



“শিক্ষা নিয়ে গড়ব দেশ, শেখ হাসিনার বাংলাদেশ”

বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়
Bangladesh Open University

বাউবির দীক্ষা: সবার জন্য উন্মুক্ত কর্মমুখী, গণমুখী ও জীবনব্যাপী শিক্ষা



বাউবির অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ প্রথম ত্রৈমাসিক (১লা জুলাই ২০২২ হতে ৩০ সেপ্টেম্বর) প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২০২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২০২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					প্রথম ত্রৈমাসিক অর্জন	প্রমাণক সংযুক্ত	
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে			
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩			
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপীল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপীল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪			৪	৩	-	-	-	১	সংযুক্ত-১	
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭			৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	৯৮.১১%	সংযুক্ত-২	
		[১.৩] প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	সংখ্যা	৩			৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	৩ টি (৯৮.১১%)	সংযুক্ত-৩	
পরিবীক্ষণ ও সমন্বয় বৃদ্ধি	১১	[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩			৪					১	সংযুক্ত-৪	
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪			২	১						
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৪			২	১						

১১/৯/২০২২

(মোঃ জাহাঙ্গীর আলম)

উপ-পরিচালক (সাধারণ প্রশাসন) ও

সদস্য-সচিব, সংশ্লিষ্ট কমিটি সদস্য-সচিব,

স্বাক্ষরিত

(ড. এএইচএম আনিসুর রহমান আব্দ)

পরিচালক (এসএসএস বিভাগ) ও

সংশ্লিষ্ট কমিটি আহ্বায়ক, সংশ্লিষ্ট কমিটি



“শিক্ষা নিয়ে গড়ব দেশ, শেখ হাসিনার বাংলাদেশ”

বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়

Bangladesh Open University

বাউবির দীক্ষা: সবার জন্য উন্মুক্ত কর্মমুখী, গণমুখী ও জীবনব্যাপী শিক্ষা



বাউবি/প্রশা(নি)-এপিএ(অনিক)/২২০/২০২২/৫৯৪১

তারিখ: ১৪ আশ্বিন ১৪২১ বঙ্গাব্দ
১৯ ডিসেম্বর ২০২২ খ্রিস্টাব্দ

পরিচালক

কম্পিউটার বিভাগ
বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়
গাজীপুর।

৫৯৪১
৫/১১/২২

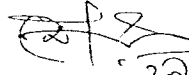
বিষয়: বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়-এর ওয়েব সাইটে তথ্য স্থাননাগাদকরণ প্রসঙ্গে।

মহোদয়,

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সম্পর্কিত কর্ম-পরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ এর নির্দেশনা মোতাবেক অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপীল কর্মকর্তার তথ্য বাউবির অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ওয়েবসাইটে তথ্য স্থাননাগাদ করার জন্য সবিনয়ে অনুরোধ করা হ'ল।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	আপীল কর্মকর্তা
ত. মনোঃ শাহিনুল আলম রেজিস্ট্রার বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয় ফোন # ১৩৩৮১১২, ই-মেইল # regi@bou.edu.bd	অধ্যাপক ত. নৈয়দ হুমায়েন আখতার উপাচার্য বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়

কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে,


২০/১২/২০২২

(মোঃ জাহাঙ্গীর আলম)

উপ-পরিচালক (স্বাক্ষরণ প্রশাসন)
সমন্বয়-দফতর, সংশ্লিষ্ট কমিটি

প্রতিলিপি: সদয় অবগতির জন্য-

১. এওসি দফতর, উপাচার্যের দপ্তর, বাউবি। উপাচার্য মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য।
২. প্রধানকারী পরিচালক, রেজিস্ট্রারের দপ্তর, বাউবি। রেজিস্ট্রার মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য।
৩. সংশ্লিষ্ট দফতর।



বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়

BANGLADESH OPEN UNIVERSITY

(We assure education at your doorstep)

(1)



অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)/ আপীল কর্মকর্তা

Details

Last Updated: 29 September 2022

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	আপীল কর্মকর্তা
ড. মহাঃ শফিকুল আলম রেজিস্ট্রার বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয় ফোন# ৯০০৮১১২, ই-মেইল # regi@bou.ac.bd (mailto:regi@bou.ac.bd)	অধ্যাপক ড. সৈয়দ হুমায়ুন আখতার উপাচার্য বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়

বাউবি'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ এর ০১ জুলাই ২০২২ থেকে ৩০ অক্টোবর ২০২২ তারিখ পর্যন্ত অনলাইনে ও অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়ক প্রতিবেদন

ক্রম	মাসের নাম	গত মাসের জের (গত মাসের অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা)	মোট অভিযোগের সংখ্যা	মোট নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ %	মোট অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা
১	জুলাই ২০২২	০	৩১৯১	৩১৫৫	৯৮.৮৭%	৩৬
২	আগস্ট ২০২২	০	৪২৯৫	৪১৬৬	৯৭.০০%	১২৯
৩	সেপ্টেম্বর ২০২২	০	৫১৪৪	৫০৭১	৯৮.৯৮%	৭৩
	মোট	০	১২৬৩০	১২৩৯২	৯৮.১১%	২৩৮

শেখ মুজিবুর রহমান
২০/০৮/২০২২

(মোঃ জাহাঙ্গীর আলম)

উপ-পরিচালক (সাধারণ প্রশাসন) ও
সদস্য-সচিব, সংশ্লিষ্ট কমিটি

শেখ মুজিবুর রহমান

(ড. এএইচএম আনিসুর রহমান আখন্দ)

পরিচালক (এসএসএস বিভাগ) ও
আস্বায়ক, সংশ্লিষ্ট কমিটি

বাউবি'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা বাস্তবায়ন, ২০২২-২০২৩-এর
মাসিক (০১ জুলাই ২০২২ থেকে ৩১ জুলাই ২০২২) প্রতিবেদন

বিভিন্ন স্কুল/বিভাগ হতে ০১ জুলাই ২০২২ থেকে ৩১ জুলাই ২০২২ তারিখ পর্যন্ত প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ

ক্রম	স্কুল/বিভাগ	মোট প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	মোট নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পত্তির শতকরা হার (%)	মোট নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
১	ওপেন স্কুল	০	০	০	০	
২	সামাজিক বিজ্ঞান, মানবিক ও ভাষা স্কুল					
৩	কৃষি ও পল্লী উন্নয়ন স্কুল	০	০	০	০	
৪	স্কুল অব এডুকেশন					
৫	স্কুল অব বিজনেস					
৬	স্কুল অব সায়েন্স এন্ড টেকনোলজি					
৭	প্রশাসন বিভাগ					
৮	পরীক্ষা বিভাগ					
৯	অর্থ ও হিসাব বিভাগ					
১০	এসএসএস বিভাগ	০	০	০	০	
১১	লাইব্রেরি এও ডকুমেন্টেশন বিভাগ	০	০	০	০	
১২	পিপিডি বিভাগ					
১৩	কম্পিউটার বিভাগ	১১৯	১১৯	১০০%	০	
১৪	মিডিয়া বিভাগ	০	০	০	০	
১৫	ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড এন্ট্রি বিভাগ					
১৬	তথ্য ও গণসংযোগ বিভাগ					
১৭	পরিকল্পনা ও উন্নয়ন					
১৮	আইসিটি	২৯৮৯	২৯৭২	৯৯.৪৩%	১৭	
১৯	অডিট সেল					
২০	আঞ্চলিক কেন্দ্রঃ					
	ফরিদপুর আঞ্চলিক কেন্দ্র	০	০	০	০	
	যশোর আঞ্চলিক কেন্দ্র	০৪	০২	৫০.০০%	০২	
	কুমিল্লা আঞ্চলিক কেন্দ্র	০	০	০	০	
	রংপুর আঞ্চলিক কেন্দ্র	১৩	১২	৯২.৩০%	০১	
	খুলনা আঞ্চলিক কেন্দ্র	১৭	১৭	১০০%	০	
	ময়মনসিংহ আঞ্চলিক কেন্দ্র					
	চট্টগ্রাম আঞ্চলিক কেন্দ্র	৪৯	৩৩	৬৭.৩৪	১৬	
	বরিশাল আঞ্চলিক কেন্দ্র					
	সিলেট আঞ্চলিক কেন্দ্র	০	০	০	০	
	বগুড়া আঞ্চলিক কেন্দ্র	০	০	০	০	
	মোট	৩১৯১	৩১৫৫	৯৮.৮৭%	৩৬	

(মোঃ জাহাঙ্গীর আলম)

উপ-পরিচালক (সাধারণ প্রশাসন) ও
সদস্য-সচিব, সংশ্লিষ্ট কমিটি

স্বাক্ষরিত

(ড. এএইচএম আনিসুর রহমান আখন্দ)

পরিচালক (এসএসএস বিভাগ) ও
আহ্বায়ক, সংশ্লিষ্ট কমিটি

বাউবি'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা বাস্তবায়ন, ২০২২-২০২৩-এর
মাসিক (০১ আগস্ট ২০২২ থেকে ৩১ আগস্ট ২০২২) প্রতিবেদন

বিভিন্ন স্কুল/বিভাগ হতে ০১ আগস্ট ২০২২ থেকে ৩১ আগস্ট ২০২২ তারিখ পর্যন্ত প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ

ক্রম	স্কুল/বিভাগ	মোট প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	মোট নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পত্তির শতকরা হার (%)	মোট নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
১	ওপেন স্কুল					
২	সামাজিক বিজ্ঞান, মানবিক ও ভাষা স্কুল					
৩	কৃষি ও পল্লী উন্নয়ন স্কুল					
৪	স্কুল অব এডুকেশন					
৫	স্কুল অব বিজনেস	৩০	২৮	৯৩.৩৩%	০২	
৬	স্কুল অব সায়েন্স এন্ড টেকনোলজি					
৭	প্রশাসন বিভাগ					
৮	পরীক্ষা বিভাগ	৯১৮	৮২২	৮৯.৫৪%	৯৬	
৯	অর্থ ও হিসাব বিভাগ					
১০	এসএসএস বিভাগ					
১১	লাইব্রেরি এন্ড ডকুমেন্টেশন বিভাগ					
১২	পিপিডি বিভাগ					
১৩	কম্পিউটার বিভাগ					
১৪	মিডিয়া বিভাগ	০	০	০	০	
১৫	ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড এস্টেট বিভাগ	০	০	০	০	
১৬	তথ্য ও গণসংযোগ বিভাগ					
১৭	পরিকল্পনা ও উন্নয়ন					
১৮	আইসিটি	৩৩৩০	৩৩১৬	৯৯.৫৮%	১৪	
১৯	অডিট সেল					
২০	আঞ্চলিক কেন্দ্রঃ					
	ফরিদপুর আঞ্চলিক কেন্দ্র					
	যশোর আঞ্চলিক কেন্দ্র	০	০	০		
	কুমিল্লা আঞ্চলিক কেন্দ্র	০	০	০		
	রংপুর আঞ্চলিক কেন্দ্র					
	বুলনা আঞ্চলিক কেন্দ্র	১৭	০	০	১৭	
	ময়মনসিংহ আঞ্চলিক কেন্দ্র					
	চট্টগ্রাম আঞ্চলিক কেন্দ্র					
	বরিশাল আঞ্চলিক কেন্দ্র					
	সিলেট আঞ্চলিক কেন্দ্র					
	বগুড়া আঞ্চলিক কেন্দ্র	০	০	০	০	
	মোট	৪২৯৫	৪১৬৬	৯৭.০০%	১২৯	

(মোঃ জাহাঙ্গীর আলম)

উপ-পরিচালক (সাধারণ প্রশাসন) ও
সদস্য-সচিব, সংশ্লিষ্ট কমিটি

(ড. এএইচএম আনিসুর রহমান আখন্দ)

পরিচালক (এসএসএস বিভাগ) ও
আস্থায়ক, সংশ্লিষ্ট কমিটি

বাবুবি'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা বাস্তবায়ন, ২০২২-২০২৩-এর
মাসিক (০১ সেপ্টেম্বর ২০২২ থেকে ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২২) প্রতিবেদন

বিভিন্ন স্কুল/বিভাগ হতে ০১ সেপ্টেম্বর ২০২২ থেকে ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২২ তারিখ পর্যন্ত প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ

ক্রম	স্কুল/বিভাগ	মোট প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	মোট নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পত্তির শতকরা হার (%)	মোট নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
১	ওপেন স্কুল					
২	সামাজিক বিজ্ঞান, মানবিক ও ভাষা স্কুল					
৩	কৃষি ও পল্লী উন্নয়ন স্কুল					
৪	স্কুল অব এডুকেশন					
৫	স্কুল অব বিজনেস	৫০	৪৭	৯৬.০০%	০৩	
৬	স্কুল অব সায়েন্স এন্ড টেকনোলজি					
৭	প্রশাসন বিভাগ					
৮	পরীক্ষা বিভাগ	১৩৯৭	১৩৫৯	৯৭.২৮%	৩৮	
৯	অর্থ ও হিসাব বিভাগ					
১০	এসএসএস বিভাগ					
১১	লাইব্রেরি এণ্ড ডকুমেন্টেশন বিভাগ					
১২	পিপিটি বিভাগ					
১৩	কম্পিউটার বিভাগ					
১৪	মিডিয়া বিভাগ	০	০	০	০	
১৫	ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড এস্টেট বিভাগ	০	০	০	০	
১৬	তথ্য ও গণসংযোগ বিভাগ					
১৭	পরিকল্পনা ও উন্নয়ন					
১৮	আইসিটি	৩৬৬০	৩৬৪৮	৯৯.৬৭%	১২	
১৯	অডিট স্টেল	০	০	০	০	
২০	আঞ্চলিক কেন্দ্র					
	ফরিদপুর আঞ্চলিক কেন্দ্র					
	যশোর আঞ্চলিক কেন্দ্র	০	০	০	০	
	কুমিল্লা আঞ্চলিক কেন্দ্র	০	০	০	০	
	রংপুর আঞ্চলিক কেন্দ্র					
	খুলনা আঞ্চলিক কেন্দ্র	১৬	০৬	৩৭.৫%	১০	
	ময়মনসিংহ আঞ্চলিক কেন্দ্র					
	চট্টগ্রাম আঞ্চলিক কেন্দ্র	২১	১১	৫২.৩৮%	১০	
	বরিশাল আঞ্চলিক কেন্দ্র					
	সিলেট আঞ্চলিক কেন্দ্র					
	বগুড়া আঞ্চলিক কেন্দ্র	০	০	০	০	
	মোট	৫১৪৪	৫০৭১	৯৮.৫৮%	৭৩	

(মোঃ জাহাঙ্গীর আলিম)

উপ-পরিচালক (সাধারণ প্রশাসন) ও
সদস্য-সচিব, সংশ্লিষ্ট কমিটি

স্বাক্ষরিত

(ড. এএইচএম আনিসুর রহমান আখন্দ)

পরিচালক (এসএসএস বিভাগ) ও
আস্থায়ক, সংশ্লিষ্ট কমিটি



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩-এর
ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন

বিভিন্ন স্কুল/বিভাগ হতে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের ভিত্তিতে ত্রৈমাসিক (০১ জুলাই ২০২২ থেকে ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২২ তারিখ পর্যন্ত) পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন

পর্যবেক্ষণ :

১. বিভিন্ন স্কুল ও বিভাগ হতে জুলাই ২০২২ হতে সেপ্টেম্বর ২০২২ পর্যন্ত প্রাপ্ত মোট অভিযোগের সংখ্যা ১২৬৩০টি, অভিযোগ নিষ্পত্তির সংখ্যা ১২৩৯২টি অর্থাৎ ৯৮.১১%।
২. আইসিটি হতে মোট প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা ৯৯৭৯ টি যা মোট প্রাপ্ত অভিযোগের ৭৯.০১%। প্রাপ্ত মোট অভিযোগের মধ্যে উল্লেখযোগ্য হলো ভর্তি, রেজিস্ট্রেশন ও পেমেন্ট সংক্রান্ত। গত ৩ মাসের মধ্যে সংশ্লিষ্ট শাখা প্রাপ্ত অভিযোগের ৯৯.৫৭% অভিযোগ প্রতিকার করেছে।
৩. পরীক্ষা বিভাগ হতে মোট প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা ২৩১৫ টি, যা মোট প্রাপ্ত অভিযোগের ১৮.৩৩%। প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের মধ্যে শিক্ষার্থীর নাম, পিতার নাম, মাতার নাম ও বয়স সংশোধন ও ফলাফল সম্পর্কিত। গত ৩ (তিন) মাসের মধ্যে সংশ্লিষ্ট শাখা প্রাপ্ত অভিযোগের ৯৩.৫৬% অভিযোগ প্রতিকার করেছে।

সুপারিশ :

১. ভর্তি ও রেজিস্ট্রেশন সংক্রান্ত বিষয়ে শিক্ষার্থীদের সেবাদানে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের আরো সচেতন ও অধিকতর মনোযোগী হওয়া।
২. আঞ্চলিক কেন্দ্র ও উপ-আঞ্চলিক কেন্দ্রের অভিযোগ প্রতিকার সেলের কার্যক্রম অধিকতর ত্বরান্বিত করা।
৩. শিক্ষার্থী কর্তৃক সৃষ্ট ভুলত্রুটি হ্রাস করার জন্য ভুলত্রুটি প্রকৃতি বিবেচনা করে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাকে শিক্ষার্থীকে সার্বিক সহায়তা প্রদান করাসহ প্রয়োজনীয় কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করা।
৪. করণিক ভুলত্রুটি সংখ্যা হ্রাস করার লক্ষ্যে কর্মকর্তা-কর্মচারীগণকে সচেতনতা বৃদ্ধির উদ্যোগ নেয়া।
৫. সার্ভার সমস্যা সমাধানের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেয়া।

১২/০৯/২০২২

(মোঃ জাহাঙ্গীর আলম)

উপ-পরিচালক (সাধারণ প্রশাসন) ও
সদস্য-সচিব, সংশ্লিষ্ট কমিটি

স্বাক্ষরিত

(ড. এএইচএম আনিসুর রহমান আখন্দ)
পরিচালক (এসএসএস বিভাগ) ও
আস্থায়ক, সংশ্লিষ্ট কমিটি