

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়  
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ  
বিআরটিএ অধিশাখা  
[www.rthd.gov.bd](http://www.rthd.gov.bd)



নম্বর ৩৫.০০.০০০০.০১৯.২৭.০০১.২৩-৮৭৮

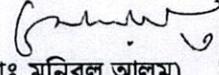
তারিখ: ১৯ পৌষ ১৪৩০  
০৩ জানুয়ারি ২০২৪

**বিষয়: অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি (GRS) সংক্রান্ত ডিসেম্বর, ২০২৩ মাসের তথ্য প্রেরণ**

সূত্র: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ-এর স্মারক নম্বর-০৪.০০.০০০০.৮১৩.২৭.০০১.২০.২২৩, তারিখ: ১৪-০৯-২০২১ খ্রি:

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রস্থ পত্রের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, ডিসেম্বর/২০২৩ মাসে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে ০৫টি অভিযোগ/মতামত পাওয়া যায়। পূর্ববর্তী মাসের জের ১১টিসহ সর্বমোট অভিযোগ ১৬টি। উল্লিখিত ১৬টি অভিযোগ/মতামতের বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা বরাবরে প্রেরণ করা হয়েছে। উল্লেখ, বর্ণিত অভিযোগ/মতামতগুলো নিষ্পত্তির সময় এখনও অতিক্রান্ত হয়নি।

০২. এমতাবস্থায়, এ বিভাগের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত তথ্য পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংযুক্ত ছকে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হল।

  
(মোঃ মনিরুল আলম)  
উপসচিব

ও  
বিকল্প অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, জিআরএস  
ফোন: ২২৩৩৮১২২৫

সচিব  
সমন্বয় ও সংস্কার  
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ  
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা

(দৃষ্টি আকর্ষণঃ উপসচিব, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা অধিশাখা)

**অনুলিপি:**

- ১। অতিরিক্ত সচিব (উন্নয়ন) ও আপিল কর্মকর্তা, জিআরএস, সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ।
- ২। সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ, সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়।
- ৩। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ (ওয়েব সাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)।
- ৪। অফিস কপি।

সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট	
১। সিস্টেম এনালিস্ট/ সিনিয়র প্রোগ্রামার	
২। প্রোগ্রামার	
৩। সিনিয়র টেকনিক্যাল ইঞ্জিনিয়ার	
৪। সিস্টেম ই-১/ সিস্টেম ই-২	
৫। সচিব	
তারিখ: ০৫/০১/২৪	
স্বাক্ষর: ০৩/০১/২৪	

**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাসিক প্রতিবেদন**

সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ  
মাসের নাম : ডিসেম্বর/২০২৩

বিবেচ্য মাসে গ্রাণ্ড অভিযোগের সংখ্যা	এ বিভাগের ওয়েব সাইটে প্রচলিত পরিসীমায়		পূর্ববর্তী মাসের ক্ষেত্র	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ	চলমান অভিযোগ		অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০% (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ))
	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	স্বপ্ররোগিতভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
০৫টি	-	-	১১ টি	১৬ টি	১৬ টি	০	০	০	১০০%

  
 (মোঃ মনিরুল আলম)  
 উপসচিব

ও  
 বিকল্প অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, জিতারএস  
 ফোন: ২২৩৩৮১২২৫