

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ)
সদর কার্যালয়, বিআরটিএ ভবন
নতুন বিমান বন্দর সড়ক, বনানী, ঢাকা।
(আইন শাখা)
[www.bרת.gov.bd](http://www.bрта.gov.bd)



স্মারক নং- ৩৫.০৩.০০০০.০০৫.০৪.১১৩.২১. ৭৮২

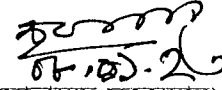
তারিখঃ ০৮.০১.২০২৩ খ্রি:।

বিষয়:- “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্ম পরিকল্পনা” ২০২২-২০২৩ এর ২য় প্রান্তিকের বাস্তবায়ন এবং
ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

সূত্র: বিআরটিএ অপারেশন শাখার ইউ.ও নোট-৩৫.০৩.০০০০.০০৪.৬০.০০১.২২-৬৩৮, তারিখঃ ২২-০৯-২০২২ খ্রি:।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, বিআরটিএ সদর কার্যালয়ের “অভিযোগ প্রতিকার
ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্ম পরিকল্পনা” ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের কর্মসম্পাদন সূচকের সংযুক্ত ছক অনুযায়ী ২য়
প্রান্তিকের (অক্টোবর/২০২২-ডিসেম্বর/২০২২) বাস্তবায়ন ও অর্ধবার্ষিকী প্রতিবেদন যথাযথ প্রমাণকসহ সদয়
অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে নির্দেশক্রমে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে (৩৮) ফর্দ।


(নুর মোহাম্মদ মজুমদার)
চেয়ারম্যান
ফোন: ৫৫০৪০৭১১

সচিব
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

[দৃ:আ:- যুগ্ম সচিব, অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক), জিআরিস (এমআরটি অধিশাখা)]

বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ) এর সদর কার্যালয় এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ এর অর্ধবার্ষিক অর্জন প্রতিবেদন

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রমাণক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					১ম ত্রৈমাসিক অর্জন (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২)	২য় ত্রৈমাসিক অর্জন (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২)	অর্ধ বার্ষিক অর্জন (জুলাই-ডিসেম্বর, ২০২২)	মন্তব্য
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে				
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%				
১	২	৩	৪		৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩				
প্রতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	৫	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	হালনাগাদ সম্প্রসারিত সরকারি পত্র, ওয়েবসাইটের লিংক	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	-	-	-	১	১	২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে হালনাগাদ করা হয়েছে প্রমাণক সংযুক্ত (পৃষ্ঠা-১-৩)
পরিবীক্ষণ ও সাক্ষাৎ উন্নয়ন	১০	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উচ্চতম কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	নিষ্পত্তি প্রতিবেদন	%	৭	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	১০০%	৯০%	৯৫%	অক্টোবর/২০২২-ডিসেম্বর/২০২২ মাসে প্রাপ্ত মোট প্রাপ্ত অভিযোগ ৭৫ টি। অন্য দপ্তর সংশ্লিষ্ট ০৪টি অভিযোগ সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে। নিষ্পত্তি ৬৮ টি। নিষ্পত্তির হার ৯০%। প্রমাণক সংযুক্ত (পৃষ্ঠা-৪-১২)
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারী দের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	অফিস আদেশ, আলোচ্যসূচি, উপস্থিতির হাজিরা	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	২	১	-	১	১	২	প্রশিক্ষণ আয়োজিত হয়েছে। প্রমাণক সংযুক্ত (পৃষ্ঠা-১৩-১৬)
		[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উচ্চতম কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন	সংখ্যা	৩	-	-	৪	৩	২	১	-	১	১	২	প্রমাণক সংযুক্ত (পৃষ্ঠা-২৭-২৮)

ক্র.সং.	বিভাগ	কর্মসম্পাদন	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রমাণক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					১ম ত্রৈমাসিক অর্জন (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২)	২য় ত্রৈমাসিক অর্জন (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২)	অর্ধ বার্ষিক অর্জন (জুলাই-ডিসেম্বর, ২০২২)	মন্তব্য
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	সর্বোচ্চ				
		৩	৪		৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২					
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সভার কার্যবিবরণী	সংখ্যা	৪	-	-	২	১			১	১	২	২১-১১-২০২২ ও ০৯-০৩-২০২২ খ্রি. তারিখে দুইটি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। প্রমাণক সংযুক্ত (পৃষ্ঠা-২৯-৩৮)	


৮/৭/২২