গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড
প্রবাসী কল্যাণ ভবন, লেভেল-১৪
৭১-৭২ পুরাতন এ্যালিফ্যান্ট রোড, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা-১০০০
www.dmtcl.gov.bd

ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড এর ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ে অংশীজনের উপস্থিতিতে ১ম অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি	:	**এম, এ, এন, ছিদ্দিক** ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড
তারিখ	:	২৮ সেপ্টেম্বর ২০২২ খ্রিস্টাব্দ
সময়	:	সকাল ১১.৩০ মিনিট
স্থান	:	MRT Line-5: Northern Route এর ডিপো এরিয়া, হেমায়েতপুর, সাভার, ঢাকা
উপস্থিতি	:	**পরিশিষ্ট-ক**

সভার প্রারম্ভে সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে ২০২২-২৩ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ে অংশীজনের উপস্থিতিতে ১ম অবহিতকরণ সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভাপতি সভার আলোচ্যসূচি উপস্থাপনের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এর ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা জনাব মোহাম্মদ রাশেদ ওয়াসিফ, উপসচিব-কে অনুরোধ করেন। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা এর ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড এর ২০২২-২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) কর্মপরিকল্পনার লক্ষ্যমাত্রার বিপরীতে গৃহীত কার্যক্রমসমূহের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২২ পর্যন্ত) সময়ের বাস্তবায়ন অগ্রগতি সভায় উপস্থাপন করেন। উপস্থাপিত আলোচ্যসূচি অনুযায়ী সভায় নিম্নোক্ত আলোচনা ও সিদ্ধান্তসমূহ গ্রহণ 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 এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	১ম ত্রৈমাসিকের তথ্যের স্ক্রিনশর্ট সংরক্ষণ করা হবে।	সিস্টেম এনালিস্ট ডিএমটিসিএল
২.	[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৯০%	জুলাই ২০২২ ও আগস্ট ২০২২ মাসে কোনো অভিযোগ পাওয়া যায়নি। ২৭ সেপ্টেম্বর ২০২২ তারিখে ১টি অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে যা নিষ্পত্তির অপেক্ষায় রয়েছে।	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
ক্রম	কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচকের নাম	একক	লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি	বাস্তবায়নকারী দায়িত্বপ্রাপ্ত শাখা/ব্যক্তি/পদ

৩.	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৯০%	জুলাই ২০২২ ও আগস্ট ২০২২ মাসে শূন্য প্রতিবেদন উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণ করা হয়েছে এবং সেপ্টেম্বর ২০২২ মাসের প্রতিবেদন প্রেরণ করা হবে।	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৪.	[২.১] কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	২	২৬ জুলাই ২০২২ তারিখে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হয়েছে।	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৫.	[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৪	১ম ত্রৈমাসিকের এর প্রতিবেদন যথাসময়ে প্রেরণ করা হবে।	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৬.	[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২	২৮ সেপ্টেম্বর ২০২২ তারিখে ১টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

সভার সিদ্ধান্ত:

ক্রম	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
১.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগদ করতে হবে।	সিস্টেম এনালিস্ট ডিএমটিসিএল
২.	অনলাইনে/অফলেইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৩.	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর যথাসময়ে প্রেরণ নিশ্চিত করতে হবে।	
৪.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ 'প্রশিক্ষণ ক্যালেন্ডার' অনুযায়ী আয়োজন করতে হবে।	
৫.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ে পরিবীক্ষণ কমিটি পুর্নগঠন করতে হবে এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট যথাসময়ে প্রেরণ নিশ্চিত করতে হবে।	
৬.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে অংশীজনের অংশগ্রহণে অবহিতকরণ সভা ষান্মাসিকভিত্তিতে আয়োজন নিশ্চিত করতে হবে।	

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

(এম, এ, এন, ছিদ্দিক)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক
ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড
ফোন: ০২-৫৫১৩৮০৯৯
ই-মেইল: md@dmtcl.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৩৫.০৫.০০০০.৫০১.৯৯.০০৬.২০-৫০৭

তারিখ: ২৩ আশ্বিন ১৪২৯ বঙ্গাব্দ
১০ অক্টোবর ২০২২ খ্রিস্টাব্দ

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

১। কোম্পানি সচিব, ডিএমটিসিএল
২। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, জিআরএস, সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
৩। অতিরিক্ত প্রকল্প পরিচালক (ইএন্ডএইচএসএলএআর), এমআরটি লাইন-৬ / এমআরটি লাইন-১ / এমআরটি লাইন-৫: নর্দার্ন রুট/ এমআরটি লাইন-৫: সাউদার্ন রুট
৪। জেলা প্রশাসক, ঢাকা।
৫। উপ-প্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন), এমআরটি লাইন-৬ / এমআরটি লাইন-১ / এমআরটি লাইন-৫: নর্দার্ন রুট/ এমআরটি লাইন-৫: সাউদার্ন রুট
৬। প্রকল্প ব্যাবস্থাপক (এলএ এন্ড আর), এমআরটি লাইন-৬ / এমআরটি লাইন-১ / এমআরটি লাইন-৫: নর্দার্ন রুট/ এমআরটি লাইন-৫: সাউদার্ন রুট
৭। উপপ্রকল্প পরিচালক (গণসংযোগ), ডিএমআরটিডিপি (লাইন-৬)
৮। ব্যবস্থাপনা পরিচালকের একান্ত সচিব, ডিএমটিসিএল [ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য]
৯। সহকারী প্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন), এমআরটি লাইন-৫: নর্দার্ন রুট/ এমআরটি লাইন-৫: সাউদার্ন রুট
১০। টিম লিডার, মেট্রো ফাইভ কনসালট্যান্টস অ্যাসোসিয়েশন (এমএফসিএ), দিয়াবাড়ি, উত্তরা, ঢাকা
১১। টিম লিডার, নলেজ ম্যানেজমেন্ট কনসালটেন্ট লিমিটেড, ঢাকা
১২। সিস্টেম এনালিস্ট, ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড, ডিএমটিসিএল
১৩। অফিস কপি
১৪। মাস্টার কপি

১০/১০/2022

(মোহাম্মদ রাশেদ ওয়াসিফ)
উপপ্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন)
ঢাকা ম্যাস র‍্যাপিড ট্রানজিট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট
(লাইন-৫): নর্দার্ন রুট
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা: (অনিক)
ফোন: ০২-৫৫১৩৮২৫২
ই-মেইল: rasse28@gmail.com