



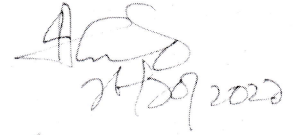
ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন

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

রেলপথ মন্ত্রণালয়ের ২০২১-২০২২ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কার্যক্রমের জুলাই/২০২১ থেকে সেপ্টেম্বর/২০২১ এর মাসিক প্রতিবেদনসমূহ পর্যবেক্ষণ করা হয়। এতে দেখা যায় যে, আগষ্ট মাসে ০১টি ও সেপ্টেম্বর মাসে ০৫টি অভিযোগ রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর নিকট অন-লাইনে প্রেরণ করা হয়। অভিযোগসমূহ বাংলাদেশ রেলওয়ের কর্তৃক নিষ্পত্তিযোগ্য বিধায় মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ের নিকট প্রেরণ করা হয়।

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং:-০৪.০০.০০০০.৮১৩.২৭.০০১.২০-২০৫, তারিখ: ১৪/০৯/২০২১ খ্রি: তারিখে প্রেরিত পত্রে উল্লেখ করা হয়েছে যে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক রেলপথ মন্ত্রণালয়ের জুলাই, ২০২১ মাসের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন পর্যালোচনা করা হয়েছে। পর্যালোচনায় দেখা যায়, উক্ত মন্ত্রণালয় কর্তৃক জুলাই মাসে নিষ্পত্তিযোগ্য ২০টি অভিযোগের মধ্যে একটি অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়নি। উল্লেখ্য, রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অনিকের নিকট প্রেরিত অভিযোগসমূহ প্রায় সবগুলোই বাংলাদেশ রেলওয়ে সংশ্লিষ্ট এবং বাংলাদেশ রেলওয়ে কর্তৃক নিষ্পত্তিযোগ্য বিধায় অভিযোগসমূহের প্রিন্ট আউট কপি পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণ করার জন্য মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ের নিকট হার্ড কপিতে প্রেরণ করা হয় এবং তা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদনে উল্লেখ করা হয়। পরবর্তীতে আলোচনাক্রমে জানা যায় অনিকের নিকট প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ অন-লাইনের মাধ্যমেই নিষ্পত্তি করতে হবে। সে অনুযায়ী নিষ্পত্তিযোগ্য ২০টি অভিযোগ অন-লাইনের মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা হয়েছে। জবাবদিহি নিশ্চিতকরণ, সেবার মানোন্নয়ন ও ভোগান্তিবিহীন জনসেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যাপারে ভবিষ্যতে আরও তৎপর হতে হবে।

কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠানের জন্য কার্যক্রম চলমান আছে। এছাড়া সেবাগ্রহীতাদেরকে সেবা গ্রহণে কোন অসুবিধি থাকলে অনলাইনে এবং অফলাইনে অভিযোগ করার সুযোগ আছে। এ বিষয়ে বিভিন্ন সভা, সেমিনারে অবহিতকরণ কার্যক্রম চলমান আছে।



(জালাল উদ্দিন আহমেদ)

যুগ্মসচিব (প্রশাসন)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

রেলপথ মন্ত্রণালয়

ফোন: ২২৩৩৫৬৩৮৮

ই-মেইল: jsadmin@mor.gov.bd