

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



স্মারক নম্বর: ৫৪.০০.০০০০.০০০.০২৩.১৬.০০০৬.২২.৩৮

তারিখ: ২৬ মাঘ ১৪৩২ বঙ্গাব্দ
০৯ ফেব্রুয়ারি ২০২৬ খ্রিস্টাব্দ

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 নিম্নে প্রদত্ত হলো:

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম	:	রেলপথ মন্ত্রণালয়
মাসের নাম	:	জানুয়ারি/২০২৬

	বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	সময় বর্ধিত	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তি ত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/ (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ)
মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ অধিদপ্তর	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	১১
রেলপথ মন্ত্রণালয়	৩	০	০	০	০	৩	৩	০	০	১৪	১০০%
বাংলাদেশ রেলওয়ে	১৫	০	০	২২	১০	৪৭	০	১৪	৩৩	৮৮	৯৫%

সংযুক্তি:

(১) রেলপথ মন্ত্রণালয় ও মন্ত্রণালয়ের অধীন বাংলাদেশ রেলওয়ে হতে প্রাপ্ত তথ্য

০৯-০২-২০২৬
হিল্লোল বিশ্বাস
যুগ্মসচিব

সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।

দৃষ্টি আকর্ষণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

সিনিয়র সহকারী সচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।

স্মারক নম্বর: ৫৪.০০.০০০০.০০০.০২৩.১৬.০০০৬.২২.৩৮/১ (৫)

তারিখ: ২৬ মাঘ ১৪৩২ বঙ্গাব্দ
০৯ ফেব্রুয়ারি ২০২৬ খ্রিস্টাব্দ

অনুলিপি: (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)

- ১। উপসচিব, বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন অধিশাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়।
- ২। সচিবের একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, রেলপথ মন্ত্রণালয়।
- ৩। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি সেল, রেলপথ মন্ত্রণালয়।
- ৪। ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, প্রশাসন অনুবিভাগ, রেলপথ মন্ত্রণালয় এবং
- ৫। ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, প্রশাসন-১ অধিশাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়।



০৯-০২-২০২৬

হিল্লোল বিশ্বাস

যুগ্মসচিব