



বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্পোরেশন

প্রধান কার্যালয়, ২১, রাজউক এভিনিউ

মতিঝিল, ঢাকা-১০০০

পিএবিএক্স : ৯৫৫৫৫৫৫৩, ফ্যাক্স নং : ৮৮-০২-৯৫৫৫৭৮৮

E-mail: chairman@brtc.gov.bd Website: www.brtc.gov.bd



স্মারক নং- ৩৫.০৪.০০০০.০০৯.০০.০৫১.২১/১২৫

তারিখঃ ১০/৪/২৩

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের ৩য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরে ৩য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন এতদসঙ্গে সংযুক্ত করে সদয় পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হ'ল।

সংযুক্ত: ২৯ ফর্দ।

সচিব,

সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ

বাংলাদেশ সচিবালয়

ঢাকা-১০০০।

দৃষ্টি আকর্ষণ: যুগ্মসচিব, প্রশাসন অনুবিভাগ, সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ।

মোঃ তাজুল ইসলাম

(অতিরিক্ত সচিব)

চেয়ারম্যান, বিআরটিসি

ফোন-০২৪১০৫১৩৩৭।

e-mail: chairman@brtc.gov.bd

সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের (জানুয়ারি/১৩-মার্চ/২৩) এর ৩য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্ম সম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ও অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩				মন্তব্য	
							অসাধারন	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান		চলতি মানের নিম্নে
১	২	১.১) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	৪	৫	৬	৭	৯০%	৮০%	১০%	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	১.২) নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে আপিল অভিযোগ নিষ্পত্তি	সংখ্যা	%	৭	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	-	২২/০৯/২০২২, ১০/০১/২০২৩ ও ৬/৪/২০২৩ তারিখে অনিক ও আপিল কর্মকর্তাদের তথ্য হালনাগাদ করা হয়েছে।
		১.৩) অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	%	%	৩	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	-	নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
সকমতা অর্জন	১১	২.১) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন।	সংখ্যা	%	৩	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	-	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে।
		২.২) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	সংখ্যা	%	৪	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	-	১৫/০৩/২০২৩ খ্রিঃ তারিখ অনুষ্ঠিত।
সকমতা অর্জন	১১	২.৩) অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা। আয়োজন	সংখ্যা	%	৩	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	-	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হয়েছে।
		২.৩) অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা। আয়োজন	সংখ্যা	%	৪	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	-	০৯/০২/২০২৩ তারিখে স্টেকহোল্ডারগণের সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে।

জিএম (প্রশাস ও পোর্টাল)
কেন্দ্রীয় পোর্টাল (জিআরএস), বিআরটিসি।