

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

রেলপথ মন্ত্রণালয়

প্রশাসন-৩ শাখা

www.mor.gov.bd

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

স্মারক নম্বর: ৫৪.০০.০০০০.০২৩.১৬.০০৬.২২.১৯১

তারিখ: ৮ অগ্রহায়ণ ১৪৩০

২৩ নভেম্বর 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		: অক্টোবর/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 (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	২৭	৩৬	০	০	৯	২৭	০	-
বাংলাদেশ রেল ওয়ে	১৯	০	০	৫১	৭০	০	৩৭	১৯	৩১	৫২.৮৬%
রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর	০	০	০	০	০	০	০	-	-	-

উল্লেখ্য যে, অভিযোগ ও আপিলসমূহ যথাসময়ে নিষ্পত্তি করা হয়েছে। ইতঃপূর্বে সিস্টেমে সমস্যা থাকার কারণে অভিযোগ ও আপিল দৃশ্যমান ছিল না, যা অবহিত করা হয়েছে। প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল যথাসময়ে নিষ্পত্তি করায় নিষ্পত্তির হার প্রকৃতপক্ষে ১০০%।

২৩-১১-২০২৩

হাসান মাহমুদ

যুগ্মসচিব

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, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
- ২) মন্ত্রী মহোদয়ের একান্ত সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
- 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।

৪

২৩-১১-২০২৩

হাসান মাহমুদ
যুগ্মসচিব