

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](http://www.ictd.gov.bd)

বিষয়: তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের ২০২২-২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) এর বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটির ৩য় ত্রৈমাসিকের (জানুয়ারি ২০২৩-মার্চ ২০২৩ পর্যন্ত) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন

পরিবীক্ষণকারী কর্মকর্তা	:	১. মোহাম্মদ নাভিদ শফিউল্লাহ, অতিরিক্ত সচিব, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
	:	২. জোহরা বেগম, যুগ্মসচিব, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
	:	৩. এস এম শফিক, উপসচিব, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
	:	৪. রেবেকা সুলতানা, উপসচিব, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
	:	৫. মো: মেসবাহুল আলম, প্রোগ্রামার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
পরিবীক্ষণের তারিখ	:	২৭ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ খ্রি.

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ ও এর আওতাধীন ০৫ (পাঁচ)টি দপ্তর/সংস্থার ২০২২-২৩ অর্থবছরের ৩য় ত্রৈমাসিকের (জানুয়ারি ২০২৩-মার্চ ২০২৩ 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 ৩য় কোয়ার্টারের (জানুয়ারি ২০২৩-মার্চ ২০২৩ পর্যন্ত) অভিযোগ নিষ্পত্তির মাসিক প্রতিবেদন এ বিভাগ কর্তৃক যথাসময়ের মধ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগে প্রেরণ করা হয়েছে এবং গত ৩০ নভেম্বর ২০২২ খ্রি. তারিখের ২য় পরিবীক্ষণ সভার সুপারিশসমূহ শতভাগ বাস্তবায়ন করা হয়েছে। সে প্রেক্ষিতে ২য় পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সুপারিশসমূহ বাস্তবায়ন অগ্রগতি ও ৩য় কোয়ার্টারের (জানুয়ারি ২০২৩-মার্চ ২০২৩ পর্যন্ত) অভিযোগ নিষ্পত্তির মাসিক প্রতিবেদন নিম্নরূপ:

(ক) পূর্ববর্তী সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা:

ক্রম. নং	সিদ্ধান্ত	অগ্রগতি	বাস্তবায়নের হার
১.	অনলাইন/অফলাইনের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে।	যথাসময়ে নিষ্পত্তি করা হয়	১০০%
২.	দপ্তর/সংস্থার অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তাগণকে জিআরএস এর পরিবীক্ষণ কমিটির সভায় উপস্থিত থাকার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।	প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে।	১০০%
৩.	যে সকল অভিযোগ নিষ্পত্তি করা যাচ্ছে না সেগুলোর বিষয়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগকে অবহিত করতে হবে।	অবহিত করা হয়েছে।	১০০%

(খ) অভিযোগ নিষ্পত্তির ওয় ত্রৈমাসিকের (জানুয়ারি ২০২৩-মার্চ ২০২৩) মাসিক প্রতিবেদন

মাসের নাম	দপ্তর/সংস্থার নাম	প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পত্তির সংখ্যা	বাস্তবায়নের হার
ডিসেম্বর (২০২২)	১. তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ	১৪	১৪	১০০%
	২. তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর	০৬	০৬	
	৩. বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল	০	০	
	৪. বাংলাদেশ হাই-টেক পার্ক	০	০	
	৫. কন্ট্রোলার অব সাটিফাইং অথরিটিজ	০	০	
	৬. ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি	০	০	
জানুয়ারি (২০২৩)	১. তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ	১১	১১	১০০%
	২. তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর	০৪	০৪	
	৩. বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল	০৩	-	
	৪. বাংলাদেশ হাই-টেক পার্ক	০	০	
	৫. কন্ট্রোলার অব সাটিফাইং অথরিটিজ	০	০	
	৬. ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি	০	০	
ফেব্রুয়ারি (২০২৩)	১. তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ	১১	১১	১০০%
	২. তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর	০২	০২	
	৩. বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল	০	০	
	৪. বাংলাদেশ হাই-টেক পার্ক	০	০	
	৫. কন্ট্রোলার অব সাটিফাইং অথরিটিজ	০	০	
	৬. ডিজিটাল নিরাপত্তা এজেন্সি	০	০	

(ক) সুপারিশ:

ক্রমিক নং	সুপারিশসমূহ	বাস্তবায়নকারী
০১.	আইসিটি বিভাগ ও এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থায় আগত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি করতে হবে।	এ বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা
০২.	আইসিটি বিভাগ ও এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তার তথ্য প্রতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে স্ব স্ব ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করতে হবে।	এ বিভাগ ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
০৩.	এ বিভাগের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়গুলোতে অনিক ও আপীল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা রয়েছে কিনা এবং তা নিয়মিত ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করা হয় কিনা সে বিষয়ে মনিটরিং করতে হবে।	আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা

Mlan  
০৭/০৩/২০২৩  
মুঃ মেসবাহুল আলম  
প্রোগ্রামার  
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

রেবেকা সুলতানা  
০৭.০৩.২০২৩  
উপসচিব  
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

এস এম শফিক  
০৭.৩.২০২৩  
উপসচিব  
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

জোহান্না বেগম  
০৭/০৩/২৩  
যুগ্মসচিব  
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

M/S  
০৭.০৩.২০২৩  
মোহাম্মদ নাভিদ শফিউল্লাহ  
অতিরিক্ত সচিব  
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ