

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](http://www.dmtcl.gov.bd)

## ১. ভিশন ও মিশন

বাঁচবে সময়, বাঁচবে পরিবেশ  
যানজট কমাতে মেট্রোরেল

Moving People  
Saving Time and Environment

মিশন: দ্রুতগামী, নিরাপদ, নির্ভরযোগ্য, শীতাতপ নিয়ন্ত্রিত, সময়-সাশ্রয়ী ও পরিবেশবান্ধব আধুনিক গণপরিবহন ব্যবস্থা প্রবর্তনের মাধ্যমে যানজট নিরসন

## ২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

### ২.১) নাগরিক সেবা

| ক্রমিক | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>এবং প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)  |
|--------|---|---|---|--------------------------------|------------------------|--|
| ১      | ২   | ৩   | ৪   | ৫                              | ৬                      | ৭  |
| ১.     | মেট্রোরেল নির্মাণ কালে যানজট পরিস্থিতি সহনীয় পর্যায়ে রাখা         | বিকল্প সড়ক ব্যবহারে<br>জনসচেতনতা সৃষ্টি  | ট্রাফিক ব্যবস্থাপনা পরিকল্পনা<br><ul style="list-style-type: none"><li>ডিএমটিসিএল কার্যালয়</li><li>প্রকল্প কার্যালয়সমূহ</li></ul>                         | -                              | প্রকল্প মেয়াদ         | জনাব সারওয়ার উদ্দীন খান<br>প্রকল্প ব্যবস্থাপক – ২<br>ফোন: ০১৭৯১৫৫০৮১০<br><a href="mailto:khan_19692003@yahoo.com">khan_19692003@yahoo.com</a>                                 |
| ২.     | প্রকল্পের জন্য ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানকে<br>ক্ষতিপূরণ প্রদান | Implementing<br>NGO'র সুপারিশ<br>অনুযায়ী ব্যাংক চেকের<br>মাধ্যমে ক্ষতিপূরণ<br>প্রদান | Implementing NGO প্রদত্ত<br>পরিচয়পত্র ও সুপারিশ<br><ul style="list-style-type: none"><li>Implementing<br/>NGO'র দপ্তর</li><li>ক্ষতিগ্রস্ত স্থানে</li></ul> | -                              | ১০ কার্যদিবস           | জনাব কৃষ্ণ কান্ত বিশ্বাস<br>অতিরিক্ত প্রকল্প পরিচালক (ল্যান্ড<br>এ্যাকুইজিশন এন্ড রিসেটলমেন্ট)<br>ফোন: ০১৭৩০১৭৫৩৫৭<br><a href="mailto:kkb_snb@yahoo.com">kkb_snb@yahoo.com</a> |

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

| ক্রমিক | সেবার নাম   | সেবা প্রদান পদ্ধতি  | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>এবং প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)  |
|--------|---|---|---|--------------------------------|------------------------|--|
| ১      | ২   | ৩   | ৪   | ৫                              | ৬                      | ৭  |
| ১.     | ডিএমটিসিএল এর আওতায় বাস্তবায়নধীন প্রকল্পসমূহে প্রেষণে জনবল নিয়োগ | <ul style="list-style-type: none"> <li>প্রেষণ আদেশ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় থেকে সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগে ন্যস্ত</li> <li>সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ থেকে যোগদানের পৃষ্ঠাংকণ</li> </ul> <p>ডিএমটিসিএল কার্যালয়</p> | -                              | ০৩ কার্যদিবস           | জনাব মো: হারুন-অর-রশীদ<br>অতিরিক্ত সচিব<br>ও<br>কোম্পানি সচিব<br>ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড<br>ফোন: ৫৫১৩৮৬৭০<br>harun61_js@yahoo.com |
| ২.     | ডিএমটিসিএল এর আওতায় বাস্তবায়নধীন প্রকল্পসমূহে সরাসরি জনবল নিয়োগ  | নিয়োগ কমিটির সুপারিশ<br>যাচাই-বাছাই ও অনুমোদন                | নিয়োগ কমিটির সুপারিশ <ul style="list-style-type: none"> <li>ডিএমটিসিএল কার্যালয়</li> <li>প্রকল্প কার্যালয়সমূহ</li> </ul>   | -                              | ০৭ কার্যদিবস           | জনাব মো: হারুন-অর-রশীদ<br>অতিরিক্ত সচিব<br>ও<br>কোম্পানি সচিব<br>ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড<br>ফোন: ৫৫১৩৮৬৭০<br>harun61_js@yahoo.com |

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রমিক | সেবার নাম  | সেবা প্রদান পদ্ধতি                    | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>এবং প্রাপ্তিস্থান   | সেবামূল্য এবং<br>পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)   |
|--------|--|---------------------------------------|---|--------------------------------|------------------------|---|
| ১      | ২  | ৩                                     | ৪   | ৫                              | ৬                      | ৭   |
| ১.     | প্রেষণে নিয়োজিত কর্মচারীদের শ্রান্তিবিনোদন ছুটি প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে অগ্রায়ণ | শ্রান্তিবিনোদন ছুটির জন্য আবেদন দাখিল | নির্ধারিত ফরমে আবেদন<br>অর্জিত ছুটির প্রাপ্যতার প্রত্যয়ণ<br>পূর্বের শ্রান্তিবিনোদন ছুটি মঞ্জুরীর কপি<br><ul style="list-style-type: none"><li>▪ ডিএমটিসিএল কার্যালয়</li><li>▪ প্রকল্প কার্যালয়সমূহ</li></ul> | -                              | ০৩ কার্যদিবস           | জনাব মো: ইমাম উদ্দীন কবীর<br>উপ প্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন)<br>ফোন: ০১৭৩০০০৯৪৩৭<br>kabirimamuddin@gmail.com |
| ২.     | প্রকল্পে নিয়োজিত কর্মচারীদের ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরী                    | নির্ধারিত ফরমে আবেদন                  | নির্ধারিত ফরমে আবেদন<br>ভবিষ্য তহবিলে জমার বিবরণী<br><br>প্রকল্প কার্যালয়সমূহ  | -                              | ৫ কার্যদিবস            | জনাব মো: ইমাম উদ্দীন কবীর<br>উপ প্রকল্প পরিচালক (প্রশাসন)<br>ফোন: ০১৭৩০০০৯৪৩৭<br>kabirimamuddin@gmail.com |

## ২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

প্রযোজ্য নয়।

### ৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তাঁর কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন:

| ক্রমিক | কখন যোগাযোগ করবেন   | কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন                    | যোগাযোগের ঠিকানা  | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|--------|---|--|---|---------------------|
| ১.     | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে                  | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)          | জনাব মো: আব্দুল ওয়াদুদ<br>উপ প্রকল্প পরিচালক ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা<br>ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড<br>ফোন: ৫৫১৩৮৬৫৪<br>মোবাইল: ০১৫৫৮৩০২৭১৬<br>ই-মেইল: awadud45@gmail.com<br>ওয়েব: <a href="http://www.dmtcl.gov.bd">www.dmtcl.gov.bd</a> | ০১ মাস              |
| ২.     | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে | আপিল কর্মকর্তা                             | এম, এ, এন, ছিদ্দিক<br>ব্যবস্থাপনা পরিচালক<br>ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড<br>ফোন: ৫৫১৩৮০৯৯<br>ই-মেইল: md@dmtd.gov.bd<br>ওয়েব: <a href="http://www.dmtcl.gov.bd">www.dmtcl.gov.bd</a>   | ০১ মাস              |
| ৩.     | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে             | মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এর অভিযোগ নিষ্পত্তি সেল | অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র<br>গেইট নম্বর- ৫<br>বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা<br>ওয়েব: <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>   | ০১ মাস              |

8) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

| ক্রমিক | প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়  |
|--------|---|
| ১.     | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরমে ও প্রয়োজনীয় দলিল-দস্তাবেজ সহকারে যথাযথ প্রক্রিয়ায় স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান; |
| ২.     | প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত ফরমে ও প্রয়োজনীয় দলিল-দস্তাবেজ সহকারে যথাযথ প্রক্রিয়ায় স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব দাখিল;   |
| ৩.     | যাচিত উপাত্ত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে জমা প্রদান;   |
| ৪.     | সরকার নির্ধারিত সময়সূচি অনুযায়ী দপ্তরে উপস্থিত হওয়া; এবং   |
| ৫.     | সভায় নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।  |

ঢাকা ম্যাস ট্রানজিট কোম্পানি লিমিটেড মহাত্মা গান্ধী প্রণীত সিটিজেন চার্টার অনুসরণ ও পরিপালনে বিশ্বাসী

## Citizen's Charter

A Customer is the most important visitor on our premises.

He is not dependent on us,

We are dependent on him.

He is not an interruption of our work,

He is the purpose of it.

He is not an outsider to our business,

He is a part of it.

We are not doing him a favor by serving him,

He is doing us a favor by giving us an opportunity to do so.

**-Mahatma Gandhi**