



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।  
বাজেট-১ শাখা  
www.mocat.gov.bd



স্মারক নম্বর: ৩০.০০.০০০০.০২৪.১৬.০০২.২২.২২৩

তারিখ: ২৯ আষাঢ়, ১৪৩০

১৩ জুলাই ২০২৩

বিষয়: বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়ের ২০২২-২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৩) মেয়াদে বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে ২০২২-২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) এর আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহের কার্যক্রম [১.৩]-এর অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৩) মেয়াদের প্রমাণকসহ বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এসাথে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি : প্রতিবেদন ও প্রমাণকসহ [ কার্যক্রম ১.১, কার্যক্রম ১.২ ও ১.৩, কার্যক্রম ২.২ ও কার্যক্রম ২.৩]

১৩-৭-২০২৩

মোঃ হেলাল উদ্দিন

উপ-সচিব

সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, ঢাকা।

ফোন: ০২-৯৫৪০৯৮২

ফ্যাক্স: ০২-৯৫১৫৪৯৯

ইমেইল: budget1@moccat.gov.bd

দৃষ্টি আকর্ষণঃ সিনিয়র সহকারী সচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

স্মারক নম্বর: ৩০.০০.০০০০.০২৪.১৬.০০২.২২.২২৩/১(৪)

তারিখ: ২৯ আষাঢ়, ১৪৩০

১৩ জুলাই ২০২৩

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

- ১) সচিবের একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
- ২) প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় (নির্দিষ্ট সেবা বক্সে আপলোডের অনুরোধসহ)
- ৩) ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, প্রশাসন অনুবিভাগ, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
- ৪) ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, প্রশাসন অধিশাখা, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়


১৩-৭-২০২৩

মোঃ হেলাল উদ্দিন

উপ-সচিব

২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা এবং বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন:  
৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৩)

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	অসাধারণ	বাস্তবায়ন অগ্রগতি	
					৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৩) অগ্রগতি প্রতিবেদন.	মতব্য (প্রাধান্যক-পৃষ্ঠা)
১	২	৩	৪	৫		৬
[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তা তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	৪	১০০%	সংযুক্তি-১ (কার্যক্রম ১.১)
[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	৯০	১০০%	সংযুক্তি-২ (কার্যক্রম ১.১)
[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	৯০	১০০%	সংযুক্তি-২ (কার্যক্রম ১.১)
[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	১০০%	বিগত ২৭.০৯.২০২২ ও ২৮.০৯.২০২২ খ্রি. তারিখের প্রশিক্ষণ সম্পন্ন করা হয়েছে
[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	১০০%	সংযুক্তি-৩ (কার্যক্রম ২.১)
[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	১০০%	সংযুক্তি-৪ (কার্যক্রম ২.১)

  
 (মো: হেলাল উদ্দিন)  
 উপসচিব (বাজেট-১ অধিশাখা)  
 বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়