



বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্পোরেশন

প্রধান কার্যালয়, ২১, রাজউক এভিনিউ

মতিঝিল, ঢাকা-১০০০

পিএবিএক্স : ৯৫৫৫৫৫৩, ফ্যাক্স নং : ৮৮-০২-৯৫৫৫৭৮৮

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



স্মারক নং- ৩৫.০৪.০০০০.০০৯.০০.০৫১.২১/১৬০৭

তারিখ: ০৫/৭/২৩

বিষয়: ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) কর্মপরিকল্পনার ৪র্থ ত্রৈমাসিক ও স্বমূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) কর্মপরিকল্পনা ৪র্থ ত্রৈমাসিক ও স্বমূল্যায়ন প্রতিবেদন ও প্রমাণক এতদসঙ্গে সংযুক্ত করে পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হ'ল।

সংযুক্ত: ১১৭ ফর্দ।

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


মোঃ তাজুল ইসলাম
(অতিরিক্ত সচিব)
চেয়ারম্যান, বিআরটিসি
ফোন-০২৪১০৫১৩৩৭
e-mail: chairman@brtc.gov.bd

দৃষ্টি আকর্ষণ: যুগ্ম সচিব, প্রশাসন অনুবিভাগ।

বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্পোরেশন
সংযোজনী ড: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ এর স্বয়ংক্রিয় প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্ম সম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ও অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					স্বয়ংক্রিয় মান	মন্তব্য																																																																																																										
						লক্ষ্যমাত্রা	অর্জন	অসাধন	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে			স্বয়ংক্রিয় মান																																																																																																									
প্রাতিষ্ঠানিক	২৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫																																																																																																										
															[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তাদের তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত।	সংখ্যা	৪	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭																																																																																												
																													[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৭	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭																																																																															
																																										[১.২.২] প্রশিক্ষণ আয়োজিত।	সংখ্যা	৪	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭																																																																		
																																																							[১.২.৩] সত্যতা আয়োজিত।	সংখ্যা	৪	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭																																																					
																																																																				[১.২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন।	[১.২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৭	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭																																								
																																																																																	[১.২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[১.২.২.২] প্রশিক্ষণ আয়োজিত।	সংখ্যা	৭	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭																											
																																																																																														[১.২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সত্যতা অবহিতকরণ সভা। আয়োজন	[১.২.৩] সত্যতা আয়োজিত।	সংখ্যা	৪	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭													
																																																																																																												[১.২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন।	[১.২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৭	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭
[১.২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সত্যতা অবহিতকরণ সভা। আয়োজন	[১.২.৩] সত্যতা আয়োজিত।	সংখ্যা	৪	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭																																																																																																											
														[১.২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন।	[১.২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৭	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭																																																																																														
																											[১.২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[১.২.২.২] প্রশিক্ষণ আয়োজিত।	সংখ্যা	৭	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭																																																																																	
																																								[১.২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সত্যতা অবহিতকরণ সভা। আয়োজন	[১.২.৩] সত্যতা আয়োজিত।	সংখ্যা	৪	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭																																																																			
																																																						[১.২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন।	[১.২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৭	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭																																																						
																																																																			[১.২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[১.২.২.২] প্রশিক্ষণ আয়োজিত।	সংখ্যা	৭	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭																																									
																																																																																[১.২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সত্যতা অবহিতকরণ সভা। আয়োজন	[১.২.৩] সত্যতা আয়োজিত।	সংখ্যা	৪	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭																											
																																																																																														[১.২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন।	[১.২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৭	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭														
																																																																																																											[১.২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[১.২.২.২] প্রশিক্ষণ আয়োজিত।	সংখ্যা	৭	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭	
																																																																																																																								[১.২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সত্যতা অবহিতকরণ সভা। আয়োজন

মোট স্বয়ংক্রিয় মান = ২৫

মোহাম্মদ সাইদুর রহমান
জেনারেল ম্যানেজার (প্রশাঃ ও পোর্টঃ)
৩
কোম্পানি পরিচালক কর্মকর্তা, জিআরএস
বিভাগ।