

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, ইক্সটেন গার্ডেন, ঢাকা-১০০০  
[www.dmtcl.gov.bd](http://www.dmtcl.gov.bd)



স্মারক নম্বর: ৩৫.০৫.০০০০.৫০১.৯৯.০০৬.২০-৮৩৫

তারিখ: ১৬ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ  
০১ অক্টোবর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: অনলাইন/অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত অর্থাৎ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System –GRS) মাসিক প্রতিবেদন।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড এর সেপ্টেম্বর, ২০২৩ সালে অনলাইন/অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন নির্দিষ্ট ছকে পূরণপূর্বক সদয় পরবর্তী কার্যার্থে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: সেপ্টেম্বর, ২০২৩ এর প্রতিবেদন

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

*মোহাম্মদ আবদুর রউফ*

**(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@dmtd.gov.bd](mailto:apdfamrt5n@dmtd.gov.bd)

অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক (সেপ্টেম্বর ২০২৩) প্রতিবেদন  
দপ্তরের নাম: ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড (ডিএমটিসিএল)  
মাসের নাম: সেপ্টেম্বর/২০২৩

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত x ১০০/ (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
৫	০	০	০	৫	-	৪	১	-	৮০%

- নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ = মোট অভিযোগ (কলাম ৫) - [নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি এমন চলমান অভিযোগ (কলাম ৮) + অন্য দপ্তরে প্রেরিত (কলাম ৬)]

*Amrit*  
০২/১০/২০২৩

(মোহাম্মদ রাশেদ ওয়াসিফ)

উপপ্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন)

ঢাকা ম্যাস র‍্যাপিড ট্রানজিট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট

(লাইন-৫): নর্দান রুট

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা: (অনিক)

ফোন: ০২-৫৫১৩৮২৫২

ই-মেইল: dpadminmrt5north@dmtcl.gov.bd