

সীমিত  
বাংলাদেশ ইউনিভার্সিটি অব প্রফেশনালস  
রেজিস্ট্রার অফিস  
[www.bup.edu.bd](http://www.bup.edu.bd)

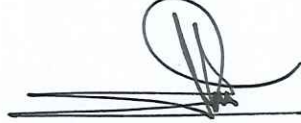
“শিক্ষা নিয়ে গড়ব দেশ,  
শেখ হাসিনার বাংলাদেশ”

এল এম  
২৩.০১.৯০২.৮৫৮.২৫.৭৮৬.১৪

তারিখ: ১৯ পৌষ, ১৪২৮  
০৩ জানুয়ারি, ২০২২

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (GRS) ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার আলোকে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (অক্টোবর, নভেম্বর ও ডিসেম্বর ২০২১) পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নিমিত্তে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।



আব্দুল্লাহ আল মামুন  
বিগেডিয়ার জেনারেল  
রেজিস্ট্রার

সংযুক্তি:

ক। বর্ণনামতে- ০২ পাতা

অবগতি ও কার্যার্থে:

রেজিস্ট্রার অফিস (এপিএ সেল)

## অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২১

প্রতিষ্ঠানের নাম: বাংলাদেশ ইউনিভার্সিটি অব প্রফেশনালস  
মিরপুর সেনানিবাস, ঢাকা-১২১৬

প্রতিবেদনের বিবেচ্য মাস: অক্টোবর, নভেম্বর ও ডিসেম্বর ২০২১

### পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন:

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্তে বিইউপির বিগত তিন মাসের (অক্টোবর, নভেম্বর ও ডিসেম্বর ২০২১) ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন নিম্নরূপে উপস্থাপন করা হয়:

- (১) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগঃ  
বিইউপিতে অভিযোগ বিষয়ে প্রতিকারের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিয়োগ দেয়া হয়েছে এবং হালনাগাদ করা হয়েছে। অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা-২০১৮ মোতাবেক অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাসময়ে বিধি মোতাবেক নিষ্পত্তি করছেন। তিনি সময়ে সময়ে অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্তে বিভিন্ন বিষয়ে আপিল কর্মকর্তা ও দপ্তর প্রধানকে অবহিত করছেন।
- (২) আপিল কর্মকর্তা নিয়োগঃ  
বিইউপির অভিযোগ বিষয়ে প্রতিকারের জন্য আপিল কর্মকর্তা নিয়োগ দেয়া হয়েছে এবং হালনাগাদ করা হয়েছে। তিনি অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিকার ব্যবস্থাপনা নির্দেশিকা-২০১৮ মোতাবেক প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাসময়ে বিধি মোতাবেক নিষ্পত্তি করছেন। তিনি অনিক ও অধীনস্থ দপ্তরসমূহের অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে কার্যক্রম মনিটরিং করছেন এবং প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করেছেন। তিনি সময়ে সময়ে অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্তে বিভিন্ন বিষয়ে দপ্তর প্রধানগণকে অবহিত করছেন।
- (৩) মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণঃ  
অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্তে ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের অংশ হিসেবে এ প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক “অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন/২০২১” প্রস্তুত করা হয়েছে। বিগত তিন মাসের (অক্টোবর, নভেম্বর ও ডিসেম্বর ২০২১) পর্যালোচনা করলে দেখা যায় যে, বিইউপিতে অক্টোবর, নভেম্বর ও ডিসেম্বর মাসের অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ ০। কিন্তু অফলাইনে তিন মাসে (অক্টোবর, নভেম্বর ও ডিসেম্বর ২০২১) প্রাপ্ত অভিযোগ মোট ১৫টি এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে ১৫টি। নিম্নে অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত তথ্য ছক আকারে উপস্থাপন করা হলো:

এক নজরে অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত তথ্য

ক্র/নং	মাসের নাম	প্রাপ্ত অভিযোগ	অভিযোগ নিষ্পত্তির সংখ্যা	অনিষ্পন্ন অভিযোগ সংখ্যা	আপিল আবেদন সংখ্যা	আপিল নিষ্পত্তির সংখ্যা	অনিষ্পন্ন আপিল সংখ্যা	মন্তব্য
১।	অক্টোবর ২০২১	৫	৫	-	-	-	-	১০০% নিষ্পত্তি
২।	নভেম্বর ২০২১	৩	৩	-	-	-	-	
৩।	ডিসেম্বর ২০২১	৭	৭	-	-	-	-	
মোট =		১৫	১৫	-	-	-	-	

- (৪) অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণঃ  
প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি, সেবা গ্রহীতাদের ভোগান্তি হ্রাস, সেবার মান উন্নয়ন সুশাসন নিশ্চিতকল্পে অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্তে বিইউপির বিভিন্ন দপ্তর/শাখার কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে ১ টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়। এর মাধ্যমে ৩৯ জনকে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে।

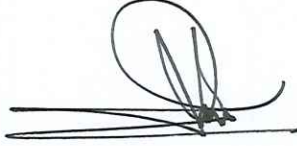
(৫) স্টেকহোল্ডার সভাঃ

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্তে স্টেকহোল্ডারগণ (বিশ্ববিদ্যালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ) এর সাথে ১টি সভা হয়েছে। পর্যায়ক্রমে আরো এ সংক্রান্ত সভা আয়োজন করা হবে।

(৬) সার্বিক পরিবীক্ষণঃ

বিগত ছয় মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ পর্যালোচনায় দেখা যায় যে, বিইউপিতে গুরুতর কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি। প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে নিষ্পত্তি ও ব্যবস্থা গৃহীত হওয়ায় সেবা গ্রহণকারীগণের সন্তুষ্টি ইতিবাচক। অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ গ্রহণ সংক্রান্ত কার্যক্রম জোরদার করণের লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (GRS) এর উপর বিশেষ প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে।







রিজিষ্ট্রার জেনারেল আব্দুল্লাহ আল মামুন,  
এসপিপি, এনডিসি, পিএসসি, জি  
রেজিস্ট্রার ও আপিল কর্মকর্তা  
৮০০০৩০০ (অফিস)  
registrar@bup.edu.bd