গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর
রেলপথ মন্ত্রণালয়
পুরাতন রেলভবন, ইএমও ভবন
ব্লক-৩, ২য় তলা, ফুলবাড়িয়া, ঢাকা।

নং- ৫৪.০২.০০০০.০০০.১৮.০০২.২৪-৮৯

তারিখঃ ০৭ বৈশাখ ১৪৩৩ বঙ্গাব্দ / ২০ এপ্রিল ২০২৬ খ্রিস্টাব্দ

প্রাপকঃ সচিব
রেলপথ মন্ত্রণালয়
ঢাকা।

দৃষ্টি আকর্ষণঃ: উপসচিব, প্রশাসন-১ শাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) বিষয়ক হালনাগাদ কর্মপরিকল্পনা প্রেরণ প্রসঙ্গে।

সূত্রঃ আপনার পত্র নং- ৫৪.০০.০০০০.০৪১.১৮.০১০.২২ (অংশ-১)-২১৯, তারিখঃ ০৮ এপ্রিল, ২০২৬ ইং

উপর্যুক্ত বিষয়ে সূত্রস্থ পত্রের প্রেক্ষিতে রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) হালনাগাদ কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন করে আপনার সদয় অবগতির জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হ'ল।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে- ৩ (তিন) পাতা।

(আহমেদ মাহবুব চৌধুরী)
সরকারি রেল পরিদর্শক, ঢাকা
মোবাইল: ০১৭১১৫০৫৭১৫
ই-মেইলঃ gibr@railway.gov.bd

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর
রেলপথ মন্ত্রণালয়
পুরাতন রেলভবন, ইএমও ভবন
ব্লক-৩, ২য় তলা, ফুলবাড়িয়া, ঢাকা।

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (citizen' charter)

### ১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ সুষ্ঠু, নিরাপদ ও আরামদায়ক রেলওয়ে ব্যবস্থা।

মিশনঃ কোড ও ম্যানুয়েল মোতাবেক বাংলাদেশ রেলওয়ের সুষ্ঠু, নিরাপদ ও আরামদায়ক রেলওয়ে সেবা নিশ্চিত করা। বিধি-বিধান মোতাবেক রক্ষণাবেক্ষণ ও ট্রেন পরিচালনা।

**ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ মোঃ মুহাম্মদ আজিজুর রহমান, প্রশাসনিক কর্মকর্তা।**

### ২.০০ প্রতিশ্রুতি সেবা সমূহঃ

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| **২.১ নাগরিক সেবা** | | | | | | |
| ১ | তথ্য অধিকার | তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তার নিকট লিখিত বা ইলেকট্রনিক বা ইমেইলে বর্ণিত পদ্ধতি অনুসরণে চিঠি অথবা ইমেইলের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। | আইনে বর্ণিত নির্ধারিত ফরমে বা ফরম্যাটে আবেদন করতে হবে। | ফিঃ প্রতি পাতা দুই টাকা করে | ২০ কর্মদিবস (যদি ৩য় পক্ষ থাকে সেক্ষেত্রে অতিরিক্ত ১০ কর্মদিবস।) | **নামঃ মুহাম্মদ আজিজুর রহমান**<br>পদবীঃ প্রশাসনিক কর্মকর্তা<br>ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৬০০২০<br>সেল ফোনঃ ০১৭১১৬৯২৯৮২ |
| **২.২ দাপ্তরিক সেবা** | | | | | | |
| ১ | রেলপথ ও রেলওয়ের বিভিন্ন স্থাপনা পরিদর্শন। | রেলপথ ও রেলওয়ের বিভিন্ন স্থাপনা যাত্রী সাধারণের চলাচলে জন্য উপযুক্ত কি-না আইনের বিধান মোতাবেক পরিদর্শন করে সরকারের নিকট রির্পোট পেশ করা। | প্রযোজ্য নহে | বিনা মূল্যে | ২০২৫-২৬ অর্থ বছরের বাৎসরিক কর্মসূচী মোতাবেক | **নামঃ আহমেদ মাহবুব চৌধুরী**<br>পদবীঃ সরকারি রেল পরিদর্শক<br>ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫২০৯৯<br>সেল ফোনঃ ০১৭১১৫০৫৭১৫<br>ই-মেইলঃ gibr@railway.gov.bd |
| ২ | রেলপথে চলাচলরত রোলিং স্টক সমূহের চলাচলের উপযোগীতা পরীক্ষাকরণ। | নিয়মিত রোলিং স্টক পরিদর্শনপূর্বক প্রতিবেদন পেশ করা। | প্রযোজ্য নহে | বিনা মূল্যে | ২০২৫-২৬ অর্থ বছরের বাৎসরিক কর্মসূচী মোতাবেক | **নামঃ আহমেদ মাহবুব চৌধুরী**<br>পদবীঃ সরকারি রেল পরিদর্শক<br>ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫২০৯৯<br>সেল ফোনঃ ০১৭১১৫০৫৭১৫<br>ই-মেইলঃ gibr@railway.gov.bd |

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ৩ | নতুন রেলপথ চালুর অনুমোদন প্রদান। | সংশ্লিষ্ট দলিলাদি এবং রেলপথ পরীক্ষান্তে উপযুক্ত বিবেচিত হলে অনুমোদন প্রদান। | বাংলাদেশ রেলওয়ে কর্তৃক প্রয়োজনীয় নক্সা ও আণুষাঙ্গিক কাগজপত্র সহ আবেদন। | বিনা মূল্যে | আবেদন প্রেরণের পরবর্তী ৩০ কার্য্যদিবস | **নামঃ আহমেদ মাহবুব চৌধুরী**<br>পদবীঃ সরকারি রেল পরিদর্শক<br>ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫২০৯৯<br>সেল ফোনঃ ০১৭১১৫০৫৭১৫<br>ই-মেইলঃ gibr@railway.gov.bd |
| ৪ | রেলপথে সংঘটিত গুরুত্বপূর্ণ দুর্ঘটনার তদন্তকরণ। | রেলওয়ে এ্যাক্ট- ১৮৯০ অনুযায়ী তদন্ত পূর্বক দুর্ঘটনার প্রকৃত কারণ উদঘাটন। | দুর্ঘটনা সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি। | বিনা মূল্যে | ৩০ কার্য্যদিবস | **নামঃ আহমেদ মাহবুব চৌধুরী**<br>পদবীঃ সরকারি রেল পরিদর্শক<br>ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫২০৯৯<br>সেল ফোনঃ ০১৭১১৫০৫৭১৫<br>ই-মেইলঃ gibr@railway.gov.bd |
| ৫ | বন্ধ ঘোষিত রেলপথ চালুকরণের অনুমোদন প্রদান। | সংশ্লিষ্ট দলিলাদি এবং রেলপথ পরীক্ষান্তে উপযুক্ত বিবেচিত হলে অনুমোদন প্রদান। | সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি ও রেলওয়ে এ্যাক্ট- ১৮৯০ অনুযায়ী। | বিনা মূল্যে | যৌক্তিক সময়ের মধ্যে | **নামঃ আহমেদ মাহবুব চৌধুরী**<br>পদবীঃ সরকারী রেল পরিদর্শক<br>ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫২০৯৯<br>সেল ফোনঃ ০১৭১১৫০৫৭১৫<br>ই-মেইলঃ gibr@railway.gov.bd |

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ-

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | চাকুরী বিধান অনুযায়ী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রাপ্য সুযোগ সুবিধাদি প্রদান। | বিধান অনুযায়ী। | চাকুরী বিধিমালা সংক্রান্ত। | বিনা মূল্যে | প্রয়োজনীয় ও যৌক্তিক সময়ের মধ্যে | **নামঃ মুহাম্মদ আজিজুর রহমান**<br>পদবীঃ প্রশাসনিক কর্মকর্তা<br>ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৬০০২০<br>সেল ফোনঃ ০১৭১১৬৯২৯৮২ |
| ২ | নব নিয়োগ/শুন্য পদে নিয়োগ প্রদান | নিয়োগ বিধিমালা অনুযায়ী | বিধিমালা অনুযায়ী | সরকার নির্ধারিত চার্জ অনুযায়ী | প্রয়োজনীয় ও যৌক্তিক সময়ের মধ্যে | **নামঃ আহমেদ মাহবুব চৌধুরী**<br>পদবীঃ সরকারী রেল পরিদর্শক<br>ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫২০৯৯<br>সেল ফোনঃ ০১৭১১৫০৫৭১৫<br>ই-মেইলঃ gibr@railway.gov.bd |
| ৩ | নতুন জনবল কাঠামো, নিয়োগ বিধি, টিওএন্ডই প্রণয়ন ও শক্তিশালীকরণ | সরকার নির্ধারিত কাঠামো অনুযায়ী প্রণয়ণ | জনপ্রশাসন ও অর্থ মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্ধারিত ছক অনুযায়ী | সরকার নির্ধারিত চার্জ অনুযায়ী | প্রয়োজনীয় ও যৌক্তিক সময়ের মধ্যে | **নামঃ আহমেদ মাহবুব চৌধুরী**<br>পদবীঃ সরকারী রেল পরিদর্শক<br>ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫২০৯৯<br>সেল ফোনঃ ০১৭১১৫০৫৭১৫<br>ই-মেইলঃ gibr@railway.gov.bd |

| ক্রমিক নং | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ৪ | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রাপ্য পাশ সুবিধা প্রদান। | প্রাপ্যতা অনুযায়ী বিধি মোতাবেক পাশ, ডিউটি পাশ, পিটিও এবং সিটিও প্রদান। | বাংলাদেশ রেলওয়ের পাশ বিধি মোতাবেক। | বিনা মূল্যে | সময়ানুযায়ী | **নামঃ মুহাম্মদ আজিজুর রহমান**<br>পদবীঃ প্রশাসনিক কর্মকর্তা<br>ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৬০০২০<br>সেল ফোনঃ ০১৭১১৬৯২৯৮২ |
| ৫ | অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ। | বিভিন্ন বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান। | বিভিন্ন প্রশিক্ষণ উপকরণ | বিনা মূল্যে | প্রশিক্ষণ কর্মসূচী অনুযায়ী | **নামঃ মুহাম্মদ আজিজুর রহমান**<br>পদবীঃ প্রশাসনিক কর্মকর্তা<br>ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৬০০২০<br>সেল ফোনঃ ০১৭১১৬৯২৯৮২ |
| ৬ | কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি। | ছুটির বিধি-বিধান অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহন। | (১) সাদা কাগজে আবেদন<br>(২) উপযুক্ত ফরম দ্বারা<br>(৩) প্রাপ্যতার প্রতিবেদন | বিনা মূল্যে | ৫ (পাঁচ) কার্য্যদিবস। | **নামঃ আহমেদ মাহবুব চৌধুরী**<br>পদবীঃ সরকারী রেল পরিদর্শক<br>ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫২০৯৯<br>সেল ফোনঃ ০১৭১১৫০৫৭১৫<br>ই-মেইলঃ gibr@railway.gov.bd<br>ও<br>**নামঃ মুহাম্মদ আজিজুর রহমান**<br>পদবীঃ প্রশাসনিক কর্মকর্তা<br>ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৬০০২০<br>সেল ফোনঃ ০১৭১১৬৯২৯৮২ |
| ৭ | রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অন্যান্য নির্দেশনা প্রতিপালন। | রেলপথ মন্ত্রণালয়ের হতে প্রাপ্ত নির্দেশনা বাস্তবায়ন। | রেলপথ মন্ত্রণালয় হতে প্রাপ্ত নির্দেশনা মোতাবেক। | বিনা মূল্যে | নির্দেশনা মোতাবেক নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে | **নামঃ আহমেদ মাহবুব চৌধুরী**<br>পদবীঃ সরকারী রেল পরিদর্শক<br>ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫২০৯৯<br>সেল ফোনঃ ০১৭১১৫০৫৭১৫<br>ই-মেইলঃ gibr@railway.gov.bd<br>ও<br>**নামঃ মুহাম্মদ আজিজুর রহমান**<br>পদবীঃ প্রশাসনিক কর্মকর্তা<br>ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৬০০২০<br>সেল ফোনঃ ০১৭১১৬৯২৯৮২ |

20/08/2026
মুহাম্মদ আজিজুর রহমান
প্রশাসনিক কর্মকর্তা
রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর
রেলপথ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

20/8/2026
আহমেদ মাহবুব চৌধুরী
সরকারি রেল পরিদর্শক
রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর
রেলপথ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।