



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড
প্রবাসী কল্যাণ ভবন, লেভেল-১৪



৭১-৭২ পুরাতন এ্যালিফ্যান্ট রোড, ইস্কাটন গার্ডেন, ঢাকা-১০০০

www.dmtcl.gov.bd

ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড ২০২২-২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারহণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ বিষয়ক ২য় সভার কার্যবিবরণীঃ

সভাপতি	:	জনাব এম, এ, এন, ছিদ্দিক ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড
তারিখ	:	০৮-০৬-২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ
সময়	:	দুপুর ১২.০০ ঘটিকা
স্থান	:	ডিএমটিসিএল সম্মেলন কক্ষ
উপস্থিতি	:	পরিশিষ্ট-ক

সভার প্রারম্ভে উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে ২০২২-২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারহণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ 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 ২০২২-২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) কর্মপরিকল্পনার লক্ষ্যমাত্রার বিপরীতে কার্যক্রমসমূহের মে ২০২৩ 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 ২০২২-২৩ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) কর্মপরিকল্পনার মে ২০২৩ পর্যন্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি সভায় উপস্থাপন করা হয়। সভায় নিম্নোক্ত কার্যক্রমসমূহের বাস্তবায়ন অগ্রগতি নিয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়-


ক্রমিক নং	কার্যক্রমের নাম	কর্মস্পাদন সূচকের নাম	একক	লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি	বাস্তবায়নকারী দায়িত্বপ্রাপ্ত শাখা/ব্যক্তি/পদ
১.	[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	১ম, ২য় ও ৩য় ত্রৈমাসিকের তথ্যের স্ক্রিনশীট সংরক্ষণ করা হয়েছে।	সিস্টেম এনালিস্ট ডিএমটিসিএল
২.	[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইনে / অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৯০%	জুলাই ২০২২ থেকে মে ২০২৩ পর্যন্ত নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই এ পর্যন্ত ১১(এগার)টি অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে। অভিযোগ নিষ্পত্তির হার ১০০%।	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৩.	[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৯০%	২০২২-২০২৩ অর্থ বছর এর জুলাই ২০২২ হতে মে ২০২৩ পর্যন্ত প্রতি মাসেই প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

৪.	[২.১] কর্মকর্তা / কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	২	এই সূচকের কার্যক্রম সম্পন্ন হয়েছে। ২৬/০৭/২০২২ ও ১৬/০৩/২০২৩ তারিখে ০২ (দুই)টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৫.	[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৪	১ম, ৩য় ও ৩য় ত্রৈমাসিকের প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৬.	[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	২	২৮ সেপ্টেম্বর ২০২২ খ্রি. তারিখে ১টি সভা আয়োজন করা হয়েছে। ০৮ জুন ২০২৩ এ ২য় সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে।	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

সভার সিদ্ধান্ত:

ক্রম.	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
১.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করতে হবে।	সিস্টেম এনালিস্ট, ডিএমটিসিএল
২.	অনলাইনে/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৩.	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর যথাসময়ে প্রেরণ নিশ্চিত করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৪.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ে ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট যথাসময়ে প্রেরণ 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, ছিদ্দিক)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক

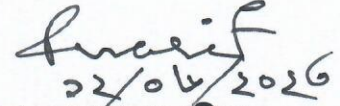
ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড

ফোন: ০২-৫৫১৩৮০৯৯

ই-মেইল: md@dmtd.gov.bd

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

- ১। কোম্পানি সচিব, ডিএমটিসিএল
- ২। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, জিআরএস, সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা
- ৩। অতিরিক্ত প্রকল্প পরিচালক (অর্থ ও প্রশাসন), এমআরটি লাইন-৬ / এমআরটি লাইন-১ / এমআরটি লাইন-৫: নর্দার্ন রুট/ এমআরটি লাইন-৫: সাউদার্ন রুট
- ৪। উপ-প্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন), এমআরটি লাইন-৬ / এমআরটি লাইন-১ / এমআরটি লাইন-৫: নর্দার্ন রুট/ এমআরটি লাইন-৫: সাউদার্ন রুট
- ৫। উপপ্রকল্প পরিচালক (গণসংযোগ), এমআরটি লাইন-৬ / এমআরটি লাইন-১
- ৬। ব্যবস্থাপনা পরিচালকের একান্ত সচিব, ডিএমটিসিএল [ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য]
- ৭। সহকারী প্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন), এমআরটি লাইন-৫: নর্দার্ন রুট/ এমআরটি লাইন-৫: সাউদার্ন রুট
- ৮। সিস্টেম এনালিস্ট, ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড, ডিএমটিসিএল
- ৯। অফিস কপি
- ১০। মাস্টার কপি



(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:

dpdadminmrt5north@dmtd.gov.bd