

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর
ই-৭, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭
www.dip.gov.bd

স্মারক নং: ৫৮.০১.০০০০.১০১.২৭.০০৯.২০২৩-২৬৫০,

তারিখ: ১৬ ভাদ্র, ১৪৩২
৩১ আগষ্ট, ২০২৫

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত আগষ্ট/২০২৫ মাসের মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের আলোকে জানানো যাচ্ছে যে, ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত আগষ্ট/২০২৫ মাসের প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও পরবর্তী কার্যক্রমের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্ত: বর্ণনামত



(মো: শিহাব উদ্দিন খান)

পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)

মহাপরিচালকের পক্ষে

dadmin@passport.gov.bd

সিনিয়র সচিব
সুরক্ষা সেবা বিভাগ
স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
দৃষ্টি আকর্ষণ: উপসচিব (বাজেট- ১ ও ২ শাখা)।

অনুলিপি (জ্ঞাতার্থে):

- ১। মহাপরিচালক মহোদয়ের স্টাফ অফিসার, মহাপরিচালক মহোদয়ের দপ্তর, প্রধান কার্যালয়, ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ২। ব্যক্তিগত সহকারী, অতিরিক্ত মহাপরিচালক (পাসপোর্ট, ভিসা ও ইমিগ্রেশন)/(মাসব্য ও অর্থ), প্রধান কার্যালয়, ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর, ঢাকা।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর
ই-৭, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭
www.dip.gov.bd

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন (আগস্ট/২০২৫)।

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ:

বিভাগ/ সংস্থার নাম	বিরোধ মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের মুজর	সময় ব্যয়িত	মোট অভিযোগ (২+৩+৪+৫+৬)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিরোধ মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার % নিষ্পত্তিকৃত X১০০/মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ
	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রচলিতভাবে গৃহীত						নির্ধারিত সময় অতিক্রম হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রম হয়েছে	
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭	০৮	০৯	১০	১১	১২
ইমিগ্রেশন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর	১০	-	-	০১	-	১১	-	১১	-	-	৯৮%

নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ = ১১ (মোট অভিযোগ (কলাম ৭)-নির্ধারিত সময় অতিক্রম হয়নি এমন চলমান অভিযোগ (কলাম ১০)+অন্য দপ্তরে প্রেরিত (কলাম ৮)}।

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন (আগস্ট/২০২৫)।

ক্রমিক নং	অভিযোগ প্রাতি তারিখ	অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	অভিযোগের বর্তমান অবস্থা			নিষ্পত্তি না হওয়ার কারণ	মন্তব্য
			অন্য দৃষ্টের প্রতিরিত	তদন্ত চলমান	নিষ্পত্তি		
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১.	৩১ জুলাই, ২০২৫	প্রজারগা।			নিষ্পন্ন করা হয়েছে।		অভিযোগটি পাসপোর্ট সংশ্লিষ্ট নয়।
২.	০৪ আগস্ট, ২০২৫	নাগরিক সুবিধা।			নিষ্পন্ন করা হয়েছে।		অভিযোগটি নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অভিযোগকারী অভিযোগটি প্রত্যাহার করেছেন।
৩.	১১ আগস্ট, ২০২৫	পাসপোর্ট করতে গিয়ে হারমানির নিকার।			নিষ্পন্ন করা হয়েছে।		অভিযোগের বিষয়ে সংশ্লিষ্ট RPO প্রধানকে অবগত করা হয়েছে। অভিযোগকারীর নাম, ঠিকানা, মোবাইল নাম্বার না থাকার কারণে অভিযোগের সত্যতা যাচাই করা সম্ভবপর হয়নি।
৪.	১৩ আগস্ট, ২০২৫	বর্তমান ঠিকানায় পাসপোর্ট এর জন্য আবেদন বাতিল প্রসঙ্গে।			নিষ্পন্ন করা হয়েছে।		অভিযোগটি নিষ্পত্তি করার জন্য সংশ্লিষ্ট আরপিও প্রধানকে অবগত করা হয়েছে। অভিযোগটি নিষ্পত্তি হয়েছে।
৫.	১৪ আগস্ট, ২০২৫	আমার ভিসা হয়েছে কিন্তু মেনপাওয়ার হচ্ছে না অনেক দিন হলো এমন হচ্ছে কেন?।			নিষ্পন্ন করা হয়েছে।		অভিযোগটি পাসপোর্ট সংশ্লিষ্ট নয়।
৬.	১৫ আগস্ট, ২০২৫	Passport renewal haresment।			নিষ্পন্ন করা হয়েছে।		অভিযোগটি নিষ্পত্তি করার জন্য সংশ্লিষ্ট আরপিও প্রধানকে অবগত করা হয়েছে। অভিযোগটি নিষ্পত্তি হয়েছে।
৭.	১৯ আগস্ট, ২০২৫	বর্তমান ঠিকানা ঢাকা হওয়ার সত্ত্বেও তারা ফরম জমা নিচ্ছে না শুধুমাত্র স্থায়ী ঠিকানা চট্টগ্রাম হওয়ার কারণে; অঞ্চল ওয়েভসাইটে স্পষ্টভাবে উল্লেখ আছে যে, শুধুমাত্র বর্তমান ঠিকানার লোকেশনেই আবেদন জমা করা যায়।			নিষ্পন্ন করা হয়েছে।		অভিযোগটি নিষ্পত্তি করার জন্য সংশ্লিষ্ট আরপিও প্রধানকে অবগত করা হয়েছে। অভিযোগটি নিষ্পত্তি হয়েছে।
৮.	২৫ আগস্ট, ২০২৫	বিদেশ যাত্রা স্থগিত করার আবেদন।			নিষ্পন্ন করা হয়েছে।		অভিযোগটি পাসপোর্ট সংশ্লিষ্ট নয়।
৯.	২৫ আগস্ট, ২০২৫	বিদেশ যাত্রা স্থগিত করার আবেদন।			নিষ্পন্ন করা হয়েছে।		অভিযোগটি পাসপোর্ট সংশ্লিষ্ট নয়।
১০.	২৬ আগস্ট, ২০২৫	আমার e-Passport টি যতদূর সম্ভব আমাকে পেতে সাহায্যের আবেদন।			নিষ্পন্ন করা হয়েছে।		অভিযোগটি নিষ্পত্তির জন্য সংশ্লিষ্ট পূজবাসকে ই-মেইল করা হয়েছে।
১১.	৩০ আগস্ট, ২০২৫	ePassport portal not working well।			নিষ্পন্ন করা হয়েছে।		অভিযোগটি নিষ্পত্তির জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাকে ই-মেইল করা হয়েছে।

