



বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্পোরেশন
প্রধান কার্যালয়, ২১, রাজউক এভিনিউ
মতিঝিল, ঢাকা-১০০০
পিএবিএক্স : ৯৫৫৫৫৫৫৩, ফ্যাক্স নং : ৮৮-০২-৯৫৫৫৫৭৮৮
E-mail: chairman@brtc.gov.bd Website: www.brtc.gov.bd



স্মারক নং- ৩৫.০৪.০০০০.০০৯.০০.০৫১.২১/৭৭

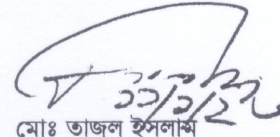
তারিখঃ ০২/০২/২০২৩

বিষয়: ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) কর্মপরিকল্পনা (অক্টোবর/২২-ডিসেম্বর/২২) ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) কর্মপরিকল্পনা (অক্টোবর/২২-ডিসেম্বর/২২) ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন এতদসঙ্গে সংযুক্ত করে সদয় পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হ'ল।

সংযুক্ত: ফর্দ।

সচিব,
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়
ঢাকা-১০০০।

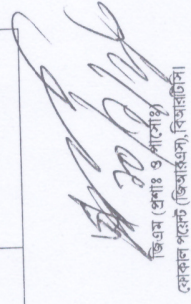

মোঃ তাজুল ইসলাম
(অতিরিক্ত সচিব)
চেয়ারম্যান, বিআরটিসি
ফোন-৯৫৫৪৩৫০।

e-mail: chairman@brtc.gov.bd

দৃষ্টি আকর্ষণ: যুগ্ম সচিব, প্রশাসন অনুবিভাগ।

সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের (অক্টোবর/২২-ডিসেম্বর/২২) এর ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্ম সম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ও অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩			মন্তব্য	
							অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম		চলতি মান
১	২	৩ [১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	৪	৫	৬	৭	৯০%	৯০%	৯০%	১০০%	২২/০৯/২০২২ ও ১০/০২/২০২৩ তারিখে অনিক ও আপিল কর্মকর্তাদের তথ্য হালনাগাদ করা হয়েছে।
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি		সংখ্যা	৮	৯০%	৯০%	৯০%	৯০%	৯০%	নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ		%	৭	৯০%	৯০%	৯০%	৯০%	৯০%	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে।
সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন।		সংখ্যা	৩	৯০%	৯০%	৯০%	৯০%	৯০%	০৮/১২/২০২২ তারিখে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে।
		[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।		সংখ্যা	৮	৩	৯০%	৯০%	৯০%	৯০%	৯০%
সক্ষমতা অর্জন	১১	[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা স্টেকহোল্ডারগণের অবহিতকরণ সভা। আয়োজন		সংখ্যা	৩	৯০%	৯০%	৯০%	৯০%	৯০%	১৪/০৯/২০২২ তারিখে স্টেকহোল্ডারগণের সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে।
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা। আয়োজন		সংখ্যা	৮	৩	৯০%	৯০%	৯০%	৯০%	৯০%


জিএম (প্রশাসন ও পাসপোর্ট)
কোম্পানি পরিচালনা (জিআরএস, বিআরটিপি)