

**নৌপরিবহন অধিদপ্তরের ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) অগ্রগতি প্রতিবেদন**

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম                                                                                                                                          | কর্মসম্পাদন সূচক                            | একক    | কর্ম সম্পাদন সূচকের মান | প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২ | প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪ |           |       |          |                   | ১ম ত্রৈমাসিক অগ্রগতি (জুলাই-সেপ্টেম্বর/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) ৬০% |
|                     |     | [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) ১০০%   |
| সক্ষমতা অর্জন       | ১০  | [২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন | [২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত  | সংখ্যা | ৫                       | -                    | -                    | ২                      | -         | -     | ১        |                   | ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি প্রশিক্ষণ সভা আয়োজন করা হবে।     |
|                     |     | (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)                                                                                          |                                             |        |                         |                      |                      |                        |           |       |          |                   |                                                          |
|                     |     | [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 অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হবে।      |

*Handwritten signature and date: ০৫/১০/২০২৩*

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

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

| অভিযোগকৃত মাসের<br>নাম | বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা |        | গত মাসের জের | মোট<br>(১+২) | বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত<br>অভিযোগের সংখ্যা | অনিষ্পত্তিকৃত<br>অভিযোগের সংখ্যা | মন্তব্য |
|------------------------|--------------------------------------|--------|--------------|--------------|----------------------------------------------|----------------------------------|---------|
|                        | পত্র/দরখাস্ত যোগে                    | অনলাইন |              |              |                                              |                                  |         |
| ১                      | ২                                    | ৩      | ৪            | ৫            | ৬                                            | ৭                                | ৮       |
| জুলাই-২০২৩ খ্রি:       | ০০                                   | ০৩     | ০০           | ০৩           | ০৩                                           | ০০                               | --      |
| আগস্ট-২০২৩ খ্রি:       | ০০                                   | ০১     | ০০           | ০১           | ০০                                           | ০১                               | --      |
| সেপ্টেম্বর-২০২৩ খ্রি:  | ০০                                   | ০৪     | ০১           | ০৫           | ০৩                                           | ০২                               | --      |

  
(মোঃ খায়রুল আলিম সুমন)  
পরিচালক (ভারপ্রাপ্ত)  
নৌপরিবহন অধিদপ্তর, ঢাকা।

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

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

| অভিযোগকৃত মাসের<br>নাম | বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা |        | গত মাসের জের | মোট<br>(১+২) | বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত<br>অভিযোগের সংখ্যা | অনিষ্পত্তিকৃত<br>অভিযোগের সংখ্যা | মন্তব্য |
|------------------------|--------------------------------------|--------|--------------|--------------|----------------------------------------------|----------------------------------|---------|
|                        | পত্র/দরখাস্ত যোগে                    | অনলাইন |              |              |                                              |                                  |         |
| ১                      | ২                                    | ৩      | ৪            | ৫            | ৬                                            | ৭                                | ৮       |
| জুলাই-২০২৩ খ্রি:       | ০০                                   | ০৩     | ০০           | ০৩           | ০৩                                           | ০০                               | --      |
| আগস্ট-২০২৩ খ্রি:       | ০০                                   | ০১     | ০০           | ০১           | ০০                                           | ০১                               | --      |
| সেপ্টেম্বর-২০২৩ খ্রি:  | ০০                                   | ০৪     | ০১           | ০৫           | ০৩                                           | ০২                               | --      |

*০৬/১০/২০২৩*

(মোঃ খায়রুল আলিম সুমন)

পরিচালক (ভারপ্রাপ্ত)

নৌপরিবহন অধিদপ্তর, ঢাকা।