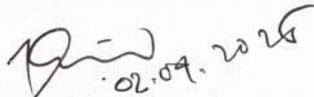


ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড (ডিএমটিসিএল) এর ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৫) প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২০২৩	প্রকৃত অর্জন ২০২৩- ২০২৪	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫					৪র্থ 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
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪														
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	-	৪র্থ ত্রৈমাসিকে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই ১১টি অভিযোগসহ মোট ৫৮টি অভিযোগ ও ৫টি আপীল নিষ্পত্তি হয়েছে।
		[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 আয়োজিত অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[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	১০০%	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	৯০	৮০	৭০	৬০	-	
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	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	-	-	-	-	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 ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	-	-	-	-	১টি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। সভা অনুষ্ঠিত হওয়ার তারিখ ১৮/১২/২০২৪।
								অর্জন	১	-	-	-	-	



(স্বাক্ষর: আসাদুজ্জামান)

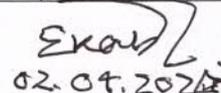
উপপ্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন)

ঢাকা ম্যাস র‍্যাপিড ট্রানজিট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট

(লাইন-৫): নর্দার্ন রুট

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, ডিএমটিসিএল



০২.০৭.২০২৫

(স্বাক্ষর: এহতেশামুল কবীর)

কোম্পানি সচিব (অ:দা:)

ডিএমটিসিএল

ও

আহবায়ক

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস)

পরিবাহক কমিটি, ডিএমটিসিএল