



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড
ঢাকা ম্যাস র‍্যাপিড ট্রানজিট ডেভেলপমেন্ট প্রজেক্ট (লাইন-৫): নর্দান 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- ৬২৯

তারিখ: ১৯ আষাঢ় ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
০৩ জুলাই ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: ২০২২-২০২৩ অর্থবছরে সমন্বিত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনায় (এপিএ) অন্তর্ভুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল - জুন, ২০২৩) 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 ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল - জুন, ২০২৩) 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): নর্দান 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 ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল ২০২৩ - জুন ২০২৩) পর্যন্ত প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩ (ক্রমপূর্জিত) (সেপ্টেম্বর ২০২২)	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২০২৩					৪র্থ 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-গরিবকল্পনা, 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 আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	৪	-	লক্ষ্যমাত্রা	৪	৩	২	১	-	৪র্থ 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	-		নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই ১০(দশ) টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	১০০%	-	লক্ষ্যমাত্রা	৯০	৮০	৭০	৬০	-		
	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	-	-	-	৪র্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে। প্রেরণের তারিখ ০৩/০৭/২০২৩
			[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	-	
			[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.৩.১] সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৪	২	১	লক্ষ্যমাত্রা	২	১	-	-	-	

Signature
০৬/০৭/২০২৩
মোহাম্মদ আবদুল হাকিম
(উপসচিব)
উপসচিব পরিচালক (প্রশাসন)
ক্রমসংক্রান্ত পরিচালক (সিই-৪): সনি রুট, ডিএমটিসিএল
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ

Signature
মোহাম্মদ আবদুল রউফ
(মুদ্রাসচিব)
কোম্পানি সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব)
ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড