

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ  
ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড  
**ঢাকা ম্যাস র্যাপিড ট্রানজিট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট (লাইন-৫): নর্দার্ন রুট**  
প্রবাসী কল্যাণ ভবন, লেভেল-০৪  
৭১-৭২ পুরাতন এ্যালিফ্যান্ট রোড, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা-১০০০  
[www.dmtcl.gov.bd](http://www.dmtcl.gov.bd)



স্মারক নম্বর: ৩৫.০৫.০০০০.৫০১.৯৯.০০৬.২০-৩৪৯

তারিখ: ১৯ আষাঢ় ১৪২৯ বঙ্গাব্দ  
০৩ জুলাই ২০২২ খ্রিস্টাব্দ

**বিষয়: ২০২১-২০২২ অর্থবছরে সমন্বিত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনায় (এপিএ) অন্তর্ভুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত ৪র্থ ত্রৈমাসিক অর্জন (এপ্রিল – জুন ২০২২) প্রতিবেদন প্রেরণ।**

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড এর ২০২১-২২ অর্থবছরে সমন্বিত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনায় (এপিএ) অন্তর্ভুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত ৪র্থ বার্ষিক কর্মপরিকল্পনার ত্রৈমাসিক অর্জন (এপ্রিল – জুন ২০২২) এতদসঙ্গে প্রয়োজনীয় কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো।

**সংযুক্তি:** বর্ণনা মোতাবেক ১ (এক) পাতা।

(মোহাম্মদ আবদুর রউফ)

অতিরিক্ত প্রকল্প পরিচালক (অর্থ ও প্রশাসন)  
ঢাকা ম্যাস র্যাপিড ট্রানজিট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট  
(লাইন-৫): নর্দার্ন রুট

ও

আপিল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

ফোন: ০২-৫৫১৩৮৪৮৯

ই-মেইল: apdfamrt5n@dmtdcl.gov.bd

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

অনুলিপি:

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

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০১৯-২০	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২					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	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	৫	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৫	-	-	৮	৩	-	-	-	১টি হালনাগাদ করা হয়েছে। বাস্তবায়নের হার ১০০%
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা বৃদ্ধি	২০	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৮	-	-	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	-	প্রতিমাসে শূণ্য প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে বাস্তবায়নের হার ১০০%
		[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-	৮	৩	২	১	-	১টি প্রশিক্ষণ সম্পন্ন হয়েছে
		[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	-	৮	৩	২	১	-	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে বাস্তবায়নের হার ১০০%
		[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৮	-	-	২	১	-	-	-	১টি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে

০৬/০৭/২০২২  
মোহাম্মদ মাহমুদ ওমর  
উপসহকারী পরিচালক (প্রশাসন)  
ডিএমটিসিএল (সিই-৫)  
নর্দার্ন রুট, ডিএমটিসিএল