পরিবীক্ষণকারী কর্মকর্তা	:	১. মোঃ খায়রুল আমীন, অতিরিক্ত সচিব, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
	:	২. সালমা সিদ্দিকা মাহতাব, যুগ্মসচিব, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
	:	৩. এস এম শফিক, উপসচিব, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
	:	৪. ইসরাত জাহান, উপসচিব, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
	:	৫. মো: মেসবাহুল আলম, প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
পরিবীক্ষণের তারিখ	:	৩০ নভেম্বর ২০২২ খ্রি.

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ও এর আওতাধীন ০৫ (পাঁচ)টি দপ্তর/সংস্থার ২০২২-২৩ অর্থবছরের ২য় ত্রৈমাসিকের (অক্টোবর ২০২২-ডিসেম্বর ২০২২ পর্যন্ত) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণ করা হয়। পরিবীক্ষণান্তে দেখা যায় যে, প্রতিটি দপ্তর/সংস্থার জিআরএস ২০২২-২৩ কর্ম-পরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত কার্যক্রমসমূহ যথাযথভাবে বাস্তবায়ন করা হচ্ছে। তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ও এর আওতাধীন ০৫ (পাঁচ) টি দপ্তর/সংস্থার ২য় কোয়ার্টারের (অক্টোবর ২০২২-ডিসেম্বর ২০২২ পর্যন্ত) অভিযোগ নিষ্পত্তির মাসিক প্রতিবেদন এ বিভাগ কর্তৃক যথাসময়ের মধ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হয়েছে এবং গত ১২ সেপ্টেম্বর ২০২২ খ্রি. তারিখের ১ম পরিবীক্ষণ সভার সুপারিশসমূহ শতভাগ বাস্তবায়ন করা হয়েছে। সে প্রেক্ষিতে ১ম পরিবীক্ষণ সভার সুপারিশসমূহ বাস্তবায়ন অগ্রগতি ও ২য় কোয়ার্টারের (অক্টোবর ২০২২-ডিসেম্বর ২০২২ পর্যন্ত) অভিযোগ নিষ্পত্তির মাসিক প্রতিবেদন নিম্নরূপ:

(ক) পূর্ববর্তী সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা:

ক্রম. নং	সিদ্ধান্ত	অগ্রগতি	বাস্তবায়নের হার
১.	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ও এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার অভিযোগ নিষ্পত্তির মাসিক প্রতিবেদন যথাসময়ের মধ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।	যথাসময়ের মধ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হয়।	১০০%
২.	অনলাইন/অফলাইনের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে।	যথাসময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়।	১০০%
৩.	আইসিটি বিভাগের ২০২২-২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) এর ১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন যথাসময়ের মধ্যে উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণ ও এ বিভাগের ওয়েবসাইটে দাখিল করতে হবে।	যথাসময়ের মধ্যে উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণ ও এ বিভাগের ওয়েবসাইটে দাখিল করা হয়েছে।	১০০%
৪.	এ বিভাগ কর্তৃক সেবা গ্রহণকারীগণ তাদের অভিযোগ যাতে অনলাইনে www.grs.gov.bd ওয়েবসাইটের মাধ্যমে দাখিল করার সিষ্টেমের ব্যবহারের বিষয়ে সাধারণ জনগণকে অবহিত করতে হবে।	সিষ্টেমের ব্যবহারের বিষয়ে সাধারণ জনগণকে অবহিত	১০০%

Mhan  

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির ২য় ত্রৈমাসিকের (অক্টোবর ২০২২-ডিসেম্বর ২০২২) মাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম	দপ্তর/সংস্থার নাম	প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পত্তির সংখ্যা	বাস্তবায়নের হার
সেপ্টেম্বর (২০২২)	১. তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ	২৭	২৭	১০০%
	২. তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর	১৪	১৪	
	৩. বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল	৫	-	
	৪. বাংলাদেশ হাই-টেক পার্ক	১	১	
	৫. কন্ট্রোলার অব সার্টিফাইং অথরিটিজ	০	০	
	৬. ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি	০	০	
অক্টোবর (২০২২)	১. তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ	৩২	৩২	১০০%
	২. তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর	২০	২০	
	৩. বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল	৫	-	
	৪. বাংলাদেশ হাই-টেক পার্ক	০	০	
	৫. কন্ট্রোলার অব সার্টিফাইং অথরিটিজ	০	০	
	৬. ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি	০	০	
নভেম্বর (২০২২)	১. তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ	১৫	১৫	১০০%
	২. তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর	১০	১০	
	৩. বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল	৫	-	
	৪. বাংলাদেশ হাই-টেক পার্ক	০	০	
	৫. কন্ট্রোলার অব সার্টিফাইং অথরিটিজ	০	০	
	৬. ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি	০	০	

(ক) সুপারিশ:

ক্রমিক নং	সুপারিশসমূহ	বাস্তবায়নকারী
০১.	অনলাইন/অফলাইনের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে।	এ বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা
০২.	দপ্তর/সংস্থার অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাগণকে জিআরএস এর পরিবীক্ষণ কমিটির সভায় উপস্থিত থাকার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।	কর্মসম্পাদন ও কৌশল শাখা
০৩.	যে সকল অভিযোগ নিষ্পত্তি করা যাচ্ছে না সেগুলোর বিষয়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে অবহিত করতে হবে।	এ বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা

Milan
৩০/১১/২০২২

মুঃ মেসবাহুল আলম
প্রোগ্রামার

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

হু

ইসরাত জাহান
উপসচিব

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

শা

এস এম শফিক
উপসচিব

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

শা

সালমা সিদ্দিকা মাহতাব
যুগ্মসচিব

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

শা

মোঃ খায়রুল আমীন
অতিরিক্ত সচিব

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ