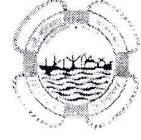




গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
নৌপরিবহন অধিদপ্তর
এফ ১২/সি-১, আগারগাঁও
শেরেবাংলা নগর, ঢাকা-১২০৭।
www.dos.gov.bd



স্মারক নং-১৮.১৭.০০০০.০০৪.৯৯.০০১.২৩.৩০

তারিখ: ১৪-০৭-২০২৪ খ্রি:

বিষয়: নৌপরিবহন অধিদপ্তরের ২০২৪-২০২৫ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার
৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন/২০২৪) অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে জানানো যাচ্ছে যে, নৌপরিবহন অধিদপ্তরের ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের এপ্রিল-জুন/২০২৪ মাসের
৪র্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত নির্ধারিত ছক অনুযায়ী পূরন পূর্বক এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংলগ্নী: বর্ননামতে।

কমডোর মোহাম্মদ মাকসুদ আলম
(ই), বিএসপি, এনইউপি, বিসিজিএম, বিসিজিএমএস,
এনডিসি, পিএসসি, বিএন
মহাপরিচালক

সিনিয়র সচিব
নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়।

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো:

- ১। উপ-পরিচালক, গবেষণা ও উন্নয়ন শাখা, নৌপরিবহন অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ২। পরিসংখ্যান কর্মকর্তা, গবেষণা ও উন্নয়ন শাখা, নৌপরিবহন অধিদপ্তর, ঢাকা।

নৌপরিবহন অধিদপ্তরের ২০২৪-২০২৫ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন/২০২৪) অগ্রগতি প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫					৪র্থ ত্রৈমাসিক অগ্রগতি (এপ্রিল-জুন/২৪)
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
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	%				৯০	৮০	৭০	৬০		ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে (সংযুক্তি ১.১) ১০০%
		[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	১২			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%
সফলতা 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		২য় কোয়ার্টারে একটি ও ৪র্থ কোয়ার্টারে একটি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে। ১০০%
		(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		২য় কোয়ার্টারে একটি ও ৪র্থ কোয়ার্টারে একটি সভা আয়োজন করা হয়েছে। ১০০%


(সৈয়দ আলি আহসান)

পরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব)
উপ সচিব
নৌপরিবহন অধিদপ্তর, ঢাকা।


সৈয়দ আলি আহসান
(সচিব)
নৌপরিবহন অধিদপ্তর
১০১, নীলমণি রোড, ঢাকা-১০০