

বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্পোরেশন

সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ এর চতুর্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্ম সম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ও অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২					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	
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	৫	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তাদের তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত।	সংখ্যা	৫	লক্ষ্যমাত্রা	৪	৩	-	-	-	
						অর্জন	৪					
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা বৃদ্ধি	২০	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের বরাবর প্রেরণ।	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৮	লক্ষ্যমাত্রা	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	জুলাই/২১-জুন/২২ পর্যন্ত ২৭টি অভিযোগ পাওয়া যায়, ২৭টি নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
						অর্জন	১০০%					
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন।	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত।	সংখ্যা	৫	লক্ষ্যমাত্রা	৪	৩	২	১	-	৪টি প্রশিক্ষণ সম্পন্ন করা হয়েছে।
						অর্জন	৪					
		[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত।	সংখ্যা	৩	লক্ষ্যমাত্রা	৪	৩	২	১	-	ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ করা হয়।
						অর্জন	৪					
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা।	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত।	সংখ্যা	৪	লক্ষ্যমাত্রা	২	১	-	-	-	০২টি সভা অনুষ্ঠিত হয়।
						অর্জন	২					

মোহাম্মদ সাইদুর রহমান
 জেনারেল ম্যানেজার (হিসাব)
 ও
 ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, জিআরএস
 বিআরটিসি।