গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ)
সদর কার্যালয়, বিআরটিএ ভবন
নতুন বিমান বন্দর সড়ক, বনানী, ঢাকা।
(আইন শাখা)
www.brta.gov.bd

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	ঃ	নুর মোহাম্মদ মজুমদার চেয়ারম্যান, বিআরটিএ।
সভার তারিখ	ঃ	০৯.০৩.২০২২ খ্রিঃ
সময়	ঃ	সকাল ১১.৩০ টায়
সভার স্থান	ঃ	বিআরটিএ-র সম্মেলন কক্ষ, ঢাকা।

সভায় উপস্থিত সদস্যদের তালিকাঃ পরিশিষ্ট 'ক'

সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। সভাপতি জানান যে, আজকে জাতীয় শুদ্ধাচার কর্ম-পরিকল্পনার অংশ হিসেবে অংশীজনের সভার একইসাথে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের অবহিতকরণ সভা আহবান করা হয়েছে। এক্ষেত্রে সকল অংশীজনকে শুদ্ধাচারের বিষয়টি মাথায় রাখতে হবে এবং প্রতিক্ষেত্রেই শুদ্ধাচার করতে হবে তাহলে শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠিত হবে। সভাপতি আরো বলেন, সড়ক পরিবহন সেক্টরে যে সেবাগুলো দেয়া হয়, সেগুলো প্রদানের ক্ষেত্রে কোথাও কোন সমন্বয়হীনতা থাকলে, কারো আন্তরিকতার অভাব থাকলে, সে বিষয়ে অভিযোগ করা যাবে। অত:পর সভাপতি উপস্থিত সকলকে আলোচনায় অংশগ্রহণের জন্য আহ্বান করেন।

সভায় বিস্তারিতভাবে নিম্নরূপ আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়ঃ

ক্র: নং	আলোচ্য সূচি	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
১.	অভিযোগ দাখিল সংক্রান্ত আলোচনা	জনাব এ, টি, এম কামরুল ইসলাম তাং, সচিব, বিআরটিএ সভায় জানান, বিআরটিএ'র গ্রাহকগণ www.grs.gov.bd ও www.rthd.gov.bd ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে নাম, জাতীয় পরিচয় পত্র নম্বর, মোবাইল নম্বর দিয়ে নিবন্ধন করে অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন। সভাপতি বলেন, সেবা গ্রহিতাগণ ওয়েব পোর্টাল ছাড়াও যে কোনভাবে অভিযোগ করলে তাৎক্ষণিক তা প্রতিকারের ব্যবস্থা বিআরটিএ করবে।	জিআরএস পোর্টালের মাধ্যমে প্রাপ্ত সমস্যাদি যথাসময়ে ও যথাযথভাবে নিষ্পত্তি করতে হবে।	সচিব, বিআরটিএ
২.	অভিযোগের ধরন সংক্রান্ত আলোচনা	জনাব এ, টি, এম কামরুল ইসলাম তাং, সচিব, বিআরটিএ সভায় জানান, অভিযোগসমূহের মধ্যে গণপরিবহনে অতিরিক্ত ভাড়া আদায়; গণপরিবহনে শিক্ষার্থীদের অর্ধেক ভাড়া না রাখা; গণপরিবহন কর্মীদের খারাপ আচরণ; ড্রাইভিং লাইসেন্স স্মার্ট কার্ড সময়মত না পাওয়া; মালিকানা পরিবর্তন সময়মত না হওয়া ইত্যাদি অভিযোগগুলোর বাহুল্য পরিলক্ষিত হচ্ছে। সভাপতি বলেন, প্রাপ্ত অভিযোগের সাথে সংশ্লিষ্ট বিআরটিএ সদর কার্যালয়ের সকল শাখা, বিভাগীয় অফিস এবং সার্কেল অফিসকে অভিযোগ নিষ্পত্তির	প্রাপ্ত অভিযোগের সাথে সংশ্লিষ্ট বিআরটিএ সদর কার্যালয়ের সকল শাখা, বিভাগীয় অফিস এবং সার্কেল অফিসকে অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তির বিষয়ে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।	সচিব/পরিচালক (সকল), বিআরটিএ

		জন্য নির্ধারিত সময়ের মধ্যে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। তিনি বিভিন্ন অংশীজনকে এ ব্যাপারে স্ব-স্ব অবস্থান থেকে সহযোগিতা করার জন্য আহবান জানান।		
৩.	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত আলোচনা	সচিব, বিআরটিএ সভায় জানান, বিআরটিএ প্রতিটি অভিযোগ গুরুত্ব সহকারে সরাসরি সমাধান করার প্রচেষ্টা অব্যাহত রেখেছে। জনাব মোঃ জাহাঙ্গীর আলম খান, সাংগঠনিক সম্পাদক, বাংলাদেশ ট্রাক কাভার্ডভ্যান মালিক সমিতি সভায় বলেন, বিআরটিএ'র সেবার মান দিন দিন বৃদ্ধি পাচ্ছে, তারপরও কিছু বিচ্যুতি পরিলক্ষিত হচ্ছে। তিনি রুট পারমিট প্রদানে অনিয়মের অভিযোগ করেন। জনাব মোঃ মিজানুর রহমান, উপসচিব, মহাব্যবস্থাপক (পরিবহন), ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশন সভায় বলেন, সড়ক পরিবহন সেক্টরে সকল স্টেকহোল্ডারের নিজ নিজ দায়িত্ব রয়েছে। গাড়ির চালক ও কর্মীগণ নিয়ম মেনে গাড়ি চালাবেন, মালিকগণ গাড়ির কাগজ-পত্র আপডেট রেখে বৈধ চালক নিয়োগ দিবেন এবং একইভাবে লাইসেন্সিং কর্তৃপক্ষ সঠিক পদ্ধতিতে ড্রাইভিং লাইসেন্স প্রদান করবেন। তিনি বিআরটিএ'র গ্রাহক হয়রানির বিষয়ে অভিযোগ করেন। জনাব ওসমান আলী, সাধারণ সম্পাদক, বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন শ্রমিক ফেডারেশন সভায় বলেন, সড়ক পরিবহন সেক্টরে যে কোন ধরনের অনিয়ম সংগঠিত হলে, সাথে সাথে অভিযোগ করতে হবে। তিনি এ বিষয়ে সকল অংশীজনকে তাৎক্ষণিক ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধ করেন। সভাপতি বলেন, যে কোন ধরনের অনিয়ম, দুর্নীতির বিষয়ে সুনির্দিষ্ট অভিযোগ থাকলে লিখিত অভিযোগ করবেন। তদন্ত সাপেক্ষে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে। তিনি গ্রাহক সেবা নিশ্চিতকরণের জন্য বিআরটিএ'র সকল কর্মকর্তা-কর্মচারীসহ সকল স্টেকহোল্ডারদের আন্তরিকভাবে এবং পেশাদারিত্ব মনোভাব নিয়ে কাজ করার অনুরোধ করেন।	গ্রাহক সেবা নিশ্চিতকরণের নিমিত্ত বিআরটিএ'র সকল কর্মকর্তা-কর্মচারীসহ সকল স্টেকহোল্ডারদের আন্তরিকভাবে এবং পেশাদারিত্ব মনোভাব নিয়ে কাজ করতে হবে।	১। সচিব/পরিচালক (সকল), বিআরটিএ ২। উপপরিচালক (ইঞ্জি:), বিভাগীয় কার্যালয় (সকল), বিআরটিএ ৩। সহকারী পরিচালক (ইঞ্জি:), সার্কেল অফিস (সকল), বিআরটিএ

সভায় আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(নুর মোহাম্মদ মজুমদার)
চেয়ারম্যান
ফোনঃ ৫৫০৪০৭১১

স্মারক নং-৩৫.০৩.০০০০.০০৫.০৪.১১৩.২১- ৪২৭ তারিখ ঃ২৩-০৩-২০২২ খ্রিঃ।

বিতরণঃ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)

১. সচিব, সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ, সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ।
২. প্রধান প্রকৌশলী, সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর, সড়ক ভবন, তেজগাঁও, ঢাকা ।
৩. পুলিশ কমিশনার, ডিএমপি, ঢাকা।
৪. নির্বাহী পরিচালক, ঢাকা পরিবহন সমন্বয় কর্তৃপক্ষ, নগর ভবন, ঢাকা ।
৫. চেয়ারম্যান, বিআরটিসি, পরিবহন ভবন, মতিঝিল, ঢাকা ।
৬. অতিরিক্ত আইজিপি, হাইওয়ে পুলিশ, হাইওয়ে পুলিশ হেডকোয়ার্টার্স, ৩৪ শাহজালাল এভিনিউ, উত্তরা, ঢাকা।
৭. প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা, ঢাকা উত্তর সিটি কর্পোরেশন/ঢাকা দক্ষিণ সিটি কর্পোরেশন, ঢাকা বনানী ।
৮. সচিব, পরিচালক (এনফোর্সমেন্ট/প্রশাঃ/ইঞ্জিঃ/অপাঃ/রোড সেফটি/প্রশিক্ষণ), বিআরটিএ সদর কর্যালয়, বনানী, ঢাকা।
৯. উপপরিচালক (প্রশাঃ/এনফোর্সমেন্ট/অর্থ/আইন/অপাঃ/অডিট ও তদন্ত/ইঞ্জিঃ-১,২,৩), বিআরটিএ সদর কর্যালয়, বনানী, ঢাকা।
১০. উপপরিচালক (ইঞ্জিঃ), বিআরটিএ, ঢাকা বিভাগ, মিরপুর-১৩, ঢাকা।
১১. এক্সিডেন্ট ডাটা এনালিস্ট, বিআরটিএ সদর কর্যালয়, বনানী, ঢাকা।
১২. সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিঃ) ঢাকা মেট্রো সার্কেল-১, ২, ৩, ও ঢাকা জেলা সার্কেল।
১৩ সিনিয়র কম্পিউটার অপারেটর, বিআরটিএ সদর কর্যালয়, বনানী, ঢাকা।

বিতরণঃ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)

১. মহাসচিব, বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন মালিক সমিতি, পরিবহন ভবন, ২১,রাজউক এভিনিউ, ঢাকা।
২. সভাপতি/সাধারণ সম্পাদক, বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন শ্রমিক ফেডারেশন, ২৮,রাজউক এভিনিউ, ঢাকা।
৩. সভাপতি/সাধারণ সম্পাদক, বাংলাদেশ ট্রাক-কাভার্ড ভ্যান, মালিক সমিতি, তেজগাঁও, ঢাকা।
৪. সভাপতি/সাধারণ সম্পাদক, গাবতলী/মহাখালী/সায়েদাবাদ বাস টার্মিনাল সড়ক পরিবহন মালিক সমিতি।
৫. চেয়ারম্যান/সাধারণ সম্পাদক, বাংলাদেশ বাস-ট্রাক ওনার্স এসোসিয়েশন, ২৫৭/ক বাগবাড়ি, গাবতলী, ঢাকা।
৬. সভাপতি/সাধারণ সম্পাদক, ঢাকা জেলা যানবাহন শ্রমিক ইউনিয়ন, ২৫৭/ক, বাগবাড়ি, চাঁদ তারা মসজিদ (২য় তলা), গাবতলী, ঢাকা।
৭. সভাপতি/সাধারণ সম্পাদক, বাস-মিনিবাস শ্রমিক ইউনিয়ন, মহাখালী/সায়েদাবাদ/গাবতলী বাস টার্মিনাল, ঢাকা।

অনুলিপিঃ

১। চেয়ারম্যান এর একান্ত সচিব, বিআরটিএ সদর কার্যালয়, বনানী, ঢাকা।
২। সহকারী প্রোগ্রামার, বিআরটিএ সদর কার্যালয়, বনানী, ঢাকা। (ওয়েবসাইটে আপলোড করার অনুরোধ সহ)
৩। অফিস কপি।

২৩.০৩.২০২২

(মোঃ মাসুদুর রহমান বিশ্বাস)
উপপরিচালক (আইন)
ফোন: ৫৫০৪০৭২৩
ই-মেইল: ddlaw@brta.gov.bd