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

নং-৫৪.০০.০০০০.০২৩.৩১.০০১.১৭ (অংশ-১)-১২২

তারিখ: ১১ জ্যৈষ্ঠ ১৪২৮
৩০ মে ২০২১

বিষয়: গত ২৭.০৫.২০২১ তারিখে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণ প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/ অংশীজনদের অবহিতকরণ সংক্রান্ত ৩য় সভা গত ২৭.০৫.২০২১ তারিখে যুগ্মসচিব (প্রশাসন), রেলপথ মন্ত্রণালয়-এর সভাপতিত্বে অনুষ্ঠিত হয় । উক্ত সভার কার্যবিবরণীর সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়নপূর্বক অত্র মন্ত্রণালয়কে অবহিত করার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

সংযুক্তি: সভার কার্যবিবরণী-২ পাতা।

(সালমা পারভীন)
উপসচিব
☏ ৯৫৮৯০০৮
admin3@mor.gov.bd

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)ঃ

০১। মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন, ঢাকা।
০২। সরকারি রেল পরিদর্শক, রেলপথ অধিদপ্তর, ফুলবাড়িয়া, ঢাকা।

অনুলিপি: (জ্ঞাতার্থে/কার্যার্থে)ঃ

১। মাননীয় মন্ত্রীর একান্ত সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
২। প্রধান পরিকল্পনা কর্মকর্তা, বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন, ঢাকা**(সভার কার্যবিবরণী সংযুক্ত)।**
৩। সচিবের একান্ত সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
৪। উপসচিব (প্রশাসন-১/প্রশাসন-৬/বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন /উন্নয়ন-১), রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
৫। পরিচালক (সংস্থাপন/পরিবহণ), বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন, ঢাকা **(সভার কার্যবিবরণী সংযুক্ত)।**
৬। সিনিয়র সহকারী সচিব (প্রশাসন-২/অডিট-১), রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
৭। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা **(তাঁকে ওয়েব সাইটে প্রকাশের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধ করা হলো)।**
৮। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
৯। যুগ্মসচিব (প্রশাসন) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
১০। অফিস কপি।

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

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সংক্রান্ত ৩য় সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	জনাব জালাল উদ্দিন আহম্মেদ যুগ্মসচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়।
সভার তারিখ	:	২৭.০৫.২০২১
সময়	:	বেলা ১২.০০ ঘটিকা।
স্থান	:	রেলপথ সম্মেলন কক্ষ (কক্ষ নং ৯৩০, ৯ম তলা)।

সভার উপস্থিতি:
সভায় রেলপথ মন্ত্রণালয়ের উপসচিবগণ, সিনিয়র সহকারী সচিবগণ, বাংলাদেশ রেলওয়ের যুগ্মমহাপরিচালক, পরিচালক ও অন্যান্য কর্মকর্তবৃন্দ এবং রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তরের প্রতিনিধি সভায় উপস্থিত ছিলেন। সভার উপস্থিতি পরিশিষ্ট 'ক' তে উপস্থাপন করা হলো।

০২. সভার প্রারম্ভিক আলোচনা:
যুগ্মসচিব (প্রশাসন) মহোদয়ের সভাপতিত্বে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সংক্রান্ত ৩য় সভার কার্যক্রম শুরু হয়। সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানান। সভাপতি ৩য় সভার আলোচ্যসূচি অনুযায়ী আলোচনা করার জন্য উপসচিব (প্রশাসন-৩)-কে অনুরোধ করেন। উপসচিব (প্রশাসন-৩) জানান রেলপথ মন্ত্রণালয়ের ২০২০-২১ অর্থবছরেরর বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহের মধ্যে অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/ অংশীজনদের অবহিতকরণ সংক্রান্ত ৪টি সভা করার সিদ্ধান্ত রয়েছে। ৪র্থ কোয়ার্টার চলমান থাকলেও ৩য় সভাটি অনুষ্ঠিত হচ্ছে। ২০২০-২১ অর্থবছর শেষ হতে আরমাত্র ১ মাস সময় রয়েছে। এর মধ্যে ১টি সভা করা সম্ভব হবে। ফলে এ সংক্রান্ত এপিএ'র টার্গেট পূরণ করা সম্ভব হবে।

০৩. সভায় উপস্থিত সম্মানিত কর্মকর্তাগণ এজেন্ডাভিত্তিক এবং সার্বিক বিষয়ে আলোচনায় স্বতস্ফুতভাবে অংশগ্রহণ করেন। বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধাসমূহ গৃহীত হয়।

নং	আলোচ্য বিষয়	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী
৩.১	**আলোচ্য বিষয়-১:** **বাংলাদেশ রেলওয়েতে প্রাপ্ত অভিযোগের তালিকা এবং অভিযোগসমূহের প্রেক্ষিতে গৃহীত ব্যবস্থা:** জানুয়ারি/২০২১ হতে মে/২০২১ পর্যন্ত সেবাগ্রহীতা/নাগরিকদের নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগের তালিকা এবং অভিযোগসমূহের প্রেক্ষিতে গৃহীত ব্যবস্থা সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্যাদি রেলপথ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের বিষয়ে আলোচনা হয়;	জানুয়ারি/২০২১ হতে মে/২০২১ পর্যন্ত বাংলাদেশ রেলওয়ের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার দপ্তরে প্রাপ্ত অভিযোগ ও অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত তথ্য এবং অভিযোগ নিস্পত্তির ফলাফল অভিযোগ কারীকে জানানো হয়ে থাকলে তার প্রমানকসহ পত্রের মাধ্যমেঅত্র মন্ত্রণালয়ে প্রেরণর সিদ্ধান্ত।	(১) মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে (২) সরকারি রেল পরিদর্শক, ঢাকা
৩.২	আলোচ্য বিষয়-২: **অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগের বিষয়ে আলোচনাঃ-** বাংলাদেশ রেলওয়ের সিএসটি (টেলিকম) এর নিয়ন্ত্রণাধীন আসিটি সেল কর্তৃক অনলাইনে আসা অভিযোগসমূহ সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ করা হয়। সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। এ বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়।	জানুয়ারি/২০২১ হতে মে/২০২১ পর্যন্ত প্রাপ্ত অভিযোগের মধ্যে যে সমস্ত অভিযোগের বিষয়ে ইতোমধ্যে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে তার প্রমাণকসহ তথ্যাদি পত্রের মাধ্যমে অত্র মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	(১) মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে (২) সরকারি রেল পরিদর্শক, ঢাকা

চলমান পাতা/০২

৩.৩	**আলোচ্য বিষয়-৩: সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সংক্রান্ত ৪র্থ সভা:** অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের অবহিতকরণ সংক্রান্ত ৪র্থ সভার বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়।	জুন/২০২১ মাসের প্রথম সপ্তাহে ৪র্থ সভাটি আয়োজনের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	রেলপথ মন্ত্রণালয়

০৪। আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

৩০/৫/২০২১

(জালাল উদ্দিন আহম্মেদ)
যুগ্মসচিব