

বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ) এর সদর কার্যালয় এর “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪” এর ৪র্থ ত্রৈমাসিক অর্জন প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					অগ্রগতি ১ম ত্রৈমাসিক জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৩	অগ্রগতি ২য় ত্রৈমাসিক অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৩	অগ্রগতি ৩য় ত্রৈমাসিক জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৪	অগ্রগতি ৪র্থ ত্রৈমাসিক এপ্রিল-জুন, ২০২৪	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	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অনলাইন ও অফলাইন অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%		-	-	৯০	৮০	৭০	৬০	-	৯৬.৬১%	৯৩.০২%	৯৬.৬৬%		এপ্রিল-জুন, ২০২৪ মাসে প্রাপ্ত মোট অভিযোগ ৬৮ টি। বিআরটিএ সংশ্লিষ্ট না হওয়ায় ০৩টি অভিযোগ অন্য দপ্তরে প্রেরণসহ মোট নিষ্পত্তি ৬১ টি। নিষ্পত্তির হার ৮৯.৭০%। (প্রমাণক)।
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা						২			১		-	১	-

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					অগ্রগতি ১ম ত্রৈমাসিক জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৩	অগ্রগতি ২য় ত্রৈমাসিক অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৩	অগ্রগতি ৩য় ত্রৈমাসিক জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৪	অগ্রগতি ৪র্থ ত্রৈমাসিক এপ্রিল-জুন, ২০২৪	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					
		স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন															
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.২.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	-	-	১২	১০	৭	৬	-	১	১	১	১	ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করা হয়েছে (প্রমাণকসহ)।
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশা	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	-	-	১	-	১	-	১	-	ইতোমধ্যে ২টি প্রশিক্ষণ আয়োজিত হয়েছে (প্রমাণকসহ)।

কার্যক্রমের ফ্রেম	মাম	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					অগ্রগতি ১ম ত্রৈমাসিক জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৩	অগ্রগতি ২য় ত্রৈমাসিক অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৩	অগ্রগতি ৩য় ত্রৈমাসিক জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৪	অগ্রগতি ৪র্থ ত্রৈমাসিক এপ্রিল-জুন, ২০২৪	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						
		লা/সেমিনার আয়োজন। (১ম অর্ধবাষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবাষিকীতে একটি)																
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা (১ম অর্ধবাষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবাষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৫	-	-	২	-	-	১		-	১	-	১		ইতোমধ্যে ১টি সভা আয়োজিত হয়েছে (প্রমাণকসহ)।