


বাংলাদেশ সড়ক পরিবহণ কর্পোরেশন

সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের (অক্টোবর/২৩-ডিসেম্বর/২৩) অগ্রগতি ২য় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্ম সম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ও অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪				মন্তব্য	
							অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান		চলতি মানের নিম্নে
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৯০%	৯০%	৯০%	৯০%	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%		লক্ষ্যমাত্রা	৮০%	৮০%	৮০%	৮০%	-	
		[১.১.২] যদি কোনো দস্তুর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দস্তুর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	[১.১.২] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত।	সংখ্যা	১২		লক্ষ্যমাত্রা	৯০%	৯০%	৯০%	৯০%	১
সক্ষমতা অর্জন	১০	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন নিকট প্রেরণ।	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	লক্ষ্যমাত্রা	১০	১০	১০	১০	-	মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ নিকট প্রেরণ করা হয়েছে।
		[১.২.২] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[১.২.২] প্রশিক্ষণ / কর্মশালা / সেমিনার আয়োজিত।	সংখ্যা	৫		লক্ষ্যমাত্রা	০১	০১	০১	০১	-
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত।	সংখ্যা	৫	লক্ষ্যমাত্রা	২	২	২	২	-	২৬.০৯.২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত



মোহাম্মদ সাইদুর রহমান
জেনারেল ম্যানেজার (প্রশাসন)

৩

ফোকাল পয়েন্ট (জিআরএস)
বিআরটিসি