গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
রেলপথ মন্ত্রণালয়
প্রশাসন-৩ (শৃঙ্খলা)
www.mor.gov.bd

নং-৫৪.০০.০০০০.০২৩.২৭.০০১.১৭-১২

তারিখঃ ২৭ পৌষ ১৪২৮ / ১১ ডিসেম্বর ২০২২

বিষয়ঃ রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২১) প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ এর ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২১) প্রতিবেদন সদয় পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহনের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে।

(সেলিমা পারভীন)
উপসচিব
☏০২-২২৩৩৫৯০০৮
admin3@mor.gov.bd

সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার)
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
পরিবহন পুল ভবন, ঢাকা ।
দৃ: আ: জনাব মখলেছুর রহমান, উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা।

অনুলিপি (কার্যার্থে/জ্ঞাতার্থে) :(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)

১। মাননীয় মন্ত্রীর একান্ত সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
২। সচিবের একান্ত সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।।
৩। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।(ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)।
৪। উপসচিব (প্রশাসন-২ শাখা), রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
৫। সহকারী সচিব, বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন-২ শাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।

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 অক্টোবর/২০২১ থেকে ডিসেম্বর/২০২১ এর মাসিক প্রতিবেদনসমূহ পর্যবেক্ষেণ করা হয়। এতে দেখা যায় যে, অক্টোবর মাসে ০৮টি ও নভেম্বর মাসে ০১টি এবং ডিসেম্বর মাসে ০৩টি 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। উল্লেখ্য, জিআরএস সিস্টেম এ রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত ডিসেম্বর/২০২১ প্রতিবেদনের সারসংক্ষেপ এর ছকে পূর্ববর্তী মাসের জের কলামে ০৬(ছয়টি) অভিযোগ দেখাচ্ছে কিন্তু বাস্তবে কোন পেন্ডিং নেই।

কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ অনুষ্ঠানের জন্য কার্যক্রম চলমান আছে। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগনের সমন্বয়ে অবহিতকরণ ১ম সভা গত ১৯.১২.২০২১ তারিখে অনুষ্ঠিত হয় (সভার নোটিশ, সভার কার্যবিবরণী ও সভার আলোকচিত্র সংযুক্ত)। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে যেসব সেবা প্রদানের প্রতিশ্রুতি দেওয়া হয়েছে তা পেতে কোন অসুবিধা বা বিলম্ব হলে সেবাগ্রহীতাগণের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) এর নিকট অন-লাইনে এবং অফ-লাইনে অভিযোগ করার সুযোগ আছে। এ বিষয়ে বিভিন্ন সভা, সেমিনারে অংশগ্রহণকারীদের অবহিত করা হচ্ছে।

১১/১/২০২২

(জালাল উদ্দিন আহম্মেদ)
যুগ্মসচিব (প্রশাসন)
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)
রেলপথ মন্ত্রণালয়
ফোন: ৪৭১২৪৩১৯
ই-মেইল: jsadmin@mor.gov.bd

রেলপথ মন্ত্রণালয়

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ এর

২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর,২০২১) অগ্রগতি প্রতিবেদন

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা	মোট অর্জন (ডিসেম্বর/২০২১)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	৫	(১.১) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ও ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	(১.১.১) অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবংওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	সংখ্যা	৫	৪	২
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা উন্নয়ন	২০	(২.১) নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরন	(২.১.১) অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	৮	৯০%	১০০%
		(২.২) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	(২.২.১) প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	৫	৪	--
		(২.৩) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষন এবং ত্রৈমাসিক পরিবী ক্ষন প্রতিবেদন ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	(২.৩.১) ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	১
		(২.৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরন সভা	(২.৪.১) সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৪	২	১

২২/১/২০২২

(জালাল উদ্দিন আহম্মেদ)
যুগ্মসচিব (প্রশাসন)
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)
রেলপথ মন্ত্রণালয়
ফোন: ৪৭১২৪৩১৯
ই-মেইল: jsadmin@mor.gov.bd