



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



স্মারক নম্বর: ৩৫.০৫.০০০০.৫০১.৯৯.০০৬.২০-৪৯০


তারিখ: ১৭ আশ্বিন ১৪২৯ বঙ্গাব্দ
০২ অক্টোবর ২০২২ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: ২০২২-২০২৩ অর্থবছরে সমন্বিত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনায় (এপিএ) অন্তর্ভুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই - সেপ্টেম্বর, ২০২২) অর্জন প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড এর ২০২২-২৩ অর্থবছরে সমন্বিত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনায় (এপিএ) অন্তর্ভুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনার ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই - সেপ্টেম্বর, ২০২২) অর্জন প্রতিবেদন এতদসঙ্গে প্রয়োজনীয় কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনা মোতাবেক ১ (এক) পাতা।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, জিআরএস
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ


(মোহাম্মদ আবদুর রউফ)
অতিরিক্ত প্রকল্প পরিচালক (অর্থ ও প্রশাসন)
ঢাকা ম্যাস র‍্যাপিড ট্রানজিট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট
(লাইন-৫): নর্দার্ন রুট
ও
কোম্পানি সচিব (অ:দা:)
ফোন: ০২-৫৫১৩৮৪৮৯
ই-মেইল: apdfamrt5n@dmtdcl.gov.bd

অনুলিপি:

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

২০২২-২০২৩ অর্থ বছরে সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ এবং ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড (ডিএমটিসিএল) এর মধ্যে সম্পাদিত এপিএ চুক্তি অনুযায়ী ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই ২০২২ - সেপ্টেম্বর ২০২২) পর্যন্ত প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ (ক্রমপঞ্জিভূত) (সেপ্টেম্বর ২০২২)	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					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		
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩																
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	৪	-	লক্ষ্যমাত্রা	৪	৩	২	১	-	১ম ত্রৈমাসিক-এর তথ্যের স্ক্রিনশট সংরক্ষণ করা হয়েছে।		
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে / অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	১০০%	-	লক্ষ্যমাত্রা	৯০	৮০	৭০	৬০	-		-	
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	১০০%	-	লক্ষ্যমাত্রা	৯০	৮০	৭০	৬০	-	জুলাই ও আগস্ট মাসে কোন অভিযোগ না থাকায় মাসিক শূণ্য প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে। সেপ্টেম্বর মাসের ২৭ তারিখ ১ টি অভিযোগ পাওয়া যায় যা নিষ্পত্তির অপেক্ষায় রয়েছে।		
সক্ষমতা ও উন্নয়ন	১১	[২.১] কর্মকর্তা / কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	৪	১	লক্ষ্যমাত্রা	২	১	-	-	-	প্রশিক্ষণ আয়োজনের তারিখ ২৬/০৭/২০২২		
		[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	১	লক্ষ্যমাত্রা	৪	৩	২	১	-		১ম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে। প্রেরণের তারিখ ০২/১০/২০২২	
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৪	২	১	লক্ষ্যমাত্রা	২	১	-	-	-	০১ (এক) টি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। সভা অনুষ্ঠানের তারিখ ২৮/০৯/২০২২		

Signature
02/10/2022
মোহাম্মদ রাশেদ ওয়াসিফ
উপস্বাক্ষর পরিচালক (প্রশাসন)
ডিএমআরটিসিপি (পাইন-৫)
নর্দান রুট, ডিএমটিসিএল

Signature
মোহাম্মদ আবদুর রউফ
(যুগ্মসচিব)
কোম্পানি সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব)
ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড