গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়
সুশাসন ও সমন্বয় শাখা
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
www.mos.gov.bd

নং ১৮.০০.০০০০.০৩৬.০১৬.০০২.২১-০৭

তারিখ: ২৯ পৌষ ১৪২৮ / ১৩ জানুয়ারি ২০২২

বিষয়: ২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রমের জন্য নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়ের ২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System) সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন নির্দেশক্রমে এসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : বর্ণনামতে।

১৩/০১/২০২২

(মোঃ গোলাম রাব্বী, পিএএ)
উপসচিব (সুশাসন ও সমন্বয় শাখা)
ফোন : ৯৫৪৬২৬১
ই-মেইল: ds.gg.@mos.gov.bd

সচিব
সমন্বয় ও সংস্কার
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

১) সচিবের একান্ত সচিব, সচিব এর দপ্তর, নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়।
২) সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি সেল, নৌপরিবহন মন্ত্রণালয় (মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)।
৩) ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, অতিরিক্ত সচিব (সংস্থা-১) , নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়।

২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত (অক্টোবর, ২০২১-ডিসেম্বর, ২০২১ পর্যন্ত) ২য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম: নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়।

কৌশলগত উদ্দেশ্য	মান	কাযক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২০২১	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২১-২২					২য় ত্রৈমাসিক অর্জন
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থপনা	৫	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	১.১.১ অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃতে এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৫	-	-	-	৪	৩	-	-	১৩/১২/২১ তারিখে হালনাগাদ করা হয়েছে।
		[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ।	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৮	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	বাস্তবায়নের হার ১০০%
পরিবীক্ষণ ও ক্ষমতা উন্নয়ন	২০	[২.২] কর্মকর্তা কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	২	১	২	২ টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে। বাস্তবায়নের হার ১০০%

		প্রশিক্ষণ আয়োজন											
		[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	৪	৩	২	১		১ টি প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে। বাস্তবায়নের হার ১০০%
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	-	২	১		-	-	-

১০/১০/২১

মোঃ গোলাম রাব্বী, পিএএ
উপসচিব
সুশাসন ও সমন্বয় শাখা
নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়