



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
রেলপথ মন্ত্রণালয়  
প্রশাসন-৩ শাখা  
www.mor.gov.bd



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

স্মারক নম্বর: ৫৪.০০.০০০০.০২৩.১৬.০০৬.২২.৮

তারিখ: ৫ মাঘ ১৪২৯

১৯ জানুয়ারি ২০২৩

বিষয়: রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কৌশলগত উদ্দেশ্যের ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) প্রতিবেদন প্রেরণ

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির কৌশলগত উদ্দেশ্যের ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) প্রতিবেদন মহোদয়ের সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

৫

১৯-১-২০২৩

হাসান মাহমুদ

যুগ্মসচিব

ফোন: ৯৫৭৮১৯৯

ফ্যাক্স: ৭১১৫৫৯৯

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

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

স্মারক নম্বর: ৫৪.০০.০০০০.০২৩.১৬.০০৬.২২.৮/১(৫)

তারিখ: ৫ মাঘ ১৪২৯

১৯ জানুয়ারি ২০২৩

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১) মন্ত্রী মহোদয়ের একান্ত সচিব, মন্ত্রী মহোদয়ের দপ্তর, রেলপথ মন্ত্রণালয়
- ২) সচিবের একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, রেলপথ মন্ত্রণালয়
- ৩) উপসচিব, প্রশাসন-২ শাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
- ৪) উপসচিব, প্রশাসন-১ শাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
- ৫) সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি সেল, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।

৫

১৯-১-২০২৩

হাসান মাহমুদ

যুগ্মসচিব



স্মারক নম্বর: ৫৪.০০.০০০০.০২৩.১৬.০০৬.২২.১৩৮

তারিখ: ২৩ কার্তিক ১৪২৯

০৮ নভেম্বর ২০২২

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

সূত্র: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং- ০৪.০০.০০০০.৮১১.২৭.০৩৫.৩৫.১৪৮, তারিখ: 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 হলো:

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম:	রেলপথ মন্ত্রণালয়
মাসের নাম	: অক্টোবর/২০২২

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ অধিদপ্তর	বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/ (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ)
	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
-	১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
রেলপথ মন্ত্রণালয়	৯	০	০	২	১১	১০	০	১	০	৯০.৯১%
বাংলাদেশ রেলওয়ে	১৪	০	০	২৪	৩৮	০	১৩	১১	১৪	৩৪.২১%
রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর	০	০	০	০	০	০	০	-	-	-

৯-১১-২০২২

হাসান মাহমুদ

যুগ্মসচিব

ফোন: ৯৫৭৮১৯৯

ফ্যাক্স: ৭১১৫৫৯৯

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

স্মারক নম্বর: ৫৪.০০.০০০০.০২৩.১৬.০০৬.২২.১৩৮/১(৫)

তারিখ: ২৩ কার্তিক ১৪২৯  
০৮ নভেম্বর ২০২২

সদস্য অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১) মন্ত্রী মহোদয়ের একান্ত সচিব, মন্ত্রী মহোদয়ের দপ্তর, রেলপথ মন্ত্রণালয়
- ২) সচিবের একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, রেলপথ মন্ত্রণালয়
- ৩) উপসচিব, প্রশাসন-২ শাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
- ৪) উপসচিব, প্রশাসন-১ শাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
- ৫) সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি সেল, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।

৯-১১-২০২২

হাসান মাহমুদ

যুগ্মসচিব



স্মারক নম্বর: ৫৪.০০.০০০০.০২৩.১৬.০০৬.২২.১৫৫

তারিখ: ২৩ অগ্রহায়ণ ১৪২৯

০৮ ডিসেম্বর ২০২২

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

সূত্র: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং- ০৪.০০.০০০০.৮১১.২৭.০৩৫.৩৫.১৪৮, তারিখ: 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/২০২২

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ অধিদপ্তর	বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/ (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ)
	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
-	১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
রেলপথ মন্ত্রণালয়	২	০	০	০	২	২	০	-	-	১০০%
বাংলাদেশ রেলওয়ে	২০	০	০	২৫	৪৫	০	২৯	১৩	৩	৬৪.৪৪%
রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর	১	০	০	০	১	০	০	-	-	-

৮-১২-২০২২

হাসান মাহমুদ

যুগ্মসচিব

সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, পরিবহন

পুল ভবন, ঢাকা।

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

স্মারক নম্বর: ৫৪.০০.০০০০.০২৩.১৬.০০৬.২২.১৫৫/১(৫)

তারিখ: ২৩ অগ্রহায়ণ ১৪২৯

০৮ ডিসেম্বর ২০২২

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১) মন্ত্রী মহোদয়ের একান্ত সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
- ২) সচিবের একান্ত সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
- ৩) উপসচিব, প্রশাসন-২ শাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
- ৪) উপসচিব, প্রশাসন-১ শাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
- ৫) সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি সেল, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।

৮-১২-২০২২

হাসান মাহমুদ

যুগ্মসচিব



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

রেলপথ মন্ত্রণালয়

প্রশাসন-৩ শাখা

www.mor.gov.bd

১৬ আব্দুল গনি রোড, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন,

ঢাকা-১০০০



স্মারক নম্বর: ৫৪.০০.০০০০.০২৩.১৬.০০৬.২২.৩

তারিখ: ২৬ পৌষ ১৪২৯

১০ জানুয়ারি ২০২৩

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

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	: ডিসেম্বর/২০২২

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ অধিদপ্তর	বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/ মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ)
	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্ররোধিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
-	১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
রেলপথ মন্ত্রণালয়	১	০	০	২	৩	৩	০	০	০	১০০%
বাংলাদেশ রেলওয়ে	১৫	০	০	১৭	৩২	০	১৪	৮	৯	৪৩.৭৫%
রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর	০	০	০	০	০	০	১	-	-	১০০%

১০-১-২০২৩

হাসান মাহমুদ

যুগ্মসচিব

সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, পরিবহন

পুল ভবন, ঢাকা।

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

স্মারক নম্বর: ৫৪.০০.০০০০.০২৩.১৬.০০৬.২২.৩/১(৫)

তারিখ: ২৬ পৌষ ১৪২৯  
১০ জানুয়ারি ২০২৩

সদস্য অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

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

৫

১০-১-২০২৩

হাসান মাহমুদ

যুগ্মসচিব

## GRS ফোকাল পয়েন্ট

### অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

জনাব হাসান মাহমুদ

যুগ্মসচিব (অডিট ও আইসিটি)  
রেলপথ মন্ত্রণালয়

মোবাইল: ০১৭১২০৮৫২৬৪

ফ্যাক্স: ৭১১৫৫৯৯

ই-মেইল: digitalsandvip@gmail.com

### আপীল কর্মকর্তা

জনাব মোঃ লুৎফর রহমান  
অতিরিক্ত সচিব (আইন ও ভূমি)  
রেলপথ মন্ত্রণালয়

মোবাইল: ০১৭১১৬৯১৬৭০

ফ্যাক্স: ৭১১৫৫৯৯

ই-মেইল: jslaw@mor.gov.bd





নং- ৫৪.০০.০০০০.০২৩.১৬.০০৬.২২-১৬৬

তারিখ: ০৩ পৌষ ১৪২৯  
১৮ ডিসেম্বর ২০২২

### সভার নোটিশ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের ১ম সভা আগামী ২০.১২.২০২২ খ্রি. তারিখ সকাল ১১.০০ ঘটিকায় যুগ্মসচিব (অডিট ও আইসিটি), রেলপথ মন্ত্রণালয়-এর সভাপতিত্বে রেলপথ মন্ত্রণালয়ের সভাকক্ষে (কক্ষ নং-৯৩০, ৯ম তলা, রেলভবন, আব্দুল গনি রোড, ঢাকা) অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত সভায় সংশ্লিষ্ট সকলকে উপস্থিত থাকার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

(সালমা পারভীন)

উপসচিব

৯৫৮৯০০৮

admin3@mor.gov.bd

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ০১। সরকারি রেল পরিদর্শক, রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর, ফুলবাড়িয়া, ঢাকা।
- ০২। যুগ্মসচিব (উন্নয়ন-৩ অধিশাখা), রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
- ০৩। প্রধান পরিকল্পনা কর্মকর্তা, বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন, ঢাকা।
- ০৪। উপসচিব (প্রশাসন-১/২/৪/৫/বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন/উন্নয়ন-১), রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
- ০৫। পরিচালক (সংস্থাপন/পরিবহণ), বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন, ঢাকা।
- ০৬। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা। (ওয়েব সাইটে প্রকাশের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধ করা হলো)।
- ০৭। সিনিয়র সহকারী সচিব (অডিট-১), রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
- ০৮। সহকারী সচিব (বাজেট-১/২), রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।

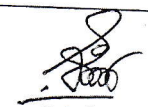


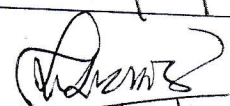
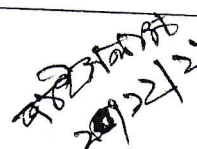
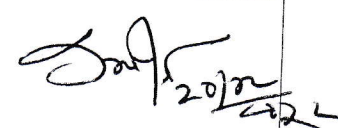
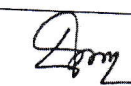

অনুলিপি: (জ্ঞাতার্থে/কার্যার্থে):

- ১। মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন, ঢাকা।
- ২। মাননীয় মন্ত্রীর একান্ত সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
- ৩। সচিবের একান্ত সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
- ৪। উপসচিব (প্রশাসন-৪), রেলপথ মন্ত্রণালয়, ঢাকা (সভাকক্ষ প্রস্তুতসহ সভায় আগত ২৫ জন কর্মকর্তার আপ্যায়নের অনুরোধসহ)।
- ৫। যুগ্মসচিব (প্রশাসন/উন্নয়ন-৩/অডিট ও আইসিটি) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ২০২২-২০২৩  
অর্থ বছরের ১ম সভার কার্যপত্র

- (ক) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত আলোচনা;
- (খ) বিগত ০৮.০৬.২০২২ খ্রি. তারিখে অনুষ্ঠিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সংক্রান্ত ২য় সভার কার্যবিবরণীর সিদ্ধান্তসমূহের বাস্তবায়ন/অগ্রগতি বিষয়ে আলোচনা;
- (গ) বিবিধ।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের ২০.১২.২০২২ খ্রি. তারিখে অনুষ্ঠিত ১ম সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাগণের তালিকাঃ

ক্র:নং	কর্মকর্তার নাম ও পদবী	মোবাইল নম্বর	স্বাক্ষর ও তারিখ
১।			
২।	মোঃ ইমাম আলী রেক্টর খুলনা সচিব		 ২০/১২/২০২২
৩।	মোঃ জাহিদুল ইসলাম উপসচিব ফেল্ডার মন্ত্রণালয়	০১৭১১৬৩১৬৬৭	 ২০/১২/২০২২
৪।	মোঃ আনা কবীর DS	কেন্দ্রীয় মন্ত্রণালয়	 ২০/১২/২০২২
৫।	মোঃ মোস্তফা আলম কবীর সহকারী সচিব	০১৫৫২৫৪৭৩৫৭ কেন্দ্রীয় মন্ত্রণালয়	 ২০/১২/২০২২
৬।	মোঃ জাহিদুল ইসলাম সহকারী সচিব	০১৭১১৩৭৩৫৪৩	 ২০/১২/২০২২
৭।	মোঃ আলী হোসেন সচিব	০১৭০০৭৫৫৪৭৫	 ২০/১২/২০২২
৮।	মোঃ মিজবুল হক পরিচালক ট্রাফিক পরিবহন	০১৭১১৬৩১৬১৩	 ২০/১২/২০২২
৯।	মোঃ জাহিদুল ইসলাম পরিচালক (সার্বজনীন)	০১৭১১৬৩১০৬৮	 ২০/১২/২০২২
১০।			



(একই তারিখ ও স্মারকে প্রতিস্থাপিত)

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

রেলপথ মন্ত্রণালয়

প্রশাসন-২ শাখা

www.mor.gov.bd

১৬ আব্দুল গণি রোড, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা



স্মারক নম্বর: ৫৪.০০.০০০০.০০৮.২৫.০০৯.১৯.৩৩৭

তারিখ: ২৬ আশ্বিন ১৪২৯

১১ অক্টোবর ২০২২

বিষয়: 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা' বিষয়ক প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে, রেলপথ মন্ত্রণালয়ের ২য় ও ৩য় শ্রেণির কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা' বিষয়ক প্রশিক্ষণ আগামী ১৩.১০.২০২২ তারিখ বৃহস্পতিবার রেলপথ মন্ত্রণালয়ের সভাকক্ষে (কক্ষ নং-৯৩০) ৮.৩০ টা হতে বিকাল ২.৩০ টা পর্যন্ত আয়োজন করা হয়েছে। উক্ত প্রশিক্ষণে রেলপথ মন্ত্রণালয়ের ২য় ও ৩য় শ্রেণির সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অংশগ্রহণ করার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

*তৌফিক*

১২-১০-২০২২

মোঃ তৌফিক ইমাম

উপসচিব

ফোন: ০২৪১০৫০২৪৩

ফ্যাক্স: ৭১১৫৫৯৯

ইমেইল: admin2@mor.gov.bd

বিতরণ :

- ১) প্রশাসনিক কর্মকর্তা/ব্যক্তিগত কর্মকর্তা (সকল), রেলপথ মন্ত্রণালয়
- ২) স্টাট-মুদ্রাক্ষরিক কাম কম্পিউটার অপারেটর (সকল), রেলপথ মন্ত্রণালয়
- ৩) কম্পিউটার অপারেটর (সকল), রেলপথ মন্ত্রণালয়
- ৪) হিসাবরক্ষক, রেলপথ মন্ত্রণালয়
- ৫) ক্যাশিয়ার, রেলপথ মন্ত্রণালয়
- ৬) অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক (সকল), রেলপথ মন্ত্রণালয়
- ৭) ডাটা এন্ট্রি অপারেটর, রেলপথ মন্ত্রণালয়।

স্মারক নম্বর: ৫৪.০০.০০০০.০০৮.২৫.০০৯.১৯.৩৩৭/১(২)

তারিখ: ২৬ আশ্বিন ১৪২৯

১১ অক্টোবর ২০২২

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

- ১) সচিবের একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, রেলপথ মন্ত্রণালয়
- ২) সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি সেল, রেলপথ মন্ত্রণালয় (নোটিশটি ওয়েবসাইটে আপলোডের অনুরোধসহ)।

*তৌফিক*

১২-১০-২০২২

মোঃ তৌফিক ইমাম

১৩ অক্টোবর ২০২২ তারিখ 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা' বিষয়ক প্রশিক্ষণে উপস্থিত  
প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা:

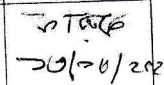
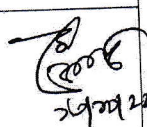

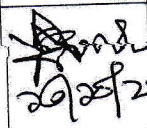
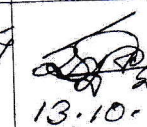
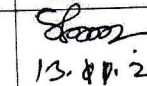
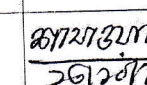
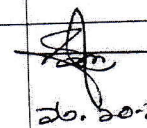
ক্র: নং:	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম ও পদবি	মোবাইল/ই-মেইল নম্বর	স্বাক্ষর
১	জনাব মো: হাছান আলী ব্যক্তিগত কর্মকর্তা রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৫৫২ ৪২৮৬৭৪	
২	জনাব মো: মাসুদ আলম প্রশাসনিক কর্মকর্তা রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৬৭৩৭ ২৪১৪২	
৩	জনাব মো: মামুনুর রশিদ ব্যক্তিগত কর্মকর্তা রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭১৪-০২০৫৬৫	
৪	জনাব জাহিদুল ইসলাম প্রশাসনিক কর্মকর্তা রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭১৫৪৬৫৫১২	
৫	জনাব কামাল উদ্দীন ব্যক্তিগত কর্মকর্তা রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭১২-০৩২৫৬৩	
৬	জনাব মোঃ মাদিনউদ্দীন সরকার প্রশাসনিক কর্মকর্তা রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭১৫-৪৫৫৬০৫	
৭	জনাব মোছাঃ নুরশাহী খাতুন প্রশাসনিক কর্মকর্তা রেলপথ মন্ত্রণালয়	০২২২৭৭৫৬৬৬৪	
৮	জনাব মোঃ সুপিয়র রহমান প্রশাসনিক কর্মকর্তা রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৫৪৬৬ ৩১২৯ supia201981@gmail.com	
৯	জনাব মোঃ আশরাফুল ইসলাম প্রশাসনিক কর্মকর্তা রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭৪৬৬ ৩১২৯ supia201981@gmail.com	
১০	জনাব মোঃ সাদিকুর রহমান আকন্দ প্রশাসনিক কর্মকর্তা রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭১৭-৫৪০৬০৫	

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
 রেলপথ মন্ত্রণালয়  
 প্রশাসন-২ অধিশাখা  
 www.mor.gov.bd

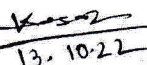
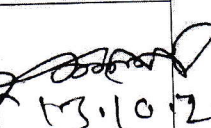
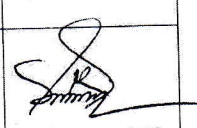
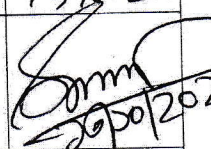
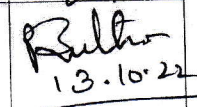
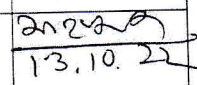
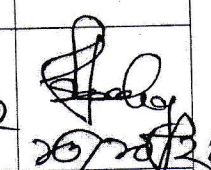
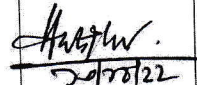

১৩ অক্টোবর ২০২২ তারিখ 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা' বিষয়ক প্রশিক্ষণে উপস্থিত প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা:

ক্র: নং:	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম ও পদবি	মোবাইল/ই-মেইল নম্বর	স্বাক্ষর
১	জনাব মো: হাছান আলী ব্যক্তিগত কর্মকর্তা রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৫৫২ ৪২৮৬৭৪	
২	জনাব মো: মাসুদ আলম প্রশাসনিক কর্মকর্তা রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৬৭৩৭ ২৮১৪২	
৩	জনাব মো: মামুনের রশিদ ব্যক্তিগত কর্মকর্তা রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭১৪-০২০৪৬৫	
৪	জনাব জাহিদুল ইসলাম প্রশাসনিক কর্মকর্তা রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭১৫৪৬৫৫১২	
৫	জনাব কামাল উদ্দীন ব্যক্তিগত কর্মকর্তা রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭১২-০৩২৭৬৩	
৬	জনাব মোঃ মাজিনউদ্দীন সরকার প্রশাসনিক কর্মকর্তা রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭১৪-৪৪৪৬০৭	
৭	জনাব মোছাঃ নুরশাহী খাতুন প্রশাসনিক কর্মকর্তা রেলপথ মন্ত্রণালয়	০২৭২৭৭৫৬০৫৪	
৮	জনাব মোঃ সুপিয়র রহমান প্রশাসনিক কর্মকর্তা রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭৪৯৬ ৩১২৫ supi@mor.gov.bd	
৯	জনাব মোঃ আশরাফুল ইসলাম প্রশাসনিক কর্মকর্তা রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭৪৯৬ ৩১২৫ ashraf@mor.gov.bd	
১০	জনাব মোঃ সাদিকুর রহমান আকন্দ প্রশাসনিক কর্মকর্তা রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭১৭-৭৪০৬০৫	

১৩ অক্টোবর ২০২২ তারিখ 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা' বিষয়ক প্রশিক্ষণে উপস্থিত  
প্রশিক্ষার্থীদের তালিকা:


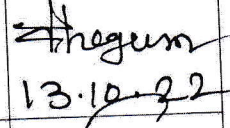
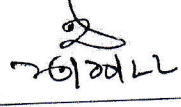
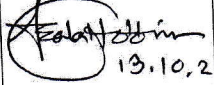
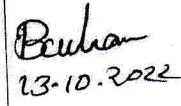
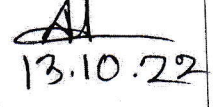
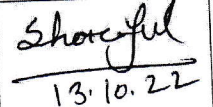
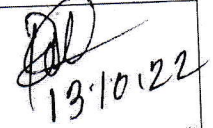
ক্র: নং:	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম ও পদবি	মোবাইল/ই-মেইল নম্বর	স্বাক্ষর
১১	জনাব মোঃ ওমর ফারুক সাঁট-মুদ্রাক্ষরিক কাম কম্পিউটার অপারেটর রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৫১৫-২৭৫০৫৫	 ২৩/১০/২০২২
১২	জনাব মোঃ বেলায়েত হোসেন সাঁট-মুদ্রাক্ষরিক কাম কম্পিউটার অপারেটর রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭২৭ ৩৩১৪৫১	 ২৩/১০/২২
১৩	জনাব মোহাম্মদ ইসহাক সাঁট-মুদ্রাক্ষরিক কাম কম্পিউটার অপারেটর রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৪১৫১৭৪৭৭	 13/10/22
১৪	জনাব মোঃ নাজমুল হুদা কম্পিউটার অপারেটর রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭১৭-৭৩০০৩৭	 ২৩/১০/২২
১৫	জনাব আসমা আহমেদ কম্পিউটার অপারেটর রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭৭৪২০৭৩১৩	A. Ahmed 13.10.2022
১৬	জনাব মোহাম্মদ মাকসুদুর রহমান কম্পিউটার অপারেটর রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৫১৫৬৩১৭৬৭	 13.10.22
১৭	জনাব মোহাম্মদ সরোয়ার হোসেন কম্পিউটার অপারেটর রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭৩৭১৫৬৭৭৬	 13.10.22
১৮	জনাব মোছাঃ রাজিয়া খাতুন কম্পিউটার অপারেটর রেলপথ মন্ত্রণালয়		
১৯	জনাব মোঃ শাখাওয়াদ হোসেন কম্পিউটার অপারেটর রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭০১০৫২৫৭৭	 ২৩/১০/২২
২০	জনাব মোঃ কাইয়ুম হোসেন কম্পিউটার অপারেটর রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৫৩৩৭২৬১০৭	 ২৩.১০.২২

১৩ অক্টোবর ২০২২ তারিখ 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা' বিষয়ক প্রশিক্ষণে উপস্থিত  
প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা:

ক্র: নং:	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম ও পদবি	মোবাইল/ই-মেইল নম্বর	স্বাক্ষর
২১	জনাব কাওছার আলম কম্পিউটার অপারেটর রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৯৩৭১০৬৫৭৭	 13.10.22
২২	জনাব কানাই চন্দ্র দাস হিসাবরক্ষক রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৬২৬০২৭৩৩৭	 13.10.22
২৩	জনাব মোঃ রমিজ উদ্দিন ক্যাশিয়ার রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৬২০২২৫৭৭৭	Ramiz 13.10.22
২৪	জনাব মোঃ রহমত আলী অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭২৪-৭৩২৭৭৩	 13.10.22
২৫	জনাব মোঃ বুবেল অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭৩৭৭৫৬৬৭৫	 13.10.22
২৬	জনাব পাপিয়া সুলতানা অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭৭৫১৫৭৭৭৩	 13.10.22
২৭	জনাব মোহাম্মদ মাহফুজার রহমান অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭২৩৭৭৬০৭৭	 13.10.22
২৮	জনাব মোহাম্মদ জহিরুল ইসলাম সোহাগ অফিস সহ: কাম কম্পি:মুদ্রাক্ষরিক রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭১৩৪৭৩৩৫২	 13.10.22
২৯	জনাব মোঃ হাবিবুর রহমান অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭৬৪-৫৭২৭০২	 13.10.22
৩০	জনাব ছামিদ উল্লাহ তালুকদার অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭৩২২৫৫৬৪	 13.10.22



১৩ অক্টোবর ২০২২ তারিখ 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা' বিষয়ক প্রশিক্ষণে উপস্থিত  
প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা:

ক্র: নং:	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম ও পদবি	মোবাইল/ই-মেইল নম্বর	স্বাক্ষর
৩১	জনাব মোঃ শফিকুল ইসলাম অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭২০২৪৫৫৩৭	 ১৩/১০/২২
৩২	জনাব ফেরদৌসী বেগম অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭১০২৫৫২১০	 13.10.22
৩৩	জনাব শাহ মোঃ আউয়াল অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক রেলপথ মন্ত্রণালয়	০২১৫৭-৪২২২২৫	 ১৩/১০/২২
৩৪	জনাব সালাহ উদ্দিন অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭১৭৭৪৪৫৬৬	 13.10.22
৩৫	জনাব মো: বোরহান উদ্দিন অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৫২১৫১৬১০৭	 13.10.2022
৩৬	জনাব মো: আল-আমিন ইফতাব অফিস সহকারী কাম-কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৫১৫-৬৭৪৭৫০	 13.10.22
৩৭	জনাব মোহাম্মদ শরীফুল আলম ডাটা এন্ট্রি অপারেটর রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭৭৭০৪৭৭৭১	 13.10.22
৩৮	জনাব মোঃ রেজাউল করিম রেজা ব্যক্তিগত কর্মকর্তা রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭১১৬৭২৪৭৭	 13/10/22
৩৯	জনাব দিপঙ্কর রায় ব্যক্তিগত কর্মকর্তা রেলপথ মন্ত্রণালয়		
৪০	জনাব মোঃ জসীম উদ্দিন ব্যক্তিগত সহকারী রেলপথ মন্ত্রণালয়		

## ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন

রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা যুগ্মসচিব (অডিট ও আইসিটি) এবং আপিল কর্মকর্তা অতিরিক্ত সচিব (আইন ও ভূমি) এর সকল তথ্য উপাত্ত ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করা আছে এবং এ মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত সেবা বক্স নিয়মিত হালনাগাদ করা হচ্ছে।

রেলপথ মন্ত্রণালয়ের ২০২২-২৩ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কার্যক্রমের অক্টোবর/২০২২ থেকে ডিসেম্বর/২০২২ এর মাসিক প্রতিবেদনসমূহ পর্যালোচনা করা হয়। এতে দেখা যায় যে, অক্টোবর মাসে ৯টি, নভেম্বর মাসে ২টি ও ডিসেম্বর মাসে ১টি অভিযোগ রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর নিকট অন-লাইনে প্রেরণ করা হয়। অভিযোগসমূহ বাংলাদেশ রেলওয়ে কর্তৃক নিষ্পত্তিযোগ্য বিধায় মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে এর নিকট প্রেরণ করা হয়।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের ১ম সভা গত ২০/১২/২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত হয় (প্রমাণক সংযুক্ত)। উক্ত সভায় রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে যেসব সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি দেওয়া হয়েছে; সেসব সেবা গ্রহণে কোন অসুবিধা বা বিলম্ব হলে সেবা গ্রহীতাগণ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর নিকট অন-লাইনে এবং অফ-লাইনে অভিযোগ করার বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করেন। রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ গত ১৩.১০.২০২২ খ্রি. তারিখে অনুষ্ঠিত হয় (প্রমাণক সংযুক্ত)। তাছাড়া বিভিন্ন সভা, সেমিনারে অংশগ্রহণকারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে অবহিত করা হয়।



(হাসান মাহমুদ) /

যুগ্মসচিব (অডিট ও আইসিটি)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্ত (অনিক)

রেলপথ মন্ত্রণালয়

☎ ৪৭১২৪৩২০

ইমেইল: [digitalsandvip@gmail.com](mailto:digitalsandvip@gmail.com)

রেলপথ মন্ত্রণালয়

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ এর  
২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর- ডিসেম্বর, ২০২২) অগ্রগতি প্রতিবেদন

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা	মোট অর্জন (ডিসেম্বর/২২)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৭
প্রাতিষ্ঠানিক	১৪	(১.১) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ও ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	(১.১.১) অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৪	৪	২
		(১.২) নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	(১.২.১) অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	৯০%	১০০%
		(১.৩) অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	(১.৩.১) প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৩	৯০%	১০০%
সক্ষমতা অর্জন	১১	(২.১) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	(২.১.১) প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	২
		(২.২) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	(২.২.১) ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	২
		(২.৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	(২.৩.১) সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	২	১

*Signature*

(হাসান মাহমুদ)  
যুগ্মসচিব (অডিট ও আইসিটি)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্ত (অনিক)  
রেলপথ মন্ত্রণালয়

ফোন: ৮৭১২৪৩২০

ইমেইল: [digitalandsandvip@gmail.com](mailto:digitalandsandvip@gmail.com)