

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
ঢাকা ম্যাস র‍্যাপিড ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড
ঢাকা ম্যাস র‍্যাপিড ট্রানজিট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট (লাইন-৫): নর্দার্ন রুট
উত্তরা ডিপো, ভবন নং-৩৪/এ, লেভেল-০৪, ব্লক-০১
সোনারগাঁও জনপথ রোড, সেক্টর-১৬, দিয়াবাড়ী, উত্তরা, ঢাকা-১২৩০
www.dmtcl.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৩৫.০৫.০০০০.৫০১.৯৯.০০৬.২০-৩২১

তারিখ: ১৭ ফাল্গুন ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
০২ মার্চ ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: অফলাইন/অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত অর্থাৎ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System –GRS) মাসিক প্রতিবেদন।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড (ডিএমটিসিএল) এর ফেব্রুয়ারি, ২০২৫ মাসে অফলাইন/অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন নির্দিষ্ট ছকে পূরণপূর্বক সদয় পরবর্তী কার্যার্থে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: ফেব্রুয়ারি, ২০২৫ এর প্রতিবেদন

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, জিআরএস
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ


২.৩.২০২৫
(খোন্দকার এহতেশামুল কবীর)

অতিরিক্ত প্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)
ঢাকা ম্যাস র‍্যাপিড ট্রানজিট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট
(লাইন-৬)

ও

কোম্পানি সচিব (অ:দা:), ডিএমটিসিএল

ফোন: +৮৮- ০২-৫৫৬৬৯০০৮

ই-মেইল: companysecretary@dmtdcl.gov.bd

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক (ফেব্রুয়ারি ২০২৫) প্রতিবেদন
দপ্তরের নাম: ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড (ডিএমটিসিএল)

মাসের নাম: ফেব্রুয়ারি ২০২৫

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত x ১০০ / মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ)
	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	৮	৯	১০
০৪	০৩	-	১০০%

• নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ = মোট অভিযোগ (কলাম ৫) - নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি এমন চলমান অভিযোগ (কলাম ৮) + অন্য দপ্তরে প্রেরিত (কলাম ৬)]


০২.০৩.২০২৫

(মো: আব্দুল্লাহ মান্নান)

উপপ্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন)

ঢাকা ম্যাস র‍্যাপিড ট্রানজিট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট

(লাইন-৫): নর্দার্ন রুট

৩

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক), ডিএমটিসিএল

ফোন: +৮৮০২২২৪৪৭০৯৩০

ই-মেইল: shameemape@gmail.com