

## অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অংশ হিসাবে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ২.৩ ও ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণের নির্দেশনা মোতাবেক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত এ অথরিটির সদর কার্যালয়ের তিন সদস্য বিশিষ্ট কমিটি গঠন করা হয় এবং পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন দাখিল করার জন্য বলা হয়। উক্ত নির্দেশনার প্রেক্ষিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত তথ্য সংগ্রহ করা হয় যা নিম্নরূপঃ

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৪) তথ্যঃ

| জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৪<br>মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা |                     |                           | মোট<br>অভিযোগ | অন্য দপ্তরে<br>প্রেরিত | জুলাই-সেপ্টেম্বর<br>২০২৪<br>মাসে নিষ্পত্তিকৃত<br>অভিযোগ | চলমান অভিযোগ                             |                                        | নিষ্পত্তিকৃত X<br>১০০% (মোট<br>নিষ্পত্তি যোগ্য<br>অভিযোগ) |
|--------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------|------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| ওয়েব<br>সাইটের<br>মাধ্যমে                             | প্রচলিত<br>পদ্ধতিতে | স্বপ্রণোদিত<br>ভাবে গৃহীত |               |                        |                                                         | নির্ধারিত<br>সময়<br>অতিক্রান্ত<br>হয়নি | নির্ধারিত সময়<br>অতিক্রান্ত<br>হয়েছে |                                                           |
| ১                                                      | ২                   | ৩                         | ৪             | ৫                      | ৬                                                       | ৭                                        | ৮                                      | ৯                                                         |
| ৬৪                                                     | ০০                  | ০৩                        | ৬৭            | ১০                     | ৪৮                                                      | ১৯                                       | ০০                                     | ৭১.৬৪%                                                    |

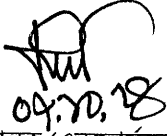
বর্ণিত ৬৭ টি অভিযোগ পর্যালোচনায় দেখা যায় যে, ১০ টি অভিযোগ অন্য দপ্তর সংশ্লিষ্ট হওয়ায় অন্য দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে। অবশিষ্ট ৬৭টি অভিযোগের বিষয়ে বিধিমোতাবেক ৪৮টি অভিযোগই নিষ্পত্তি করা হয়েছে। নিষ্পত্তির হার ৭১.৬৪%।

### বিশেষ দৃষ্টব্য:

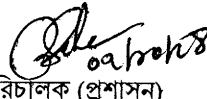
- ক. জুলাই, ২০২৪ মাসে বিআরটিএ, সদর কার্যালয় ভবনে অগ্নিসংযোগ, ভাংচুর, সরকারীভাবে ইন্টারনেট বন্ধ ও অফিস বন্ধ থাকায় জুলাই, ২০২৪ মাসের কোনো অভিযোগ নিষ্পত্তি করা সম্ভব হয়নি।
- খ. সেপ্টেম্বর, ২০২৪ খ্রি. মাসে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সফটওয়্যারটির অধিকতর মানোন্নয়নের কাজ চলমান থাকায় (কপি সংযুক্ত) অনিক এর প্যানেলে অভিযোগসমূহ ঠিকমতো না আসায়/প্রদর্শিত না হওয়ায় সকল অভিযোগ নিষ্পত্তি করা সম্ভব হয়নি।

### সুপারিশঃ

অভিযোগ নিষ্পত্তির হার সন্তোষজনক। অভিযোগ নিষ্পত্তির সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীকে জানিয়ে দেয়ার সুপারিশ করা হলো।

  
০৭.১০.২৪  
উপপরিচালক (এনফোর্সমেন্ট)  
বিআরটিএ  
ও  
সদস্য সচিব  
পরিবীক্ষণ কমিটি

  
০৭.১০.২৪  
উপপরিচালক (আইন)  
বিআরটিএ  
ও  
সদস্য  
পরিবীক্ষণ কমিটি

  
০৭.১০.২৪  
উপপরিচালক (প্রশাসন)  
বিআরটিএ  
ও  
আহবায়ক  
পরিবীক্ষণ কমিটি