

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

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)	৩য় ত্রৈমাসিক অর্জন (জানুয়ারী-মার্চ, ২০২৩)	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					
প্রাতিষ্ঠানিক 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 সম্পন্ন সরকারি পত্র, ওয়েবসাইটের লিংক	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	-	-	-	১	১	১	তথ্য বাতায়নের জিআরএস সেবা বন্ধ হালনাগাদ করা হয়েছে।
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন	২০	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন কর্তৃপক্ষ প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	নিষ্পত্তি প্রতিবেদন	%	৮	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	১০০%	৬৪.৭২%	৯১.৪৬%	মোট প্রাপ্ত অভিযোগ ৯৫ টি, অন্য দপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে ১৩টি নিষ্পত্তি হয়েছে ৭৫ টি। নিষ্পত্তির হার ৯১.৪৬%।





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)	৩য় ত্রৈমাসিক অর্জন (জানুয়ারী-মার্চ, ২০২৩)	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					
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	অফিস আদেশ, আলোচ্যসূচি, উপস্থিতির হাজিরা	সংখ্যা	৫	-	-	৪	৩	৫	১	-	০৯-০৯-২০২২ খ্রি: তারিখে প্রশিক্ষণ আয়োজিত।	০৩ ও ০৪ নভেম্বর ২০২২ খ্রি: তারিখে দুইটি প্রশিক্ষণ আয়োজিত	২৭-০১-২০২২ খ্রি: তারিখে প্রশিক্ষণ আয়োজিত।	৩ টি প্রশিক্ষণ আয়োজিত।
		[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন	সংখ্যা	৩	-	-	৪	৩	২	১	-	১	১	১	-
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সভার কার্যবিবরণী	সংখ্যা	৪	-	-	২	১	-	-	-	১	১	-	ইতোমধ্যে ২টি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে।