

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড
ঢাকা ম্যাস র‍্যাপিড ট্রানজিট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট (লাইন-৫): নর্দার্ন রুট
উত্তরা ডিপো, ভবন নং-৩৪/এ, লেভেল-০৪, ব্লক-০১
সোনারগাঁও জনপথ রোড, সেক্টর-১৬, দিয়াবাড়ী, উত্তরা, ঢাকা-১২৩০
www.dmtcl.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৩৫.০৫.০০০০.৫০১.৯৯.০০৬.২০-০২

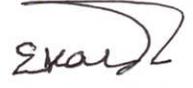
তারিখ: ১৭ পৌষ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
০১ জানুয়ারি ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর - ডিসেম্বর, ২০২৪) প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড (ডিএমটিসিএল) এর ২০২৪-২৫ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর - ডিসেম্বর, ২০২৪) প্রতিবেদন এতদসঙ্গে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনা মোতাবেক ০১ (এক) পাতা।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, জিআরএস
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ

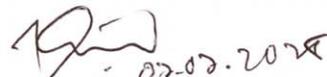

১.১.২০২৫
(**শোন্দকার এহতেশামুল কবীর**)
অতিরিক্ত প্রকল্প পরিচালক (অর্থ ও প্রশাসন)
ঢাকা ম্যাস র‍্যাপিড ট্রানজিট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট
(লাইন-৬)
ও
কোম্পানি সচিব (অ:দা:), ডিএমটিসিএল
ফোন: +৮৮-০২-৫৫৬৬৯০০৮
ই-মেইল: companysecretary@dmtdcl.gov.bd

অনুলিপি:

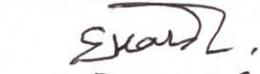
- ১। ব্যবস্থাপনা পরিচালকের একান্ত সচিব, ডিএমটিসিএল [ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য]
- ২। অফিস কপি
- ৩। মাস্টার কপি

ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড (ডিএমটিসিএল) এর ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, 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					২য় 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	-	২য় ত্রৈমাসিকে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই ২৭টি অভিযোগসহ মোট ৩৭টি অভিযোগ ও ১টি আপীল নিষ্পত্তি হয়েছে। প্রাপ্ত ০৩টি 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 আহ্বায়িত	[১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আহ্বায়িত	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	-		১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৪) এবং ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২৪) 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	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	-	-	১	-		১টি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। সভা অনুষ্ঠিত হওয়ার তারিখ ১৮/১২/২০২৪।
								অর্জন	-	-	-	-	-		


০২.০১.২০২৪
(সে।: আসাদুজ্জামান)

উপপ্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন)
ঢাকা ম্যাস র‍্যাপিড ট্রানজিট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট
(লাইন-৫): নর্দার্ন রুট
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, ডিএমটিসিএল


০২.০১.২০২৪
(মোঃ নূরুজ্জামান এহতেশামুল কবীর)

কোম্পানি সচিব (অ:দা:)
ডিএমটিসিএল
ও
আহবায়ক

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (জিআরএস)
পরিবীক্ষণ কমিটি, ডিএমটিসিএল