

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 ২০২৩-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ বিষয়ক ২য় সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি : **জনাব এম, এ, এন, ছিদ্দিক**  
ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড  
তারিখ : ০৫-০৩-২০২৪ খ্রিস্টাব্দ  
সময় : দুপুর ১২.০০ ঘটিকা  
স্থান : উত্তরা ডিপোস্থ ডিএমটিসিএল ভবনের সম্মেলন কক্ষ  
উপস্থিতি : **পরিশিষ্ট-ক**

সভার প্রারম্ভে উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে ২০২৩-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যক্রম শুরু করা হয়। অতঃপর সভাপতি সভার আলোচ্যসূচি উপস্থাপনের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা-কে অনুরোধ করেন। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড ২০২৩-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) কর্মপরিকল্পনার লক্ষ্যমাত্রার বিপরীতে কার্যক্রমসমূহের ০৫ মার্চ ২০২৪ পর্যন্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি সভায় উপস্থাপন করেন। উপস্থাপিত আলোচ্যসূচি অনুযায়ী সভায় নিম্নোক্ত আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়:

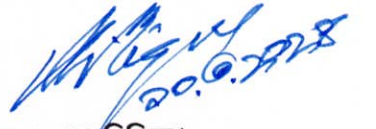
২। ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড (ডিএমটিসিএল) এর ২০২৩-২৪ অর্থবছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) কর্মপরিকল্পনার ০৫ মার্চ ২০২৪ পর্যন্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি সভায় উপস্থাপন করা হয়। সভায় নিম্নোক্ত কার্যক্রমসমূহের বাস্তবায়ন অগ্রগতি নিয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়-

ক্রম	কার্যক্রমের নাম	কর্মস্পাদন সূচকের নাম	একক	লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি	বাস্তবায়নকারী দায়িত্বপ্রাপ্ত শাখা/ব্যক্তি/পদ
১.	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৯০%	জুলাই ২০২৩ থেকে ০৫ মার্চ ২০২৪ পর্যন্ত নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই ৪২ (বিয়াল্লিশ) টি অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে। ০১ (এক) টি আপিলও নিষ্পত্তি হয়েছে। অভিযোগ নিষ্পত্তির হার ১০০%।	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
২.	[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	১২	২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরে জুলাই ২০২৩ হতে ফেব্রুয়ারি ২০২৪ পর্যন্ত প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৩.	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা / কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ / কর্মশালা / সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ / কর্মশালা / সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	২	২৭ জুলাই ২০২৩ তারিখে একটি প্রশিক্ষণ সম্পন্ন হয়েছে।	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৪.	[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	২	২৬ সেপ্টেম্বর ২০২৩ তারিখে একটি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে এবং ০৫ মার্চ ২০২৪ তারিখে একটি সভা আয়োজন করা হয়েছে।	ফোকাল পয়েন্ট অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

## সভার সিদ্ধান্ত:

ক্রম	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
১.	নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর যথাসময়ে প্রেরণ নিশ্চিত করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৩.	ডিএমটিসিএল ও এর আওতায় বাস্তবায়নাধীন প্রকল্পে কর্মরত কর্মকর্তা / কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ / কর্মশালা / সেমিনার আয়োজন করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা
৪.	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার আয়োজন যথাসময়ে করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

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

  
(এম, এ, এন, ছিদ্দিক)

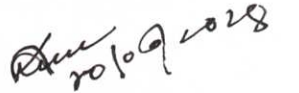
ব্যবস্থাপনা পরিচালক  
ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড  
ফোন: ০২-৫৫১৩৮০৯৯  
ই-মেইল: md@dmtcl.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৩৫.০৫.০০০০.৫০১.৯৯.০০৬.২০-২৭৪

তারিখ: ২৬ ফাল্গুন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ  
১০ মার্চ ২০২৪ 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. কোম্পানি সচিব, ডিএমটিসিএল
৩. অতিরিক্ত প্রকল্প পরিচালক (অর্থ ও প্রশাসন) (সকল), এমআরটি লাইন্স
৪. উপ-প্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন) (সকল), এমআরটি লাইন্স
৫. উপপ্রকল্প পরিচালক (গণসংযোগ), এমআরটি লাইন-৬ / এমআরটি লাইন-১
৬. সিস্টেম এনালিস্ট, ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড, ডিএমটিসিএল
৭. ব্যবস্থাপনা পরিচালকের একান্ত সচিব, ডিএমটিসিএল [ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য]
৮. সহকারী প্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন), এমআরটি লাইন-১ / এমআরটি লাইন-৫: নর্দার্ন রুট / এমআরটি লাইন-৫: সাউদার্ন রুট
৯. জনাব নাগিস আক্তার, সহকারী মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার, আইসিটি, সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
১০. অফিস কপি
১১. মাস্টার কপি

  
(মোহাম্মদ আবুল খায়ের)

উপপ্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন) (অ:দা:)  
ঢাকা ম্যাস র্যাপিড ট্রানজিট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট  
(লাইন-৫): নর্দার্ন রুট

ও  
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

ফোন: ০২-২২৪৪৭০৯৩০

ই-মেইল: dpdadminmr5north@dmtcl.gov.bd