

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড
ঢাকা ম্যাস র‍্যাপিড ট্রানজিট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট (লাইন-৫): নর্দান রুট
প্রবাসী কল্যাণ ভবন, লেভেল-০৪
৭১-৭২ পুরাতন এ্যালিফ্যান্ট রোড, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা-১০০০
www.dmtcl.gov.bd



ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড এর ২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারহণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ বিষয়ক ২য় সভার কার্যবিবরণীঃ

সভাপতি : **এম, এ, এন, ছিদ্দিক**
ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড

তারিখ : ২৫-০৪-২০২২ খ্রিষ্টাব্দ

সময় : দুপুর ১২.০০ ঘটিকা

স্থান : এজিবি কলোনী কমিউনিটি সেন্টার (আইডিয়াল স্কুল অ্যান্ড কলেজ, মতিঝিল এর বিপরীতে)

উপস্থিতি : পরিশিষ্ট-ক

সভার প্রারম্ভে উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে ২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারহণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যক্রম শুরু করা হয়। অতঃপর সভাপতি মহোদয় সভার আলোচ্যসূচি উপস্থাপনের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা-কে অনুরোধ করেন। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড ২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) কর্মপরিকল্পনার লক্ষ্যমাত্রার বিপরীতে কার্যক্রমসমূহের ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি ২০২২ - মার্চ ২০২২) পর্যন্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতির তথ্য সভায় উপস্থাপন করেন। উপস্থাপিত আলোচ্যসূচি অনুযায়ী সভায় নিম্নোক্ত আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

(ক) ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড (ডিএমটিসিএল) এর ২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) কর্মপরিকল্পনার ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি ২০২২ - মার্চ ২০২২) বাস্তবায়ন অগ্রগতি সভায় উপস্থাপন করা হয়। সভায় নিম্নোক্ত কার্যক্রমসমূহের বাস্তবায়ন অগ্রগতি নিয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়-

ক্রম	কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচকের নাম	একক	লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি	বাস্তবায়নকারী দায়িত্বপ্রাপ্ত শাখা/ব্যক্তি/পদ
১.	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	৩টি আপলোড করা হয়েছে	সিস্টেম এনালিস্ট ডিএমটিসিএল
২.	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৯০%	প্রতিমাসে শূন্য প্রতিবেদন উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণ করা হচ্ছে	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৩.	[২.২] কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	৩টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

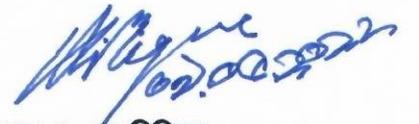
অপর পৃষ্ঠায় দ্রষ্টব্য

ক্রম	কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচকের নাম	একক	লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি	বাস্তবায়নকারী দায়িত্বপ্রাপ্ত শাখা/ব্যক্তি/পদ
৪.	[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৪	১ম, ২য় ও ৩য় কোয়ার্টারে প্রেরণ করা হয়েছে	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৫.	[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	২	২টি সভা আয়োজন করা হয়েছে	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

(খ) সভার সিদ্ধান্ত:

ক্রম	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
১.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করতে হবে।	সিস্টেম এনালিস্ট, ডিএমটিসিএল
২.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর যথাসময়ে প্রেরণ নিশ্চিত করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৩.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৪.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট যথাসময়ে প্রেরণ নিশ্চিত করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

সভায় আর কোনো আলোচনা না থাকায় সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভাপতি মহোদয় সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।



(এম, এ, এন, হিদ্দিক)

ব্যবস্থাপনা পরিচালক

ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড

ফোন: ০২-৫৫১৩৮০৯৯

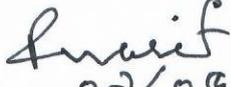
ই-মেইল: md@dmtd.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৩৫.০৫.০০০০.৫০১.৯৯.০০৬.২০-২১৮

তারিখ: ২৬ বৈশাখ ১৪২৯ বঙ্গাব্দ
০৯ মে ২০২২ খ্রিস্টাব্দ

অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে নয়):

১. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, জিআরএস, সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
২. অতিরিক্ত প্রকল্প পরিচালক (অর্থ ও প্রশাসন), এমআরটি লাইন-৬ / এমআরটি লাইন-১ / এমআরটি লাইন-৫: নর্দান রুট/
এমআরটি লাইন-৫: সাউদার্ন রুট
৩. অতিরিক্ত প্রকল্প পরিচালক (ইএন্ডএইচএসএলএআর), এমআরটি লাইন-৬ / এমআরটি লাইন-১ / এমআরটি লাইন-৫: নর্দান
রুট/ এমআরটি লাইন-৫: সাউদার্ন রুট
৪. উপ-প্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন), এমআরটি লাইন-৬ / এমআরটি লাইন-১ / এমআরটি লাইন-৫: নর্দান রুট/ এমআরটি লাইন-৫:
সাউদার্ন রুট
৫. প্রকল্প ব্যবস্থাপক (এলএ এন্ড আর), এমআরটি লাইন-৬ / এমআরটি লাইন-১ / এমআরটি লাইন-৫: নর্দান রুট/ এমআরটি
লাইন-৫: সাউদার্ন রুট
৬. উপপ্রকল্প পরিচালক (গণসংযোগ), ডিএমআরটিডিপি (লাইন-৬)
৭. ব্যবস্থাপনা পরিচালকের একান্ত সচিব, ডিএমটিসিএল [ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য]
৮. টিম লিডার, এনকেডিএম এ্যাসোসিয়েশন, আগারগাঁও, ঢাকা।
৯. টিম লিডার, RAC (CCDB)
১০. সিস্টেম এনালিস্ট, ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড, ডিএমটিসিএল
১১. অফিস কপি
১২. মাস্টার কপি


০৯/০৫/২০২২

(মোহাম্মদ রাশেদ ওয়াসিক)

উপপ্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন)

ঢাকা ম্যাস র্যাপিড ট্রানজিট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট

(লাইন-৫): নর্দান রুট

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা: (অনিক)

ফোন: ০২-৫৫১৩৮২৫২

ই-মেইল: rasse28@gmail.com