

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](http://www.dmtcl.gov.bd)

স্মারক নম্বর: ৩৫.০৫.০০০০.৫০১.৯৯.০০৬.২০-৬৯৫

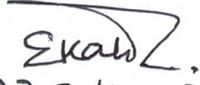
তারিখ: ১৮ জ্যৈষ্ঠ ১৪৩২ বঙ্গাব্দ  
০১ জুন ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

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 মে, ২০২৫ মাসে অফলাইন/অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন নির্দিষ্ট ছকে পূরণপূর্বক সদয় পরবর্তী কার্যার্থে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: মে, ২০২৫ এর প্রতিবেদন

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, জিআরএস  
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ

  
০২.০৬.২০২৫

(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@dmtd.gov.bd](mailto:companysecretary@dmtd.gov.bd)

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

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত x ১০০/ (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রশোধিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
০৬	-	-	-	০৬	-	০৫	০১	-	১০০%

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

০১/০৩/২০২৫  
(মোঃ খায়রুল আলম সুমন)

সহকারী প্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন)

ঢাকা ম্যাস র‍্যাপিড ট্রানজিট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট

(লাইন-৫): নর্দান রুট

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (বিকল্প), ডিএমটিসিএল

ফোন: +৮৮-০২২২৪৪৭০৯৩৯

ই-মেইল: asstpdadmrt5north@dmtd.gov.bd