

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
রেলপথ মন্ত্রণালয়
প্রশাসন অনুবিভাগ
প্রশাসন-৩ শাখা
www.mor.gov.bd
১৬ আব্দুল গণি রোড, রেলভবন, ঢাকা-১০০০

তারিখ: ২৬ ভাদ্র ১৪৩২ বঙ্গাব্দ
১০ সেপ্টেম্বর ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নম্বর: ৫৪.০০.০০০০.০০০.০২৩.১৬.০০০৬.২২.২৩০

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	:	আগস্ট/২০২৫

	বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার
মন্ত্রণালয়/বিভাগ / অধিদপ্তর	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিতভাবে গ্রহীত	জের			নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	(নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/ (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ)
-	১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
রেলপথ মন্ত্রণালয়	২	০	০	১	৩	৩	০	০	১৪	১০০%
বাংলাদেশ রেলওয়ে	৩৪	০	০	৮	৪২	০	৩	৩৯	৪৫	১০০%

১০-০৯-২০২৫
হিল্লোল বিশ্বাস
যুগ্মসচিব

সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার
সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।

স্মারক নম্বর: ৫৪.০০.০০০০.০০০.০২৩.১৬.০০০৬.২২.২৩০/১ (৬)

তারিখ: ২৬ ভাদ্র ১৪৩২ বঙ্গাব্দ
১০ সেপ্টেম্বর ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

অনুলিপি:

- ১। উপসচিব, বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষন ও মূল্যায়ন অধিশাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়।
- ২। সচিবের একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, রেলপথ মন্ত্রণালয়।
- ৩। সিনিয়র সহকারী সচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব), প্রশাসন-২ শাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়।
- ৪। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি সেল, রেলপথ মন্ত্রণালয়।
- ৫। ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, প্রশাসন অনুবিভাগ, রেলপথ মন্ত্রণালয়।
- ৬। যুগ্মসচিব (প্রশাসন-২ অধিশাখা) এর ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, রেলপথ মন্ত্রণালয়।



১০-০৯-২০২৫
হিল্লোল বিশ্বাস
যুগ্মসচিব