

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

ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড ২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারহণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ বিষয়ক ১ম সভার কার্যবিবরণীঃ

সভাপতি	:	এম, এ, এন, ছিদ্দিক ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লি
তারিখ	:	১৮-১১-২০২১ খ্রিস্টাব্দ
সময়	:	বিকাল ০৪.০০ ঘটিকা
স্থান	:	এমআরটি (লাইন-৫): নর্দার্ন রুট এর সম্মেলন কক্ষ
উপস্থিতি	:	পরিশিষ্ট-ক

সভার প্রারম্ভে উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে ২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারহণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ ১ম সভার কার্যক্রম শুরু করা হয়। অতঃপর সভাপতি মহোদয় সভার আলোচ্যসূচি উপস্থাপনের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা-কে অনুরোধ করেন। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড ২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) কর্মপরিকল্পনার লক্ষ্যমাত্রার বিপরীতে কার্যক্রমসমূহের ২য় ত্রৈমাসিকের (জুলাই ২০২১- ডিসেম্বর ২০২১ পর্যন্ত) বাস্তবায়ন অগ্রগতির তথ্য সভায় উপস্থাপন করেন। উপস্থাপিত আলোচ্যসূচি অনুযায়ী সভায় নিম্নোক্ত আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

(ক) ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড (ডিএমটিসিএল) এর ২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) কর্মপরিকল্পনার ২য় ত্রৈমাসিকের (জুলাই ২০২১-ডিসেম্বর ২০২১ পর্যন্ত) বাস্তবায়ন অগ্রগতি: সভায় নিম্নোক্ত কার্যক্রমসমূহের বাস্তবায়ন অগ্রগতি নিয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়-

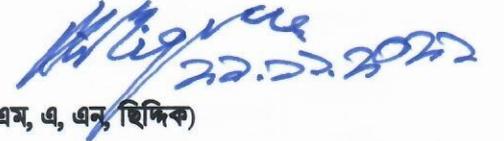
ক্রমিক নং	কার্যক্রমের নাম	কর্মস্পাদন সূচকের নাম	একক	লক্ষ্যমা ত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি	বাস্তবায়নকারী দায়িত্বপ্রাপ্ত শাখা/ব্যক্তি/পদ
১.	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	১টি আপলোড করা হয়েছে।	ডিএমটিসিএল
২.	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১০০%	মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণ করা হচ্ছে।	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৩.	[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৪.	[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৪	১ম কোয়ার্টারে ১টি প্রেরণ করা হয়েছে এবং ২য় কোয়ার্টার ১টি প্রেরণ করা হবে।	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

৫.	[[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	২	১৮ নভেম্বর ২০২১ খ্রি. তারিখে ১টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
----	---	----------------------	--------	---	---	---

(খ) সভার সিদ্ধান্ত: সভায় ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড (ডিএমটিসিএল) এর ২০২১-২২ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার বাস্তবায়ন বিষয়ে স্টেকহোল্ডার সদস্যদের মধ্যে বিস্তারিত আলোচনা হয়। আলোচনান্তে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক্রম.	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
১.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করতে হবে।	সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, ডিএমটিসিএল
২.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর যথাসময়ে প্রেরণ নিশ্চিত করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৩.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্রতি কোয়ার্টারে একটি করে আয়োজন করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৪.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট যথাসময়ে প্রেরণ নিশ্চিত করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৫.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা সম্ভাব্য সময় মোতাবেক আয়োজন নিশ্চিত করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

অতঃপর সভায় আর কোনো আলোচনা না থাকায় সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভাপতি মহোদয় সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।



(এম, এ, এন, হিদ্দিক)

ব্যবস্থাপনা পরিচালক

ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড

ফোন: ০২-৫৫১৩৮০৯৯

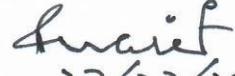
ই-মেইলঃ md@dmctl.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৩৫.০৫.০০০০.৫০১.৯৯.০০৬.২০-২৫৯

তারিখ: ০৬ কার্তিক ১৪২৮ বঙ্গাব্দ
২১ নভেম্বর ২০২১ খ্রিস্টাব্দ

অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে নয়):

- ১। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, জিআরএস, সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
- ২। জনাব ফরিদা ইয়াসমিন, প্রকল্প ব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও অর্থ), ডিএমআরটিডিপি (লাইন-১) [ই/এস]
- ৩। জনাব মো: ফিরোজ মাহমুদ, উপপ্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন), ডিএমআরটিডিপি (লাইন-৫): সাউদার্ন রুট
- ৪। জনাব মোসাঃ মৌসুমী হাবিব, উপপ্রকল্প পরিচালক (গণসংযোগ), ডিএমআরটিডিপি (লাইন-৬)
- ৫। জনাব মোহাম্মদ রাশেদ ওয়াসিফ, উপপ্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন), ডিএমআরটিডিপি (লাইন-৫): নর্দার্ন রুট ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
- ৬। ব্যবস্থাপনা পরিচালকের একান্ত সচিব, ডিএমটিসিএল [ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য]
- ৭। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড, ডিএমটিসিএল
- ৮। অফিস কপি
- ৯। মাস্টার কপি


২১/১১/২০২১

(মোহাম্মদ রাশেদ ওয়াসিফ)

উপপ্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন)

ঢাকা ম্যাস র্যাপিড ট্রানজিট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট

(লাইন-৫): নর্দার্ন রুট

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা: (অনিক)

ফোন: ০২-৫৫১৩৮২৫২

ই-মেইল: rasse28@gmail.com