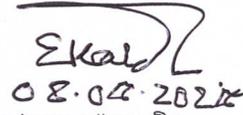


ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড (ডিএমটিসিএল) এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৪-২০২৫ এর এপ্রিল, ২০২৫ পর্যন্ত অগ্রগতিঃ

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২০২৩	প্রকৃত অর্জন ২০২৩-২০২৪	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫					বাস্তবায়ন অগ্রগতি		
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	এপ্রিল, ২০২৫ এর অগ্রগতি	ক্রমপঞ্জিভূত অগ্রগতি	
															১০০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৮		৯	১৪	১৪	১২	১৩	১৪	১৫	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%		১০০%	১০০%	৯০	৮০	৭০	৬০	-	এপ্রিল মাসে ০৪টি অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে।	জুলাই ২০২৪ হতে এপ্রিল ২০২৫ পর্যন্ত ৫১টি অভিযোগ ও ১টি আপীল নিষ্পত্তি হয়েছে।	
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/ সংস্থায় ১ম ট্রেমাসিকে জিআরএস সিস্টেম বা অন্য কোন মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে সকল দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ট্রেমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২	২	-	১	-	-	-	-	-	-	-
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ট্রেমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১০০%	১০০%	৪	৩	২	১	-	এপ্রিল মাসে প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।	১ম ট্রেমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৪), ২য় ট্রেমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২৪) এবং ৩য় ট্রেমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৫) প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।	
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	৪	২	১	-	-	-	-	০১ টি প্রশিক্ষণ সম্পন্ন হয়েছে। প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠিত হওয়ার তারিখ ১০/১২/২০২৪।	০১ টি প্রশিক্ষণ সম্পন্ন হয়েছে। প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠিত হওয়ার তারিখ ১০/১২/২০২৪।	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ট্রেমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	৪	২	১	-	-	-	-	১টি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। সভা অনুষ্ঠিত হওয়ার তারিখ ১৮/১২/২০২৪।	১টি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। সভা অনুষ্ঠিত হওয়ার তারিখ ১৮/১২/২০২৪।	


08/07/2025

(মোঃ খায়রুল আলম সুমন)
সহকারী প্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন)
ঢাকা ম্যাস র‍্যাপিড ট্রানজিট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট
(লাইন-৫): নর্দার্ন রুট
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (বিকল্প), ডিএমটিসিএল


08.07.2025

(খোন্দকার এহতেশামুল কবীর)
কোম্পানি সচিব (অ:দা:)
ডিএমটিসিএল
ও
আহবায়ক
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস)
পরিবীক্ষণ কমিটি, ডিএমটিসিএল