

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
ঢাকা পরিবহন সমন্বয় কর্তৃপক্ষ
দক্ষিণ নগর ভবন ১৩ ও ১৪ তলা, ফুলবাড়িয়া, ঢাকা-১০০০
ওয়েব সাইট: www.dtca.gov.bd

স্মারক নং- ৩৫.০২.০০০০.০০৫.২২.০০১.১৮-০৩

তারিখ: ১৬ ফেব্রুয়ারি, ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ।

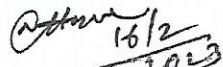
বিষয়: “সাপোর্টিং দ্য গুড গভর্ন্যান্স প্রোগ্রাম” প্রকল্পের আওতায় অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত জানুয়ারি, ২০২৩ মাসের তথ্যাদি প্রেরণ প্রসঙ্গে।

সূত্র: সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ, তদন্ত ও শৃঙ্খলা অধিশাখার স্মারক নং- ৩৫.০০.০০০০.০২৮.২৭.০১৮.১৭-৩২০ তারিখ: ১৯-১০-২০১৭খ্রিঃ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সূত্রস্থ পত্রের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, “সাপোর্টিং দ্য গুড গভর্ন্যান্স প্রোগ্রাম” প্রকল্পের আওতায় ঢাকা পরিবহন সমন্বয় কর্তৃপক্ষের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিষয়ে জানুয়ারি, ২০২৩ মাসে GRS ওয়েবসাইটের মাধ্যমে র‍্যাপিড পাস কার্ড সংক্রান্ত একটি অভিযোগ পাওয়া যায়। অভিযোগকারী তার ক্রয়কৃত র‍্যাপিড পাস কার্ড কোথাও ব্যবহার করতে না পেরে কার্ডটি জমা গ্রহণপূর্বক কার্ডের মূল্য ও রিচার্জকৃত টাকা রিফান্ডের অনুরোধ করেন।

২। ট্রাফিক এনফোর্সমেন্ট অফিসার, ডিটিসিএ অভিযোগটি গ্রহণ করে প্রোগ্রামার (ক্রিয়ারিং হাউস এ্যাডমিনিস্ট্রেটর), ডিটিসিএ’র নিকট মতামতের জন্য প্রেরণ করেন। প্রোগ্রামার (ক্রিয়ারিং হাউস এ্যাডমিনিস্ট্রেটর), ডিটিসিএ মোবাইল মারফত অভিযোগকারীর সাথে যোগাযোগ করে ২৬ জানুয়ারি, ২০২৩ তারিখ তার নিকট হতে কার্ডটি জমা নিয়ে কার্ডের মূল্য ও রিচার্জকৃত টাকা ফেরত প্রদান করেন। এছাড়া ডিটিসিএ’র অভিযোগ বাস্তবে কোনো অভিযোগ পাওয়া যায় নি।

সচিব
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
(দু: আ: অতিরিক্ত সচিব, তদন্ত ও শৃঙ্খলা অধিশাখা)
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।


মোঃ নাজমুল হক
পরিচালক (প্রশাসন)
ঢাকা পরিবহন সমন্বয় কর্তৃপক্ষ (ডিটিসিএ)
ফোনঃ ০২২২৩৩৮৮৬৪৩

অনুলিপি (অবগতির জন্য):

- ✓ প্রোগ্রামার/সহকারী প্রোগ্রামার (ডিটিসিএ ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ), ডিটিসিএ।
২। নির্বাহী পরিচালকের একান্ত সচিব (নির্বাহী পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য), ডিটিসিএ।
৩। অফিস কপি/মাস্টার কপি।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা

ঢাকা পরিবহন সমন্বয় কর্তৃপক্ষ
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
জানুয়ারী, ২০২৩

অভিযোগ প্রতিকারের সারসংক্ষেপ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (%)
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	অপ্রশোধিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
(ক)	(খ)	(গ)	(ঘ)	(ঙ)	(চ)	(ছ)	(জ)	(ঝ)	(ঞ)
০	০	১	০	১	০	১	০	০	১০০

Signature

Signature