

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

রেলপথ মন্ত্রণালয়

প্রশাসন-৩ শাখা

www.mor.gov.bd

১৬ আব্দুল গণি রোড, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা-১০০০

স্মারক নম্বর: ৫৪.০০.০০০০.০২৩.১৬.০০৬.২২.২০২

তারিখ: ২৬ অগ্রহায়ণ ১৪৩০

১১ ডিসেম্বর ২০২৩

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) এর মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ সংক্রান্ত।

সূত্র: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং- ০৪.০০.০০০০.৮১১.২৭.০৩৫.৩৫.১৪৮, তারিখঃ ৩০.১১.২০১৫ খ্রি।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের বরাতে নির্ধারিত ছকে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাসিক প্রতিবেদন মহোদয়ের সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নিম্নে প্রদত্ত হলোঃ

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম:		রেলপথ মন্ত্রণালয়								
মাসের নাম		নভেম্বর/২০২৩								
মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/ অধিদপ্তর	বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভি যোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃতX ১০০/ মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ)
	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত তভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
	১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
রেলপথ মন্ত্রণালয়	০	০	০	২৯	২৯	০	০	০	২৭	০
বাংলাদেশ রেলওয়ে	১৮	০	০	৩৩	৫১	০	১৬	৫	৩১	৩১.৩৭%

০২। রেলপথ মন্ত্রণালয়ে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ যথাসময়ে নিষ্পত্তি করা হলেও জিআরএস সফটওয়্যার-এ সেটি শূন্য প্রদর্শন করছে। উল্লেখ্য যে, ইতঃপূর্বে জিআরএস সফটওয়্যার সংক্রান্ত সমস্যা থাকায় প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল যথাসময়ে নিষ্পত্তি করা সম্ভব হয়নি, যা পূর্বের প্রতিবেদনসমূহে উল্লেখ করা হয়েছে।

৪

১১-১২-২০২৩

হাসান মাহমুদ

যুগ্মসচিব

ফোন: ৯৫৭৮১৯৯

ফ্যাক্স: ৭১১৫৫৯৯

সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, পরিবহন পুল ভবন,

ঢাকা।

দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপসচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

- ১) সচিবের একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, রেলপথ মন্ত্রণালয়
- ২) মন্ত্রী মহোদয়ের একান্ত সচিব, মন্ত্রী মহোদয়ের দপ্তর, রেলপথ মন্ত্রণালয়
- ৩) উপসচিব, বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষন ও মূল্যায়ন অধিশাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
- ৪) উপসচিব, প্রশাসন-২ শাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
- ৫) উপসচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), প্রশাসন-১ শাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
- ৬) সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি সেল, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।

১১

১১-১২-২০২৩

হাসান মাহমুদ
যুগ্মসচিব