

## অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম : জনাব মো: আশরাফ হোসেন পদবী : প্রধান প্রকৌশলী (ও এন্ড এম), সদর দপ্তর। ফোন: ৫৮৯৫১৭৫৯ ই-মেইল: ceonm@rpcl.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিংক -www.rpcl.gov.bd	০৭ দিন।
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম : জনাব মো: সেলিম উইয়া, পিইঞ্জ পদবী : নির্বাহী পরিচালক (প্রকৌশল) ফোন: ৪৮৯৬১২০১ ই-মেইল: edengg@rpcl.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিংক -www.rpcl.gov.bd	১৫ দিন।
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	প্রতিষ্ঠান প্রধান	নামঃ জনাব মোঃ আবদুস সবুর পদবীঃ ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোনঃ ৪৮৯৬৩২২৮ ই-মেইলঃ md@rpcl.gov.bd	১ মাস