গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
রেলপথ মন্ত্রণালয়
প্রশাসন অনুবিভাগ
প্রশাসন-৩ শাখা
৪/৩ আব্দুল গণি রোড, রেলভবন, ঢাকা-১০০০
www.mor.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৫৪.০০.০০০০.০০০.০২৩.১৬.০০০৬.২২.২০০

তারিখ: ২৬ আশ্বিন ১৪৩৩ / ১১ অক্টোবর ২০২৬

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System-GRS) এর মাসিক (সেপ্টেম্বর/২০২৬) প্রতিবেদন প্রেরণ
সূত্র: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং-০৪.০০.০০০০.৮১১.২৭.০৩৫.৩৫.১৪৮, তারিখঃ ৩০.১১.২০১৫ খ্রি.।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের পরিপ্রেক্ষিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাসিক (সেপ্টেম্বর/২০২৬) প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদ্‌সঙ্গে প্রেরণ করা হলো:

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

	বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	সময় বর্ধিত	মোট অভিযোগ	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত 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	২০	০	০	১	০	২১	২১	০	০	১৪	১০০
বাংলাদেশ রেলওয়ে	২৬	০	০	৩৪	২	৬২	০	১	৫৯	১৩১	৯০%

সংযুক্তি: রেলপথ মন্ত্রণালয় এবং মন্ত্রণালয়ের অধীন বাংলাদেশ রেলওয়ে হতে প্রাপ্ত তথ্য।

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

১১-১০-২০২৬
হিল্লোল বিশ্বাস
যুগ্মসচিব

সচিব
সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

দৃষ্টি আকর্ষণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):
যুগ্মসচিব
অভিযোগ ব্যবস্থাপনা শাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ।

স্মারক নম্বর: ৫৪.০০.০০০০.০০০.০২৩.১৬.০০০৬.২২.২০০/১ (৫)

তারিখ: ২৬ আশ্বিন ১৪৩৩ / ১১ অক্টোবর ২০২৬

অনুলিপি (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):
১। উপসচিব, বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষন ও মূল্যায়ন-১ শাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
২। সচিবের একান্ত সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
৩। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি সেল, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
৪। অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন) মহোদয়ের ব্যক্তিগত ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
৫। ব্যক্তিগত কর্মকর্তা (অতিরিক্ত দায়িত্ব), অডিট অধিশাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।

১১-১০-২০২৬
হিল্লোল বিশ্বাস
যুগ্মসচিব