

নৌপরিবহন অধিদপ্তরের ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর) অগ্রগতি প্রতিবেদন

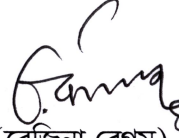
কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি (অক্টোবর-ডিসেম্বর/২৩)
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২			৯০	৮০	৭০	৬০		ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে (সংযুক্তি ১.১) ৭৫%
		[১.২] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেম কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	[১.২.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা				২			১		-
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩			১২	১০	৭	৬		মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে (সংযুক্তি: ১.৩)
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	-	-	১		১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি প্রশিক্ষণ সভা আয়োজন করা হয়েছে।
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫			২	-	-	১		১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হয়েছে।

ফিরদাউস
৪/৭/২০২৪

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম : নৌপরিবহন অধিদপ্তর, নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System- GRS) এর অক্টোবর-ডিসেম্বর/২০২৩ খ্রি: পর্যন্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন।

অভিযোগকৃত মাসের নাম	বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা		গত মাসের জের	মোট (১+২)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
	পত্র/দরখাস্ত যোগে	অনলাইন					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
অক্টোবর-২০২৩ খ্রি:	০১	০২	০২	০৫	০৪	০১	--
নভেম্বর-২০২৩ খ্রি:	০০	০১	০১	০২	০১	০১	--
ডিসেম্বর-২০২৩ খ্রি:	০০	০০	০১	০১	০১	০০	--


(রেজিনা বেগম) ৪/১/২০২৪

পরিচালক (ভারপ্রাপ্ত)
নৌপরিবহন অধিদপ্তর, ঢাকা।