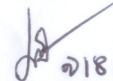


বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্পোরেশন এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনার, ২০২৩-২০২৪ এর ৩য় প্রান্তিকের অগ্রগতি:

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্ম সম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২০২৩	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২০২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					অগ্রগতি (জানুয়ারী-২৪-মার্চ-২৪)
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
১	২	৩	৪	৫	৬			৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২			৯০	৮০	৭০	৬০	-	আবেদনের বিপরীতে সকল অভিযোগ নিষ্পত্তি করা গেছে। নিষ্পত্তির হার ১০০%।
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সেদপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	[১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত।	সংখ্যা				২	-	-	১		
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন নিকট প্রেরণ।	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩			১২	১০	৭	৬	-	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রতিমাসের ১০ তারিখের মধ্যে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়।
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] 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)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ / কর্মশালা / সেমিনার আয়োজিত।	সংখ্যা	৫			২	-	-	১	-	গত ২১/১১/২০২৩ তারিখে কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ০১টি প্রশিক্ষণ সম্পন্ন করা হয়েছে।
		[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			২	-	-	১	-	গত ২৬.০৯.২০২৩ তারিখে ০১টি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনাবিষয়ক স্টেকহোল্ডার সভা সম্পন্ন করা হয়েছে।

  
 ৯/১৪/২৪  
 মোহাম্মদ সাইদুর রহমান  
 জেনারেল ম্যানেজার (প্রশাঃ ও পার্শোঃ)  
 ও  
 অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, জিআরএস  
 বিআরটিসি।