

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ  
ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড  
**ঢাকা ম্যাস র‍্যাপিড ট্রানজিট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট (লাইন-৫): নর্দার্ন রুট**  
ডিএমটিসিএল অফিস, 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: ৩৫.০৫.০০০০.৫০১.৯৯.০০৬.২০-৮৩৩

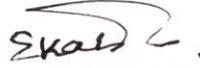
তারিখ: ১৬ আশ্বিন ১৪৩১ বঙ্গাব্দ  
০১ অক্টোবর ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

**বিষয়: ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই - সেপ্টেম্বর, ২০২৪) প্রতিবেদন প্রেরণ।**

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড (ডিএমটিসিএল) এর ২০২৪-২৫ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই - সেপ্টেম্বর, ২০২৪) প্রতিবেদন এতদসঙ্গে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

**সংযুক্তি:** বর্ণনা মোতাবেক ০২ (দুই) পাতা।

**অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, জিআরএস**  
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ

  
০১. ১০. ২০২৪  
**(খোন্দকার এহতেশামুল কবীর)**  
অতিরিক্ত প্রকল্প পরিচালক (অর্থ ও প্রশাসন)  
ঢাকা ম্যাস র‍্যাপিড ট্রানজিট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট  
(লাইন-৬)  
ও  
কোম্পানি সচিব (অ:দা:)  
ফোন: +৮৮-০২-৫৫১৩৮৬৭০  
ই-মেইল: [companysecretary@dmtdcl.gov.bd](mailto:companysecretary@dmtdcl.gov.bd)

অনুলিপি:

- ১। ব্যবস্থাপনা পরিচালকের একান্ত সচিব, ডিএমটিসিএল [ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য]
- ২। অফিস কপি
- ৩। মাস্টার কপি

ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড (ডিএমটিসিএল) এর ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৪) প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২০২৩	প্রকৃত অর্জন ২০২৩-২০২৪	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫					১ম ত্রৈমাসিক অর্জন
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
<b>অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪</b>														
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%		১০০%	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	৯০	৮০	৭০	৬০	-	নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই ১০(দশ)টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে এবং প্রাপ্ত ০২(দুই)টি অভিযোগ নিষ্পত্তির অপেক্ষায় রয়েছে
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/ সংস্থায় ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেম বা অন্য কোন মাধ্যমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে সকল দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আহ্বান করা হবে	[১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২	২	-	১	-	-	-	-	-	
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৩	১০০%	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	৯০	৮০	৭০	৬০	
সফলতা 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	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	-	-	-	-	-
								অর্জন	-	-	-	-	-	-
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	৪	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	-	-	১	-
							অর্জন	-	-	-	-	-	-	

  
 (মো: আসাদুজ্জামান)

উপপ্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন)  
 ঢাকা ম্যাস র‍্যাপিড ট্রানজিট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট  
 (লাইন-৫): নর্দান রুট

  
 ০২.০৮.২০২৪  
 (শৌমিকার এহতেশামুল কবীর)  
 কোম্পানি সচিব (অ:দা:)  
 ডিএমটিসিএল