



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্পোরেশন
২১, রাজউক এভিনিউ, ঢাকা-১০০০।
www.brtc.gov.bd



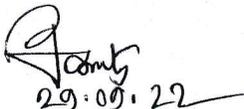
পত্র নং-৩৫.০৪.০০০০.০০৯.১৬.০৩১.২১-২৭৫০

তারিখঃ ২৯.১.২০২২খ্রিঃ

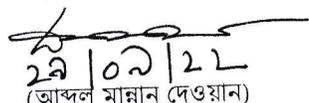
বরাবর
জিএম (প্রশাঃ ও পার্সোঃ)
ও ফোকাল পয়েন্ট জিআরএস
বিআরটিসি, প্রধান কার্যালয়
২১, রাজউক এভিনিউ
ঢাকা-১০০০।

বিষয়ঃ ২০২২-২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কার্যক্রমের ১ম ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন।
উপর্যুক্ত বিষয়ের আলোকে ২০২২-২৩ অর্থবছরের জিআরএস পরিবীক্ষণ কমিটি'র অনুষ্ঠিত ১ম সভার সিদ্ধান্তসমূহ এর
বাস্তবায়ন অগ্রগতি নিম্নোক্তভাবে প্রেরণ করা হ'ল।

ক্রমঃ	সিদ্ধান্তসমূহ	বাস্তবায়ন
১	বিআরটিসি'র অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার হালনাগাদ তথ্য ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ কার্যক্রম অব্যাহত রাখতে হবে এবং ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে।	বিআরটিসি'র অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার হালনাগাদ তথ্য ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে কার্যক্রম এবং ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করা হয়েছে।
২	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর যথাসময়ে প্রেরণ নিশ্চিত করতে হবে।	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে।
৩	বিআরটিসি'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট যথাসময়ে প্রেরণ করবে।	বিআরটিসি'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন কার্যক্রম অব্যাহত রয়েছে।
৪	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ এর প্রমাণক সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ চাহিদা মোতাবেক প্রেরণ করতে হবে।	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ ত্রৈমাসিক ০২টি করে করার বিধান রয়েছে। সে অনুযায়ী ২য় কোয়ার্টারে ০১ টি প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠিত হবে।
৫	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ০১ টি অবহিতকরণ সভার অগ্রগতি প্রতিবেদন যথাযথ সময়ে প্রেরণ করতে হবে।	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের (অংশীজনের) সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা ১৪/৯/২২ খ্রিঃ তারিখে অনুষ্ঠিত হয়েছে।


২৭.০১.২২
(প্রশান্ত কুমার বসাক)
হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা
ও সদস্য-সচিব
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)
পরিবীক্ষণ কমিটি
বিআরটিসি।


২৯.০১.২২
(রাস্কবুজ্জামান)
সিনিয়র লেবার অফিসার
ও সদস্য
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)
পরিবীক্ষণ কমিটি
বিআরটিসি।


২৯/০১/২২
(আব্দুল মান্নান দেওয়ান)
ডিজিএম (অডিট)
ও আহবায়ক
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)
পরিবীক্ষণ কমিটি
বিআরটিসি।



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্পোরেশন
২১, রাজউক এভিনিউ, ঢাকা-১০০০।
www.brtc.gov.bd



স্মারক নং-৩৫.০৪.০০০০.০০৯.১৬.০৩১.২১-১৩৫৩

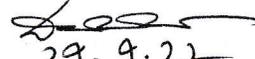
তারিখঃ ২৮/৭/২২ খ্রিঃ

নোটিশ

বিআরটিসি'র ২০২২-২৩ অর্থ-বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পরিবীক্ষণ কমিটি'র সভা আগামী ২৮/০৭/২০২২ খ্রিঃ সকাল ১১.০০ ঘটিকায় নিজ অফিস কক্ষে অনুষ্ঠিত হবে।

০২। উক্ত সভায় যথাসময়ে সংশ্লিষ্ট সকলকে উপস্থিত থাকার জন্য অনুরোধ করা হ'ল।

কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে;


২৭. ৭. ২২
(আব্দুল মান্নান দেওয়ান)

ডিজিএম (অডিট)

ও আহবায়ক

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)

পরিবীক্ষণ কমিটি

বিআরটিসি।

বিতরণঃ

- ১) সিনিয়র লেবার অফিসার ও সদস্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) পরিবীক্ষণ কমিটিবিআরটিসি।
- ২) হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা (ফান্ড) ও সদস্য-সচিব অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস) পরিবীক্ষণ কমিটি বিআরটিসি।



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্পোরেশন
২১, রাজউক এভিনিউ, ঢাকা-১০০০।



বিষয় : বিআরটিসির অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পরিবীক্ষণ কমিটি'র উপস্থিতিদের হাজিরা।

তারিখ ও সময় : ২৮/০৭/২০২২ খ্রিঃ তারিখ সকাল : ১১.০০ টায়।

স্থান: নিজ কক্ষ, বিআরটিসি।

ক্রঃ নং	নাম ও পদবী	স্বাক্ষর
১।	শ্রী: সুলতান দেউল্লাহ Daud	
২।	রাফিকুল ইসলাম, সিনিয়র প্রোগ্রামার	
৩।	শ্রীমান্ত কুমার বসাক হিয়ারকোর্স কর্মকর্তা (জিএস)	 28.07.22
৪।		



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) পরিবীক্ষণ কমিটি'র ১ম সভার কার্যবিবরণীঃ

সভাপতি : ডিজিএম (অডিট), বিআরটিসি
তারিখ ও সময় : ২৮/০৭/২০২২ খ্রিঃ ও সকাল ১১.০০ টায়
স্থান : নিজ অফিস কক্ষ
উপস্থিতি : পরিশিষ্ট-ক

সভাপতি কর্তৃক উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করা হয়। অতঃপর কমিটির সদস্য সচিব ও সদস্য-সভাপতির অনুমতিক্রমে সভার আলোচ্যসূচি অনুযায়ী ধারাবাহিকভাবে বিষয়সমূহ উপস্থাপন করেন।

আলোচ্যসূচি-১: অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ

১.১ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে তথ্যাদি হালনাগাদ করতে হবে।

১.২ সিদ্ধান্তঃ বিআরটিসি'র অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার হালনাগাদ তথ্য ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ কার্যক্রম অব্যাহত রাখতে হবে এবং ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে।
বাস্তবায়নকারীঃ আইন ও শৃঙ্খলা শাখা ও আইটি শাখা, বিআরটিসি।

আলোচ্যসূচি - ২: নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ

২.১ সিনিয়র লেবার অফিসার জানান, পত্রযোগে কার্যালয়ে/মন্ত্রণালয়/মন্ত্রীপরিষদ বিভাগের ওয়েবসাইট কর্তৃক প্রণীত ছক মোতাবেক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন নিয়মিতভাবে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে।

২.২ সিদ্ধান্তঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর যথাসময়ে প্রেরণ নিশ্চিত করতে হবে।

বাস্তবায়নকারীঃ সংশ্লিষ্ট অনিক, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

আলোচ্যসূচিঃ ৩ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ

৩.১ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সংক্রান্ত কার্যক্রম ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে যথানিয়মে পরিবীক্ষণ অব্যাহত রাখতে হবে। গৃহীত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত হচ্ছে কিনা তা নিয়মিত পর্যালোচনা করতে হবে এবং বাস্তবায়ন প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে। ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নপূর্বক বাস্তবায়ন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করতে হবে।

৩.২ সিদ্ধান্তঃ বিআরটিসি'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট যথাসময়ে প্রেরণ করবে।

বাস্তবায়নকারীঃ সংশ্লিষ্ট অনিক, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

আলোচ্যসূচি-৪: কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন

৪.১ মন্ত্রীপরিষদ বিভাগ প্রণীত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২২-২৩ এর আলোকে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ০২ টি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে।

৪.২ সিদ্ধান্তঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ এর প্রমাণক সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ চাহিদা মোতাবেক প্রেরণ করতে হবে।

বাস্তবায়নকারীঃ সংশ্লিষ্ট অনিক, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) ও আইন ও শৃঙ্খলা শাখা

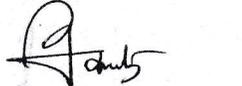
আলোচ্যসূচি- ৫ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা

৫.১ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে বছরে ০২ টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।

৫.২ সিদ্ধান্তঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ০১ টি অবহিতকরণ সভার অগ্রগতি প্রতিবেদন যথাযথ সময়ে প্রেরণ করতে হবে।

বাস্তবায়নকারীঃ সংশ্লিষ্ট অনিক, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

আলোচ্যসূচিতে আর কোন বিষয়ে অন্তর্ভুক্ত না থাকায় সিদ্ধান্তসমূহ যথাযথ বাস্তবায়ন করতে হবে বিষয় সভাপতি কর্তৃক সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।


28.07.22
(প্রশান্ত কুমার বসাক)

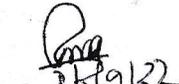
হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা (ফান্ড)

ও সদস্য-সচিব

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)

পরিবীক্ষণ কমিটি

বিআরটিসি।


28/7/22
(রাকিবুল ইসলাম)

সিনিয়র লেবার অফিসার

ও সদস্য

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)

পরিবীক্ষণ কমিটি

বিআরটিসি।


28/7/22
(আব্দুল মান্নান দেওয়ান)

ডিজিএম (অডিট)

ও আহবায়ক

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)

পরিবীক্ষণ কমিটি

বিআরটিসি।

পত্র নং-৩৫.০৪.০০০০.০০৯.১৬.০৩১.২১-১৩৫৪

তারিখঃ ২৮/৭/২২ খ্রিঃ

অনুলিপিঃ সদয় অবগতি ও কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে নয়) :

১। পরিচালক (কারিগরি), (প্রশাঃ ও অপাঃ), (অর্থ ও হিসাব), বিআরটিসি।

২। অফিস কপি/মাষ্টার ফাইল।


28/7/22
ডিজিএম (অডিট)

ও আহবায়ক

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)

পরিবীক্ষণ কমিটি

বিআরটিসি।