গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

রেলপথ মন্ত্রণালয়

প্রশাসন-৬ শাখা

www.mor.gov.bd

১৬ আব্দুল গণি রোড, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন,

ঢাকা-১০০০

স্মারক নম্বর: ৫৪.০০.০০০০.০৪১.১৮.০১০.২২.৩২২

তারিখ: ২৭ আশ্বিন ১৪৩০
১২ অক্টোবর ২০২৩

বিষয়: **সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২৩-২৪ অনুযায়ী রেলপথ মন্ত্রণালয়ের ১ম কোয়ার্টারের বাস্তবায়ন প্রতিবেদন প্রেরণ।**

উপর্যুক্ত বিষয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২৪ অনুযায়ী রেলপথ মন্ত্রণালয়ের ১ম কোয়ার্টারের বাস্তবায়ন প্রতিবেদন পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদ্সঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি :বর্ণনামতে।

১২-১০-২০২৩
মোঃ তৌফিক ইমাম
উপসচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব)
ফোন: ৪১০৫০২৪৪
ফ্যাক্স: ৭১১৫৫৯৯

মন্ত্রিপরিষদ সচিব
মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

দৃষ্টি আকর্ষণঃ যুগ্মসচিব, সুশাসন অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

স্মারক নম্বর: ৫৪.০০.০০০০.০৪১.১৮.০১০.২২.৩২২/১(৪)

তারিখ: ২৭ আশ্বিন ১৪৩০
১২ অক্টোবর ২০২৩

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

১) সচিবের একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, রেলপথ মন্ত্রণালয়

২) উপসচিব, প্রশাসন-২ শাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।

৩) উপসচিব, বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষন ও মূল্যায়ন অধিশাখা এবং ফোকাল পয়েন্ট, এপিএ, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন ঢাকা।

৪) যুগ্মসচিবের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, প্রশাসন-২ অধিশাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।

১২-১০-২০২৩
মোঃ তৌফিক ইমাম
উপসচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব)

রেলপথ মন্ত্রণালয়ের জুলাই --সেপ্টেম্বর ২০২৩ এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির বাস্তবায়ন অগ্রগতি নিম্নরূপ :

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪					জুলাই- সেপ্টেম্বর ২০২৩ পর্যন্ত অর্জন
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২
প্রতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	১৫	[১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ	[১.১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত/	সংখ্যা	১০	৪	৩	২	১		২০/০৯/২০২৩ তারিখ (সংলাগ-১.১.১)
		[১.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদকরণ। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত/অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	৪	৩	২	১		বাংলাদেশ রেলওয়ে ২৬/০৯/২০২৩ তারিখ (সংলাগ-১.২.১ক) এবং রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর ২৫/০৯/২০২৩ (সংলাগ-১.২.১খ)
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	১০	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক সভা আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.১.১] সভা আয়োজিত/প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৪	৪	৩	২	১	-	সভার তারিখ ১৬/০৮/২০২৩ (সংলাগ-২.১.১)
		[২.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারিদের জন্য কর্মশালা/ প্রশিক্ষণ/ সেমিনার আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	[২.২.১] প্রশিক্ষণ/ সেমিনার কর্মশালা আয়োজিত/বার্ষিক প্রতি বেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৬	১					---

রেলপথ মন্ত্রণালয়
আইসিটি সেল

বিষয়: **সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪ ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর'২৩) হালনাগাদকরণ সংক্রান্ত**

সূত্র: প্রশাসন-৬ শাখার ইউ.ও.নোট নম্বরঃ ৫৪.০০.০০০০.০৪১.১৮.০১০.২২.২৬০ তারিখঃ ০৯/০৮/২০২৩ খ্রি.

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের পত্রের প্রেক্ষিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক রেলপথ মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটের **সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর** ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর'২৩) হালনাগাদ করা হয়েছে। হালনাগাদকরণের বিষয়টি সদয় অবহিত করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে (1659/potrojariAttachmentRef/33445/0/142)।

২০-৯-২০২৩

উপসচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব)
প্রশাসন-৬ শাখা
রেলপথ মন্ত্রণালয়

মোঃ মাহফুজুর রহমান
সহকারী প্রোগ্রামার
ফোন: ০১৩২৫০৮৭৩৩৩
ফ্যাক্স: ৭১১৫৫৯৯
ইমেইল: ap2@mor.gov.bd

ইউ. ও. নোট নম্বর: ৫৪.০০.০০০০.০১৫.১৮.০০১.২৩.৬২

তারিখ: ৪ আশ্বিন ১৪৩০
১৯ সেপ্টেম্বর ২০২৩

অবগতি ও প্রয়োজনীয় (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলোঃ

১) যুগ্মসচিব, প্রশাসন-২ অধিশাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়
২) যুগ্মসচিব, অডিট ও আইসিটি অধিশাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়
৩) সচিবের একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, রেলপথ মন্ত্রণালয়
৪) সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি সেল, রেলপথ মন্ত্রণালয়

২০-৯-২০২৩
মোঃ মাহফুজুর রহমান
সহকারী প্রোগ্রামার

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
রেলপথ মন্ত্রণালয়
www.mor.gov.bd
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১.১ রূপকল্প (Vision)
নিরাপদ সাশ্রয়ী, আরামদায়ক ও পরিবেশবান্ধব রেলওয়ে পরিবহন ব্যবস্থা।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission)
রেলওয়ে পরিবহন ব্যবস্থা সম্প্রসারণ এবং আধুনিকায়নের মাধ্যমে দেশব্যাপি নিরাপদ, সাশ্রয়ী, আরামদায়ক, দক্ষ ও পরিবেশবান্ধব রেলওয়ে নেটওয়ার্ক গড়ে তোলা।

২. প্রতিশ্রুত সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
২.১ নাগরিক সেবা					
০১	তথ্য অধিকার	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তার নিকট লিখিত বা ইলেকট্রনিক বা ইমেইলে সুনির্দিষ্ট তথ্যের বিষয়ে আবেদন করা হলে আইনে বর্ণিত পদ্ধতি অনুসরণে চিঠি অথবা ইমেইলের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	১. 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।)

২.২ দাপ্তরিক সেবা

০১	উন্নয়ন প্রকল্পসমূহের অর্থ ছাড়করণ	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে হতে চাহিদাপত্র পাওয়ার পর উন্নয়ন প্রকল্পের অর্থ ছাড়ের নির্দেশিকা অনুযায়ী প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অর্থ মন্ত্রণালয় ও পরিকল্পনা বিভাগ এর সম্মতিপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অর্থ ছাড় করা হয়।	১) নির্ধারিত ফরমে বা ফরম্যাটে আবেদন; ২) প্রকল্প মেয়াদ, এফ এ এন্ড সিও এর পত্র; ৩) অর্থ ব্যয় বিবরণী (অর্থ ব্যয়ের বিবরণী ফরম্যাট); ৪) ব্যাংক হিসাব বিবরণী (যদি থাকে) প্রাপ্তিস্থান: www.mor.gov.bd www.railway.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিব
০২	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা'র প্রকল্প ভিত্তিক উন্নয়ন বরাদ্দ উপযোজন/পুনঃউপযোজন/সংশোধন	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ের প্রস্তাবের প্রেক্ষিতে পরিকল্পনা কমিশনের সম্মতি গ্রহণপূর্বক পত্রের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট দপ্তরকে অবহিত করা।	উপযোজন/পুনঃউপযোজন/সংশোধন প্রস্তাব; প্রাপ্তিস্থান: (উন্নয়ন-২ অধিশাখা) www.mor.gov.bd www.railway.gov.bd	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস

০৩	রাজস্ব বাজেটের অর্থ ছাড়করণ	বাংলাদেশ রেলওয়ের রাজস্ব বাজেটের আওতায় অনুন্নয়ন খাতে কিস্তিওয়ারী অর্থ ছাড়ের প্রস্তাব প্রাপ্তির পর অর্থ বিভাগ হতে সম্মতি গ্রহণপূর্বক বাংলাদেশ রেলওয়েকে পত্রের মাধ্যমে অবহিত করা।	(১) ব্যয় পরিকল্পনা বা বার্ষিক সংগ্রহ পরিকল্পনা (APP); (২)পূর্ববর্তী কোয়ার্টার/কোয়ার্টারসমূহে বরাদ্দকৃত অর্থ খরচের হিসাব; (৩)পূর্ববর্তী কোয়ার্টারের অর্থ ছাড়ের অনুমোদন কপি প্রাপ্তিস্থান: (বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন-১ শাখা) www.mor.gov.bd www.railway.gov.bd	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস
০৪	মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তরের বাসাবাড়ি/স্থাপনা কনডেমনেশন অনুমোদন ও নিলামে বিক্রয়ের অনুমোদন	সংশ্লিষ্ট দপ্তর/অধিদপ্তর হতে প্রস্তাব পাওয়ার পর বাসাবাড়ি/স্থাপনা পরিত্যক্ত ঘোষণাকরণ কমিটির সুপারিশক্রমে কনডেমনেশন অনুমোদন ও নিলামে বিক্রয়ের অনুমতি প্রদান করা হয়।	(১) যথাযথ কর্তৃপক্ষ হতে প্রাপ্ত প্রস্তাব; (২) বাসাবাড়ি/স্থাপনা পরিত্যক্ত ঘোষণাকরণ কমিটির সভার কার্যপত্র	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস
০৫	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ দপ্তর / সংস্থা থেকে আইন/বিধি, সমঝোতা স্মারক/ চুক্তি/ নীতিমালার খসড়ার ওপর মতামত	আইন/ বিধি, সমঝোতা স্মারক/চুক্তি/ নীতিমালার খসড়ার উপর কমিটির সুপারিশ যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট সংস্থা/বিভাগে মতামত প্রেরণ।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	২০ (বিশ) কর্মদিবস
০৬	দেশের অভ্যন্তরে এবং বিদেশে স্বল্প মেয়াদী প্রশিক্ষণ, সভা ওয়ার্কশপ, সেমিনার ও সিম্পোজিয়াম ইত্যাদি প্রার্থী মনোনয়ন ও অনুমোদন	ক) সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/সংস্থা'র প্রস্তাবের পরিপ্রেক্ষিতে মনোনয়ন প্রদান; খ) সরকারি আদেশের (জিও) মাধ্যমে (এ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে প্রকাশসহ) সংশ্লিষ্টদের অবহিত করা।	১. বিদেশে কোন কর্মশালা, সেমিনার বা প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণের ক্ষেত্রে Invitation; ২. বিগত এক (০১) বছরে বিদেশ ভ্রমণ বিবরণী; ৩. পাসপোর্টের কপি; www.mor.gov.bd www.railway.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস

০৭	রেলপথ মন্ত্রণালয়/ সংস্থা/দপ্তরসমূহের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরি	ক) সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/সংস্থা'র প্রস্তাব; খ) সরকারি আদেশের (জিও) মাধ্যমে (এ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে প্রকাশসহ) সংশ্লিষ্টদের অবহিত করা।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); ২. অর্জিত/বহিঃবাংলাদেশ ছুটি এর ক্ষেত্রে ছুটি প্রাপ্যতার সনদ; ৩. বিগত এক (০১) বছরে বিদেশ ভ্রমণ বিবরণী; ৪. চিকিৎসা সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); ৫. পাসপোর্টের কপি প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-২ ও ৫ শাখা) www.mor.gov.bd www.railway.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস
০৮	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মচারীদের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	নির্ধারিত ফরমে সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীসহ আবেদনের ভিত্তিতে অগ্রিম মঞ্জুর	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীর মূল কপি। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-১ অধিশাখা) www.mor.gov.bd www.railway.gov.bd	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কর্মদিবস
০৯	রেলপথ মন্ত্রণালয় ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মচারীদের লাম্পগ্র্যান্ট মঞ্জুরি	আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে লাম্পগ্র্যান্ট মঞ্জুর	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. ছুটির প্রাপ্যতা	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস
১০	রেলপথ মন্ত্রণালয় ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মচারীদের অবসর মঞ্জুরি	আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অবসর মঞ্জুর	১. আবেদন; ২. ছুটির প্রাপ্যতা	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস
১১	রেলপথ মন্ত্রণালয় ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মচারীদের পিআরএল মঞ্জুরি	আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পিআরএল মঞ্জুর	১. আবেদন; ২. ছুটির প্রাপ্যতা	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস

১২	রেলপথ মন্ত্রণালয় ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার আনুতোষিক ও পেনশন মঞ্জুর	নির্ধারিত ফরমে প্রাপ্ত আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক আনুতোষিক ও পেনশন মঞ্জুর	১. প্রস্তাব; ২. পিআরএল অনুমোদনের আদেশ; ৩. এলপিসি; ৪. বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র; ৫. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ; ৬. নাদাবী পত্র। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-১ অধিশাখা) www.mor.gov.bd www.railway.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস
১৩	জনবল নিয়োগের ছাড়পত্র প্রদান	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রশাসনিক অনুমোদন জ্ঞাপন করা হয়।	প্রস্তাব। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-১ অধিশাখা) www.mor.gov.bd www.railway.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস
১৪	রেলপথ মন্ত্রণালয় ও আওতাধীন সংস্থা/দপ্তরসমূহের সাংগঠনিক কাঠামোভুক্ত যানবাহন ক্রয়ের প্রশাসনিক অনুমোদন	সংগঠন ও সরঞ্জাম (TO&E)তালিকায় প্রস্তাবিত যানবাহনের সংস্থান সাপেক্ষে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রশাসনিক অনুমোদন জ্ঞাপন করা হয়।	১. প্রস্তাব; ২. সংস্থা/দপ্তরসমূহের হালনাগাদ সংগঠন ও সরঞ্জাম (TO&E) তালিকায় প্রস্তাবিত যানবাহনের সংস্থান; ৩. সংস্থা/দপ্তরসমূহের বিদ্যমান যানবাহন ব্যবহারকারী এবং প্রস্তাবিত যানবাহনের ব্যবহার সম্পর্কিত তথ্য; ৪. প্রতিষ্ঠানের সভার কার্যবিবরণী; ৫. বাজেট বরাদ্দের কপি। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-১ অধিশাখা) www.mor.gov.bd www.railway.gov.bd	বিনামূল্যে	পনের (১৫) কর্মদিবস
১৫	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের প্রতিষ্ঠান/ সংস্থা/দপ্তরের যানবাহন ব্যবহার অনুপযোগী ঘোষণা	কনডেমনেশন কমিটির সভার সুপারিশ যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ব্যবস্থা গ্রহণ।	১. কনডেমনেশন কমিটির সভার কার্যবিবরণী; ২. কারিগরি প্রত্যয়ন; ৩. প্রাক্কলনের কপি; ৪. Survey certificate; ৫. মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তরের যানবাহন যন্ত্রপাতি অকেজো ঘোষণাকরণ নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত ছকে তথ্যাদি।; ৬. বিআরটিএর প্রতিবেদন/সুপারিশ।	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস

১৬	বাংলাদেশ রেলওয়ের বিভিন্ন নতুন ট্রেনের ভাড়া নির্ধারণের প্রস্তাব অনুমোদন	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ের ট্রেনের ভাড়া নির্ধারণ প্রস্তাবের পরিপ্রেক্ষিতে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ।	ট্রেনের ভাড়া নির্ধারণ সংক্রান্ত প্রস্তাব।	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস
১৭	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন বৈদেশিক সাহায্যপুষ্ট ও শতভাগ সরকারি অর্থায়নে (জিওবি) গৃহীত প্রকল্পসমূহের যানবাহন, যন্ত্রপাতি, সরঞ্জাম ইত্যাদি ক্রয়ের প্রশাসনিক অনুমোদন	ক) মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ের প্রস্তাবের পরিপ্রেক্ষিতে উন্নয়ন প্রকল্প বাস্তবায়নের জন্য ক্ষমতা অর্পণ সংক্রান্ত পরিপত্র -২০১৫ মোতাবেক নিষ্পত্তি করা; খ) প্রযোজ্যক্ষেত্রে অর্থ বিভাগের সম্মতি গ্রহণপূর্বক নিষ্পত্তি করা; গ) পত্রের মাধ্যমে সংশ্লিষ্টদেরকে অবহিত করা;	১. প্রস্তাব; ২. সমন্বয় সভার কার্যবিবরণী; ৩. আঞ্চলিক বিআরটিএ পরিদর্শকের পরিদর্শন প্রতিবেদন ও প্রত্যয়ন; ৪. দরপত্র সংশ্লিষ্ট কাগজাদি; ৫. ক) অর্থ বিভাগের ছক অনুযায়ী তথ্যাবলী ও বিবরণী; খ) ডিপিপি/আরডিপিপি অনুযায়ী বরাদ্দ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-৪/ উন্নয়ন-১ শাখা) www.mor.gov.bd www.railway.gov.bd	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

১	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মচারিদের শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের (যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে) প্রেক্ষিতে যাচিত ছুটি অনুমোদন।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. ছুটি গ্রহণের কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র; ৩. ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন।	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস
২	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মচারিদের মাতৃত্বকালীন ছুটি	ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের (যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে) প্রেক্ষিতে যাচিত ছুটি অনুমোদন।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. ছুটি গ্রহণের কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র; ৩. ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন।	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস
৩	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মচারিদের অসাধারণ ছুটি	ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের (যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে) প্রেক্ষিতে যাচিত ছুটি অনুমোদন।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. ছুটি গ্রহণের কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র; ৩. ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন।	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস

৪	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মচারিদের অর্জিত ছুটি	ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের (যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে) প্রেক্ষিতে যাচিত ছুটি অনুমোদন।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. ছুটি গ্রহণের কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র; ৩. ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন।	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস
৫	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মচারিদের চিকিৎসা ছুটি	ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের (যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে) প্রেক্ষিতে যাচিত ছুটি অনুমোদন।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. ছুটি গ্রহণের কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র; ৩. ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন।	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস
৬	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মচারিদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরি	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে জিও জারি করা হয়।	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. বিদেশে কোন কর্মশালা বা সেমিনার বা প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণের ক্ষেত্রে Invitation (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ; ৩. অর্জিত (বহিঃবাংলাদেশ) ছুটির ক্ষেত্রে ছুটি প্রাপ্যতার সনদ; ৪. বিগত ১(এক) বছরে বিদেশ ভ্রমণ বিবরণী; ৫. চিকিৎসা সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ; ৬. পাসপোর্টের ফটোকপি।	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস
৭	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তাদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরি (গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)	আবেদন পাওয়ার পর (ক) নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়; (খ) সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে জারিকৃত বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি ও আনুষঙ্গিক নির্দেশনা অনুসরণ করে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	(১)সাদা কাগজে আবেদনপত্র; (২) নির্ধারিত ফরমে (২৩৯৫ বাংলাদেশ ফরম নম্বর) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) (৩) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, রেলপথ মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে); (৪) ব্যক্তিগত কারণে সরকার/স্বায়ত্বশাসিত সংস্থার কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণের আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-২ শাখা) www.mor.gov.bd www.railway.gov.bd	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কর্মদিবস

৮	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তাদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরি (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে)	আবেদন পাওয়ার পর (ক) নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়; (খ) সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে জারিকৃত বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি ও আনুষঙ্গিক নির্দেশনা অনুসরণ করে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	(১)সাদা কাগজে আবেদনপত্র; (২) নির্ধারিত ফরমে (২৩৯৫ বাংলাদেশ ফরম নম্বর) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) (৩) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, রেলপথ মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে); (৪) ব্যক্তিগত কারণে সরকার/স্বায়ত্বশাসিত সংস্থার কর্মচারীদের বিদেশ ভ্রমণের আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-২ শাখা) www.mor.gov.bd www.railway.gov.bd	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কর্মদিবস
৯	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মচারীদের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	নির্ধারিত ফরমে সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীসহ আবেদনের ভিত্তিতে অগ্রিম মঞ্জুর	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীর মূল কপি।	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কর্মদিবস
১০	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মচারীদের লাম্পগ্র্যান্ট, অবসর ও পিআরএল	আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক লাম্পগ্র্যান্ট, অবসর ও পিআরএল মঞ্জুর	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. ছুটির প্রাপ্যতা।	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিব
১১	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মচারীদের আনুতোষিক ও পেনশন মঞ্জুর	নির্ধারিত ফরমে প্রাপ্ত আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক আনুতোষিক ও পেনশন মঞ্জুর	১. আবেদন; ২. পিআরএল অনুমোদনের আদেশ; ৩. এলপিসি; ৪. বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র; ৫. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ; ৬. নাদাবী পত্র। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-১ অধিশাখা) www.mor.gov.bd www.railway.gov.bd	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস

১২	অন্যান্য আবেদন	আবেদনকারীর নিকট থেকে প্রাপ্ত আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ এবং যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণপূর্বক আবেদনকারীকে অবহিতকরণ	সাদা কাগজে/ফরমের মাধ্যমে আবেদন	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস

৩. আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন'স চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে। (প্রতিষ্ঠানসমূহের নাম)

১. বাংলাদেশ রেলওয়ে। ওয়েবঃ www.railway.gov.bd
২. সরকারি রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর।

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
৩	সংশ্লিষ্ট আইন সম্পর্কে ন্যূনতম ধারণা থাকা
৪	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কার্যক্রম সম্পর্কে অবহিত থাকা
৫	রেলপথ মন্ত্রণালয়/ বাংলাদেশ রেলওয়ে /সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা ওয়েব সাইট ভিজিট করা।

৫.১ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

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

ক্রমিক নম্বর	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্ত সময়সী
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবি : জনাব হাসান মাহমুদ যুগ্মসচিব (অডিট ও আইসিটি) ফোন : ০১৭১২০৮৫২৬৪ ইমেইল: digitalsandvip@gmail.com ওয়েব: www.mor.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) ক তদন্তের উদে করলে অতি (দশ) কর্মা
২.	অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপীল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি : জনাব মোঃ লুৎফর রহমান অতিরিক্ত সচিব (আইন ও ভূমি) ফোন: ৯৫১৫৭০৫ ইমেইল: jslaw@mor.gov.bd ওয়েব: www.mor.gov.bd	২০ (বিশ) ক
৩.	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল।	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রঃ ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা	৬০ (ষাট) ক

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মহাপরিচালকের কার্যালয়
বাংলাদেশ রেলওয়ে
রেলভবন, ঢাকা।

নং-৫৪.০১.০০০০.০০৭.১৮.০০৩.২৩- ৪৩৩

তারিখঃ অক্টোবর ২০২৩।

প্রাপক: সিনিয়র পরিকল্পনা কর্মকর্তা-১
বাংলাদেশ রেলওয়ে
রেলভবন, ঢাকা।

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর কার্যক্রম (২.১) সেবা প্রদান সংক্রান্ত আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ১ম ত্রৈমাসিক সভার বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রসঙ্গে।

সূত্র: রেলপথ মন্ত্রণালয়, প্রশাসন-৬ শাখার স্মারক নং-৫৪.০০.০০০০.০৪১.১৮.০১০.২২.৭৯; তারিখ: ২০ আগস্ট ২০২৩।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪" এর কার্যক্রম (২.১) অনুযায়ী আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ১ম ত্রৈমাসিক সভার বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক।

০৩/১০/২৩
(মোঃ আনসার আলী)
উপ-পরিচালক (টিসি)

অনুলিপি: সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো:
উপসচিব, প্রশাসন-৬, রেল অপারেশন অধিশাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।

অপারেশন শাখা
ডাইরি: ৬৬৫
তারিখ: ০৫/১০/২০২৩

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর কার্যক্রম ২.১ বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ১ম ত্রৈমাসিক সভার বাস্তবায়ন প্রতিবেদন:

ক্র: নং	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন অগ্রগতি
৩.১	আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে আপলোড করে তার কপি মন্ত্রণালয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রেরণ করতে হবে।	মহাপরিচালক মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের নাম, পদবী ও মোবাইল নম্বর হালনাগাদ করা হয়েছে এবং তা ইতিমধ্যে বাংলাদেশ রেলওয়ের ওয়েব সাইটে আপলোড করা হয়েছে। হালনাগাদকৃত তথ্যাদি মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের লক্ষ্যে এতদসঙ্গে সংযুক্ত করা হলো (সংলাগ: ক)।
৩.২	দপ্তর/সংস্থা মাঠ পর্যায়ের অফিসের কার্যক্রম যথাযথভাবে তদারকি করবে এবং তার তথ্য ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করতে হবে।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর কার্যক্রম অনুযায়ী ত্রৈমাসিকভিত্তিতে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ ও ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে সভার আয়োজন করে অনুষ্ঠিত সভার প্রমানকসহ প্রতিবেদন প্রেরণের জন্য ইতোমধ্যেই সংশ্লিষ্টদের পত্র প্রেরণ করা হয়েছে (সংলাগ: খ)।

০৩/১০/২৩

(মোঃ আনসার আলী)
উপ-পরিচালক (টিসি)
বাংলাদেশ রেলওয়ে।

"সংলাগ - ক"

-৩৪-

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মহাপরিচালকের কার্যালয়
ট্রাফিক কমার্শিয়াল শাখা
বাংলাদেশ রেলওয়ে
রেলভবন, ঢাকা ।

নং-৫৪.০১.০০০০.০০৭.১৮.০০৩.২৩-৪৩১

তারিখঃ ২৬ সেপ্টেম্বর ২০২৩।

প্রাপক: সিএসটিই (টেলিকম)
বাংলাদেশ রেলওয়ে
রেলভবন, ঢাকা।

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা-২০২৩-২০২৪ অনুযায়ী হালনাগাদ তথ্যাদি ওয়েব সাইটে প্রকাশকরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে বাংলাদেশ রেলওয়ের "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর কার্যক্রম নং -১.১ অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির হালনাগাদ (১ম ত্রৈমাসিক) তথ্যাদি রেলওয়ের ওয়েব সাইটে প্রকাশের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে এতদসংগে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক ০৯ (নয়) পাতা।

২৬/০৯/২৩

(মোঃ আনসার আলী)
উপ-পরিচালক (টিসি)

অনুলিপিঃ সদয় অবগতির জন্য:

(১) সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
(২) মহাপরিচালক মহেদয়ের একান্ত সচিব, বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন, ঢাকা।
(২) অতিরিক্ত মহাপরিচালক (অপারেশন), বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন, ঢাকা।

২৬/৯/২৩

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ রেলওয়ে

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন: [illegible] পরিবহন ব্যবস্থা আধুনিকায়নের মাধ্যমে দেশব্যাপি নিরাপদ, সাশ্রয়ী, দক্ষ এবং পরিবেশ বান্ধব রেলওয়ে নেটওয়ার্ক গড়ে তোলা।
ও
মিশন: নিরাপদ, সাশ্রয়ী, আধুনিক ও পরিবেশ বান্ধব রেলওয়ে পরিবহন ব্যবস্থা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের স
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১	আন্তঃনগর ট্রেনের আসন সংরক্ষণ	মোবাইল অ্যাপ, ইন্টারনেট ও সংশ্লিষ্ট স্টেশন কাউন্টার হতে	যাত্রীর জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্মনিবন্ধনের মাধ্যমে মোবাইল অ্যাপ, ইন্টারনেট ও বুকিং কাউন্টার হতে।	ক্রেডিট/ডেবিট কার্ড, মোবাইল ব্যাংকিং (বিকাশ, রকেট) এর মাধ্যমে ইন্টারনেটে এবং নগদ টাকায় কাউন্টার হতে	সংশ্লিষ্ট ট্রেন ছাড় পূর্ব পর্যন্ত প্রাপ্তি স আসন সংরক্ষণ ক
২	আন্তঃনগর ট্রেনের টিকিট প্রদান	যাত্রার ১০ (দশ) দিন পূর্বে একযোগে মোবাইল অ্যাপ, ইন্টারনেট ও সংশ্লিষ্ট স্টেশন কাউন্টার হতে	যাত্রীর জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্মনিবন্ধনের মাধ্যমে মোবাইল অ্যাপ, ইন্টারনেট ও সংশ্লিষ্ট স্টেশন কাউন্টার হতে	ক্রেডিট/ডেবিট কার্ড, মোবাইল ব্যাংকিং (বিকাশ, রকেট) এর মাধ্যমে ইন্টারনেটে এবং নগদ টাকায় কাউন্টার হতে	প্রাপ্তি সাপেক্ষে সং ছাড়ার পূর্ব পর্যন্ত ক্রয় করা যা
৩	বিশ্রামাগার সুবিধা	উচ্চ শ্রেণির যাত্রীদের জন্য শীতাতপ নিয়ন্ত্রিত বিশ্রামাগার এবং সাধারণ শ্রেণির যাত্রীদের জন্য বিশ্রামাগার	টিকিট প্রদর্শন সাপেক্ষে স্টেশনসমূহে	টিকিট মূল্য	সংশ্লিষ্ট ট্রেন ছাড় পর্যন্ত
৪	প্লাটফরম ও প্লাটফরম শেড	ট্রেনে যাত্রী উঠা-নামা সহজীকরণ ও ঝড়-বৃষ্টি, রোদ হতে যাত্রীকে নিরাপদ রাখে	বৈধ টিকিট প্রদর্শন	টিকিট মূল্য	সংশ্লিষ্ট ট্রেন ছাড় পর্যন্ত
৫	অনুসন্ধান এবং তথ্যকেন্দ্রের মাধ্যমে যাত্রীদের তথ্য প্রদান	অনুসন্ধান ও তথ্যকেন্দ্র এর মাধ্যমে যাত্রীদের চাহিত তথ্য প্রদান করা হয় এবং ট্রেনের অবস্থান জানানো হয়।	স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক
৬	শ্রেণীভেদে বিনা মাশুলে লাগেজ পরিবহন	বিধি মোতাবেক	ট্রেনে	টিকিট মূল্যে	যাত্রাকালীন
৭	অপ্রাপ্ত বয়স্কদের জন্য হ্রাসকৃত মূল্যে ট্রেন ভ্রমণ ও অন্যান্য সুবিধা	বিধি মোতাবেক	ট্রেনে	টিকিট মূল্যে	যাত্রাকালীন
৮	যুদ্ধাহত মুক্তিযোদ্ধাদের বিনামূল্যে রেলভ্রমণ সুবিধা, প্রতিবন্ধী ও গার্লসগাইড, ছাত্র, বিএনসিসি স্কাউটগণদের হ্রাসকৃত মূল্যে রেলভ্রমণ সুবিধা	বিধি মোতাবেক	ট্রেনে	টিকিট মূল্যে	যাত্রাকালীন
৯	মাতৃদুগ্ধ পান কর্ণার	বৈধ টিকিটধারী যাত্রীগণ।	গুরুত্বপূর্ণ রেলওয়ে স্টেশনসমূহ	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক

মোঃ আনসার আ...
উপ-পরিচালক/টি ...
... রেলওয়ে

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(
১০	আন্ত:দেশীয় যাত্রী পরিবহন	আন্ত:দেশীয় মৈত্রী/বন্ধন/মিতালী এক্সপ্রেস ট্রেন পরিচালনার মাধ্যমে	পাসপোর্ট এবং ভিসা প্রদর্শন করা সাপেক্ষ ঢাকা, চট্টগ্রাম ও খুলনা স্টেশনে টিকিট ক্রয় করতে পারবে।	টিকিট মূল্যে	যাত্রাকা
১১	ভ্রমণকর গ্রহণ	টিকিটের সাথে ভ্রমণকর গ্রহণ করা হয়	ভিসা প্রদর্শন সাপেক্ষ	রাজস্ব বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে	একবার ভ্র
১২	মালামাল বুকিং	স্টেশনে ওয়াগন বুকিং এর মাধ্যমে	চাহিদাপত্র, পিডাডিব্লিউ বিল, সংশ্লিষ্ট স্টেশনে চাহিদাপত্র বা ফরওয়ার্ডিং নোট	প্রারম্ভিক স্টেশনে বা গন্তব্য স্টেশনে নগদ অর্থে বা ক্রেডিট নোট এর মাধ্যমে; নির্ধারিত মূল্যে	০৮:০০-২
১৩	প্রাকৃতিক দূর্যোগে/আপদকালীন নাগরিক ও মালামাল পরিবহণ	বিশেষ ব্যবস্থাপনায় প্রাকৃতিক দূর্যোগের সময় পরিবহন ব্যবস্থা সচল রাখা এবং আভ্যন্তরীন ও আন্ত:দেশীয় মালামাল/খাদ্য পরিবহন	আর আর, চাহিদাপত্র, এলসি ইত্যাদি	নির্দিষ্ট অর্থে এবং নগদে	সার্বক্ষ
১৪	পার্শ্বেল বুকিং	স্টেশনে লাগেজ ভ্যানের মাধ্যমে	পিডাব্লিউ বিল	প্রারম্ভিক স্টেশনে নগদ অর্থে নির্ধারিত হারে	সার্বক্ষ
১৫	রিফান্ড টিকিট	কাউন্টার ও অনলাইনে মাধ্যমে।	কাউন্টার হতে ক্রয়কৃত টিকিট কাউন্টারে ও অনলাইনে ক্রয়কৃত টিকিট অনলাইনে	ক্যারিকেল চার্জ/সময়ের সাথে আনুপাতিক হারে হ্রাসকৃত মূল্যে	তাৎক্ষণি
১৬	প্লাট ফরম টিকিট	প্লাটফরমে প্রবেশাধিকার টিকিট	স্টেশন কাউন্টার	বিধি মোতাবেক	সার্বক্ষ
১৭	অভিযোগ গ্রহণ	স্টেশনে স্টেশন মাস্টারের নিকট বা ট্রেনে গার্ডের নিকট রক্ষিত অভিযোগ বই-এ অভিযোগ লিপিবদ্ধ করার মাধ্যমে	অভিযোগ বই স্টেশন এবং ট্রেনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষ
১৮	ফুটওভার ব্রীজ	বিভিন্ন স্টেশনে যাত্রীদের চলাচলের সুবিধার্থে স্থাপিত ফুট ওভার ব্রীজ	প্রযোজ্য নহে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষ
২০	হুইল চেয়ার ও লাগেজ ট্রলি সেবা	(ক) অসুস্থ রোগী, বয়স্ক এবং শারীরিক অক্ষম যাত্রীদের জন্য হুইল চেয়ার সেবা। (খ) স্টেশনসমূহে লাগেজ ট্রলি সরবরাহের মাধ্যমে।	স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষ
২১	রিটায়ারিং কক্ষ	বাংলাদেশ রেলওয়ের গুরুত্বপূর্ণ স্টেশন- ঢাকা, চট্টগ্রাম, ফেণী, কুমিল্লা, রংপুর, দিনাজপুর, বগুড়া, রাজশাহী, সিলেট ও অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ রেল স্টেশনে যাত্রীদের অবস্থানের সুবিধা প্রদান।	স্টেশনে	বিধি মোতাবেক	সার্বক্ষ
২২	সমন্বয় সেবা	বিভিন্ন পরিবহন সংস্থার সাথে সমন্বয়পূর্বক যাত্রার সময় নির্ধারণ	প্রযোজ্য নহে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষা
২৩	বেডিং সরবরাহ	ট্রেনে স্লিপার শ্রেণিতে ভ্রমণের সময়ে ক্যাটারার্স/রেলওয়ে কর্তৃপক্ষ কর্তৃক	যাত্রার প্রারম্ভে	বিধি মোতাবেক	যাত্রাকালী
২৪	বিনোদন সুবিধা	অনবোর্ড/অফবোর্ড	স্টেশন, প্লাটফরম	বিধি মোতাবেক	যাত্রাকালী

মোঃ আনসার আলী
উপ-পরিচালক/টি সি
বাংলাদেশ রেলওয়ে
রেল ভবন, ঢাকা।

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়ি (নাম, পদবী,
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	
২৫	শুভেচ্ছা উপহার	বাংলা নববর্ষসহ বিভিন্ন জাতীয় দিবস উপলক্ষ্যে যাত্রীসাধারণকে	বিভিন্ন স্টেশন ও ট্রেনে	বিনামূল্যে	নির্দিষ্ট দিনে	জনাব মো:
২৬	মালামাল হারানো বা দূর্ঘটনা জনিত কারণে আহত নিহতদের ক্ষতিপূরণ প্রদান।	দাবী প্রদানের পর রেলওয়ে ফান্ড হতে নগদ অর্থ প্রদান	সংশ্লিষ্ট সিসিএম দপ্তর হতে	বিনামূল্য	দাবী প্রদানের মাধ্যমে	মোবাইল ccme@ জনাব সি মোবাইল ccmw@
২৭	লেফট লাগেজ সেবা	স্টেশনে নির্ধারিত স্থানে নিরাপত্তার সাথে লাগেজ্জ সংরক্ষণের মাধ্যমে	টোকেন বিনিময়ের মাধ্যমে এবং সংশ্লিষ্ট স্টেশনে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষনিকভাবে	সংশ্লি
২৮	যাত্রী ভাড়ার তালিকা ওয়েব সাইটে প্রদানের জন্য তথ্য প্রস্তুতকরণ	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	ভাড়া নির্ধারণের নীতিমালা সংক্রান্ত কাগজপত্র	বিনামূল্যে	প্রযোজ্য নয়	মো: উপ-পরিচালক মোবাইল ddmkt@
২৯	ইন্টারনেটের মাধ্যমে টিকিট প্রাপ্তি	ইন্টারনেট এবং মোবাইল অ্যাপ এর মাধ্যমে	রেলওয়ের ওয়েব সাইট মোবাইল অ্যাপ	বিধি মোতাবেক	তাৎক্ষনিক	মো উপ-পরিচাল মোবাইল ddtc@
৩০	স্টেশন ও ট্রেনে টয়লেট সুবিধা	ওয়েটিং রুম ও ট্রেনের ভিতরে	টিকিট প্রদর্শন	টিকিট মূল্য	যাত্রা শেষ হওয়া পর্যন্ত	[illegible] কুমার দাস, [illegible] [illegible] ০১৭১১-৫০৬১১০ [illegible].gov.bd [illegible] রহমান [illegible] [illegible] ০১৭১১-৫০৬১২৭ [illegible].gov.bd
৩১	পানীয় জল ও প্লাটফরম এবং ট্রেনে রিফ্রেশমেন্টের ব্যবস্থা করা	ওয়াটার ট্রিটমেন্ট প্লান্ট, খাবারের দোকান, ক্যাটারিং সেবার মাধ্যমে	স্টেশন প্লাটফরম ও সকল ট্রেন	ওয়াটার ট্রিটমেন্টে বিনামূল্যে এবং বোতলজাত পানি ও ক্যাটারিং সেবা নির্ধারিত মূল্যে নগদ প্রদান সাপেক্ষ	সার্বক্ষণিক	জনাব মো: আবু জাফর মিঞা, সিই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০১ cee@railway.gov.bd জনাব মোহাম্মদ নাজমুল ইসলাম সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd

মোঃ আনসার আলী
উপ-পরিচালক/টি সি
বাংলাদেশ রেলওয়ে
রেল ভবন, ঢাকা।

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী,
১	২	৩	৪	৫	৬	
৩২	স্টেশনে এবং ট্রেনে রাত্রিকালীন বাতি, পাখা এবং উচ্চ শ্রেণির যাত্রীদের জন্য শীতাতপ নিয়ন্ত্রণের ব্যবস্থা	ট্রেন ও স্টেশনসমূহে এবং যাত্রীবাহী কোচে	টিকিট প্রদান সাপেক্ষ	টিকিট মূল্যে	যাত্রা শেষ হওয়া পর্যন্ত	জনাব হাবিবুর রহমান সিইই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২৭ ceee@railway.gov.bd
৩৩	স্টেশন এবং ট্রেনের পাবলিক এড্রেস সিস্টেম এর মাধ্যমে তথ্য জানানো।	স্টেশনের পাবলিক এড্রেস সিস্টেম এর মাধ্যমে ট্রেনের আগমন ও নির্গমণের ঘোষণা এবং ট্রেনে বিশেষ তথ্য প্রচার	ট্রেন ও স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	জনাব তাপস কুমার দাস, সিএমই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১০ cmee@railway.gov.bd জনাব হাবিবুর রহমান সিইই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২৭ ceee@railway.gov.bd
৩৪	ট্রেন ও প্লাটফরমে প্রাথমিক চিকিৎসা প্রদান	যাত্রীদের প্রয়োজনে তাৎক্ষণিকভাবে প্রাথমিক চিকিংসা সেবা	ট্রেনে কর্মরত গার্ড ও স্টেশন মাস্টার	বিনামূল্যে	স্টেশনে বৈধ টিকিট নিয়ে অবস্থানকালীন ও ট্রেনে যাত্রাকালীন	জনাব মো: শহিদুল ইসলাম সিওপিএস/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০৯ copse@railway.gov.bd ডা: ইবনে সফি আব্দুল আহাদ সিএমও/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২২ cmoe@railway.gov.bd
৩৫	যাত্রীগাড়ী পাকিং সুবিধা	গাড়ীপাকিং স্পেস বরাদ্দের মাধ্যমে	স্টেশনে	বিধি মোতাবেক	সার্বক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট স্টে
৩৬	লাগেজ ট্রলি সুবিধা	স্টেশনসমূহে লাগেজ ট্রলি সরবারাহের মাধ্যমে	গুরুত্বপূর্ণ স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	জনাব মাসুদ সারোয়ার স্টেশন ম্যানেজার, ঢাকা মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯১৬১২ smrda@railway.gov.bd জনাব রতন কুমার চৌধুরী স্টেশন ম্যানেজার, চট্টগ্রাম মোবাইল নং- ০১৭১১-৬৯১৫৫০ smrctg@railway.gov.b
৩৭	স্টেশনে এবং ট্রেনে যাত্রীদের নিরাপত্তার জন্য জিআরপি ও রেলওয়ে নিরাপত্তা বাহিনী নিয়োগ	যাত্রীদের নিরাপত্তার জন্য জি আরপি ও রেলওয়ে নিরাপত্তা বাহিনী সার্বক্ষণিক তৎপরতা।	ট্রেনে এবং স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	জনাব আশাবুল ইসলাম সিসিআরএনবি/পশ্চিম মোবাইল নং-০১৭১১-৫০৬১২৫ ccmbw@railway.gov.bd ডিআইজি/ঢাকা মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১৪০

মোঃ আনসার আলী
উপ-পরিচালক/টি সি
বাংলাদেশ রেলওয়ে
রেল ভবন, ঢাকা।

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্ত
১	২	৩	৪	৫	৬	
৩৮	স্টেশন এবং ট্রেনে পরিস্কার ও পরিচ্ছন্নতার জন্য সার্বক্ষণিক সুইপিং ব্যবস্থা	পরিস্কার ও পরিচ্ছন্নতা বজায় রাখা	ট্রেনে এবং স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	ডা: ইবনে সফি আব্ সিএমও/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১ cmoe@railway জনাব তাপস কুমার সিএমই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১- cmee@railway. জনাব মোহাম্মদ নাজ সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১- ccme@railway.g
৩৯	ট্রেনের সঠিক সময় ও অবস্থান জানানো	যাত্রী কর্তৃক এসএমএস পাঠালে ফিরতি এসএমএস এর মাধ্যমে	মোবাইল ফোনের এসএমএস এর মাধ্যমে	নির্ধারিত মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	জনাব বেনু
৪০	টিআইডিএস	ট্রেন ইনফরমেশন ডিসপ্লে সিস্টেম মনিটরের মাধ্যমে ট্রেনে তথ্য ভিজুয়েলাইজ করা।	স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	
৪১	সিসিটিভি	ক্লোজসার্কিট ক্যামেরা মাধ্যমে স্টেশন চত্বরে নিরাপত্তা বিধান	স্টেশনে	বিনামূল্যে	যাত্রাকালীন সময়ে	জনাব
৪২	ওয়াই-ফাই সেবা	অনবোর্ড/অফবোর্ড ওয়াই-ফাই ইন্টারনেট সেবা	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	বিধি মোতাবেক	সার্বক্ষণিক	
৪৩	ওয়েকআপ সেবা	গন্তব্য স্টেশনে আসার পূর্বে সম্মানিত যাত্রীদের পিএ সিস্টেমের মাধ্যমে অবহিত করা।	প্রযোজ্য নহে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	জনাব মে
৪৪	ট্রেন সম্পর্কিত তথ্য	প্লাট ফরমে বড় ডিসপ্লের মাধ্যমে প্রদর্শন	স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	

মোঃ আনসার আলী
উপ-পরিচালক/টি. সি
বাংলাদেশ রেলওয়ে
রেল ভবন, ঢাকা।

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দ (নাম, পদ
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	
৪৫	অনবোর্ড হাউজ কিপিং	এটেনডেন্ট কর্তৃক ট্রেন চলাকালীন সময়ে এ্যারোসল স্প্রে, এয়ার ফ্রেসনারসহ বিভিন্ন সেবা	ট্রেন চলাকালীন সময়ে	বিনামূল্যে	যাত্রাকালীন সময়ে	জনাব মোহাম্মদ নাজমুল ইসলা সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd
৪৬	আরামদায়ক সুবিধা	ট্রেনের জানালায় পর্দা এবং সীট কভারের ব্যবস্থা	প্রযোজ্য নহে	প্রযোজ্য নহে	যাত্রাকালীন সময়ে	
৪৭	স্বল্প সময়ে ভ্রমণ	যথাযথ সময়ে গন্তব্যস্থলে পৌঁছানো	প্রযোজ্য নহে	প্রযোজ্য নহে	সার্বক্ষণিক	জনাব তাপস কুমার দাস সিএমই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১০ cmee@railway.gov.bd জনাব মো: শহিদুল ইসলাম সিওপিএস/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০৯ copse@railway.gov.bd
৪৮	রেলভূমির লাইসেন্স নবায়ন	লাইসেন্সের কপি এবং সর্বশেষ লাইসেন্স ফি জমাদানের রশিদসহ নিকটবর্তী রেলওয়ে ভূ-সম্পত্তি বিভাগে আবেদন	বিভাগীয় ভূ-সম্পত্তি কর্মকর্তা, ঢাকা, চট্টগ্রাম, পাকশী ও লালমনিরহাট	সরকার নির্ধারিত ফি	১৫ দিন	জনাব মোঃ সফিউল্লাহ বিভাগীয় ভূ-সম্পত্তি কর্মকর্তা, ঢাক মোবাইল নং-০১৭১১৬৯১৬১১ deoda@railway.gov.bd
৪৯	হস্তান্তরতব্য লাইসেন্সকৃত রেলভূমির নামজারি।	লাইসেন্স হস্তান্তরের চুক্তিপত্র (নোটারি পাবলিক দ্বারা সম্পাদিত), লাইসেন্সের কপি এবং লাইসেন্স ফি পরিশোধের রশিদসমূহসহ নিকটবর্তী রেলওয়ে ভূ-সম্পত্তি বিভাগে আবেদন।	বিভাগীয় ভূ-সম্পত্তি কর্মকর্তা, ঢাকা, চট্টগ্রাম, পাকশী ও লালমনিরহাট।	সরকার নির্ধারিত বার্ষিক লাইসেন্স ফি এর দ্বিগুন পরিমাণ।	২মাস	জনাব জিসান দত্ত বিভাগীয় ভূ-সম্পত্তি কর্মকর্তা (অ: চট্টগ্রাম মোবাইল নং-১৭১১৬৯২৩৮২৯ deoctg@railway.gov.bd
৫০	বাংলাদেশ রেলওয়ের উন্নয়ন প্রকল্প সম্পর্কিত তথ্য সরবরাহ।	তথ্য চাহিদা দাতার পক্ষ হতে নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন প্রাপ্তির পর তথ্য সরবরাহের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	যথাযথ ফরমের মাধ্যমে আবেদন পত্র।	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্দিষ্ট মূল্য পরিশোধযোগ্য।	সার্বক্ষণিক	মো: হে উর্ধ্বতন পরিক রে মোবাইল

মোঃ আনসার আলী
উপ-পরিচালক/টি সি
বাংলাদেশ রেলওয়ে
রেল ভবন, ঢাকা।

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	(নাম
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	
১	প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে আসন টিকিট প্রদান	প্রতিষ্ঠানের চাহিদানুযায়ী টিকিট প্রদান।	সংশ্লিষ্ট স্টেশন এবং তাদের চাহিদাপত্র	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	ট্রেন ছাড়ার পূর্ব পর্যন্ত	
২	আর্মি স্পেশাল ট্রেন পরিচালনা	চাহিদানুযায়ী স্পেশাল সময়সূচী অনুযায়ী স্পেশাল ট্রেনে পরিচালনা	লিখিত চাহিদাপত্র	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	যাত্রার একমাস পূর্বে	জন
৩	পুলিশ ও বিজিবির জন্য সেবা প্রদান	চাহিদানুযায়ী ট্রেনের আসন সংরক্ষণ করা হয়।	লিখিত চাহিদাপত্র	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	যাত্রার ১৫ দিন পূর্ব পর্যন্ত	ে c
৪	বিচার বিভাগ, আর্মি নেভি, বিমানবাহিনী, বিজিএমইএ, জাতীয় সংসদ, বিভগীয় কমিশনারের কার্যালয় এর অনুকূলে আসন সংরক্ষণ	চাহিদানুযায়ী ট্রেনের আসন সংরক্ষণ করা হয়।	লিখিত চাহিদাপত্র	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	যাত্রার ১৫ দিন পূর্ব পর্যন্ত	মে cc
৫	এটিএম বুথ বসানোর মাধ্যমে কমার্শিয়াল ব্যাংক গুলোর সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণ	স্টেশনের নির্ধারিত স্থানে ব্যাংকগুলো্র সুবিধা প্রদান	লিখিত আবেদনের প্রেক্ষিতে	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	মেয়াদ অনুযায়ী	
৬	পিলগ্রিম স্পেশাল	বিভিন্ন ধর্মীয় অনুষ্ঠানে অংশ গ্রহনের উদ্দেশ্যে ধর্মপ্রাণ জনগনের চলাচলের সুবিধার্থে স্পেশাল রেক গঠনের মাধ্যমে স্পেশাল ট্রেন পরিচালনা করা	লিখিত আবেদনের প্রেক্ষিতে	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	যাত্রার ১৫দিন পূর্ব পর্যন্ত	জনাব মোহাম্মদ নাজমু ইসলাম সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১৫০৬ ccme@railway.go
৭	ট্রেনের অভ্যন্তরে নামাজের স্থান	যাত্রাকালীন সময়ে ধর্মপ্রাণ মুসলমানদের ট্রেনের অভ্যন্তরে নামাজ আদায়ের বিশেষ ব্যবস্থা	ট্রেনের অভ্যন্তরে নির্দিষ্ট কামরায়	বিনামূল্যে	যাত্রাকালীন সময়	
৮	হজ্জ যাত্রীগণের সুযোগ সুবিধা	হজ্জ মৌসুমে হজ্জ যাত্রীগণের আরো উন্নত সেবা প্রদান ও আসন সংরক্ষণের ব্যবস্থা।	স্টেশন এবং ট্রেনে	টিকিট ক্রয়ের মাধ্যমে	যাত্রাকালীন সময়ে	জনাব মোহাম্মদ নাজমুল ইসলাম সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১৫০৬ ccme@railway.go জনাব সুজিত কুমার বিশ্বা সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬ ccmw@railway.go

মোঃ আনসার আলী
উপ-পরিচালক/টি সি
বাংলাদেশ রেলওয়ে
রেল ভবন, ঢাকা।

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	(নাম, প
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	
৯	বিনোদন সেবা	গুরুত্বপূর্ণ আন্ত:নগর ট্রেনের এসি চেয়ার কোচে ডিসপ্লের মাধ্যমে যাত্রীদের বিনোদনের ব্যবস্থা	সংশ্লিষ্ট ট্রেনে	টিকিট ক্রয়ের মাধ্যমে	যাত্রাকালীন সময়ে	জনাব মোহাম্মদ নাজমুল ইস সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.b জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১ ccmw@railway.gov.b
১০	টাইম টেবিল	সময়সূচী বই	স্টেশনে	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	সার্বক্ষণিক	
১১	খাদ্য শস্য, সার, তৈল এবং কন্টেইনার পরিবহন	খাদ্য অধিদপ্তর, বিএডিসির, তৈল কোম্পানীর এবং ব্যবসায়ী প্রতিষ্ঠানের চাহিদা মোতাবেক স্পেশাল রেক গঠন পূর্বক পরিবহন করা হয়	লিখিত আবেদনের মাধ্যমে।	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	যাত্রার ১৫ দিন পূর্বে	
১২	আবেদনের প্রেক্ষিতে রেয়াতি সুবিধা প্রদান	রেলযোগে	সংশ্লিষ্ট জোনাল হেড কোয়ার্টার	বিধি মোতাবেক	প্রয়োজন সাপেক্ষে	

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দা (নাম, পদ
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	
১	চাকুরী বিধান অনুযায়ী সকল কর্মকর্তা কর্মচারীদের প্রাপ্য সুযোগ সুবিধা প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। (ট্রাফিক বিভাগ)	বিধান অনুযায়ী	চাকুরী বিধিমালা সংক্রান্ত	বিনামূল্যে	প্রয়োজন সাপেক্ষে	মো: মহব্বতজান চৌধু উপ-পরিচালক (মার্কে মোবাইল: ০১৭১১৬৯২ ddmkt@railway
২	চাকুরী বিধান অনুযায়ী সকল কর্মকর্তা কর্মচারীদের প্রাপ্য পাশ সুবিধা প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের জন্য সুবিধা পাশ, ডিউটি পাশ, পিটিও এবং সিটিও	চাকুরী বিধান অনুযায়ী সকল কর্মকর্তা কর্মচারীদের প্রাপ্য সুযোগ সুবিধা প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	বিধান অনুযায়ী	সময়ানুযায়ী	সংশ্লিষ্ট স্টেশনের স্টে জনাব মোহাম্মদ নাজ মোবাইল নং ০১৭১১৫ ccme@railway.g জনাব সুজিত কুমার বি মোবাইল নং ০১৭১১-৫ ccmw@railway.
৩	আভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ	বিভিন্ন প্রশিক্ষণ পদ্ধতির মাধ্যমে	প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান	বিনামূল্যে	সময়ানুযায়ী	জনাব মোহাম্মদ নাজ মোবাইল নং ০১৭১১৫ ccme@railway.g জনাব সুজিত কুমার বি মোবাইল নং ০১৭১১-৫ ccmw@railway.

মোঃ আনসার আলী
উপ-পরিচালক/টি সি
বাংলাদেশ রেলওয়ে
রেল ভবন, ঢাকা।

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	(
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	
৪	গার্ড রানিং রুম	বিভিন্ন হেড কোয়ার্টার রানিং রুম স্থাপনের মাধ্যমে।	সংশ্লিষ্ট স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	জনাব মো: শ মোবাইল নং copse@ra জনাব মোহাম্ সিওপিএস/প মোবাইল নং copsw@ra
৫	লোকো রানিং রুম	বিভিন্ন হেড কোয়াটার	সংশ্লিষ্ট স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	জনাব মোহাম্ মোবাইল নং ccme@rail জনাব সুজিত মোবাইল নং ccmw@rai
৬	অগ্নিনির্বাপক সুবিধা	অগ্নিনির্বাপক যন্ত্র ব্যবহারের মাধ্যমে	সকল স্টেশন	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট স্টেশনে

আনসার আ
উপ-পরিচালক/টি সি
বাংলাদেশ রেলওয়ে
রেল ভবন, ঢাকা।

তাগিদপত্র

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মহাপরিচালকের কার্যালয়
বাংলাদেশ রেলওয়ে
রেলভবন, ঢাকা।

নং-৫৪.০১.০০০০.০০৭.১৮.০০৩.০২৩-৪২৯

তারিখঃ ২৫ সেপ্টেম্বর ২০২৩।

প্রাপক : চীফ কমার্শিয়াল ম্যানেজার (পূর্ব)
বাংলাদেশ রেলওয়ে
সিআরবি, চট্টগ্রাম।

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ প্রসঙ্গে।

সূত্র: অত্র দপ্তরের স্মারক নং-নং-৫৪.০১.০০০০.০০৭.১৮.০০৩.০২৩-৪০৬; তারিখঃ ১২ সেপ্টেম্বর ২০২৩।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সূত্রোস্থ পত্রের মাধ্যমে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর কার্যক্রম অনুযায়ী ত্রৈমাসিকভিত্তিতে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ ও ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ১ম সভার আয়োজন করে অনুষ্ঠিত সভার প্রমানকসহ প্রতিবেদন অত্র দপ্তরে প্রেরণের অনুরোধ করা হলেও অদ্যাবধি এ সংক্রান্ত তথ্য/প্রমানক পাওয়া যায়নি।

এমতাবস্থায়, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ অনুযায়ী জারুরীভিত্তিতে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে সভার আয়োজন করে অনুষ্ঠিত সভার প্রমানকসহ প্রতিবেদন অত্র দপ্তরে প্রেরণের জন্য পুনরায় নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

২৫/০৯/২৩
(মোঃ আনসার আলী)
উপ পরিচালক (টিসি)

অনুলিপি: সদয় অবগতির জন্য:
মহাব্যবস্থাপক (পূর্ব), বাংলাদেশ রেলওয়ে, চট্টগ্রাম।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
মহাপরিচালকের কার্যালয়
বাংলাদেশ রেলওয়ে
রেলভবন, ঢাকা।

নং-৫৪.০১.০০০০.০০৭.১৮.০০৩.২৩-৪০৫ তারিখঃ ১২ সেপ্টেম্বর ২০২৩।

প্রাপক : চীফ কমার্শিয়াল ম্যানেজার (পশ্চিম)
বাংলাদেশ রেলওয়ে
রাজশাহী।

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ প্রসঙ্গে।

সূত্র: রেলপথ মন্ত্রণালয়ের স্মারক নং-৫৪.০০.০০০০.০৪১.১৮.০১০.২২.২৫৮; তারিখ : ০৮ আগস্ট ২০২৩।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সংলগ্নীসহ সূত্রোস্থ পত্রের আলোকলিপি এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর কার্যক্রম ক্রমিক নং-১.২ ও ২.১ অনুযায়ী ত্রৈমাসিকভিত্তিতে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ ২য় ও ৪র্থ সভা ও ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ২য় ও ৪র্থ সভা আয়োজন এবং ক্রমিক নং- ২.২ অনুযায়ী বার্ষিকভিত্তিতে সেবা আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারী সমন্বয়ে ১টি প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করে অনুষ্ঠিত সভা/সেমিনারসমূহের প্রমানকসহ প্রতিবেদন অত্র দপ্তরে প্রেরণের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক।

১৮.০৯.২৩
(মোঃ আনসার আলী)
উপ পরিচালক (টিসি)

অনুলিপি: সদয় অবগতির জন্য:
মহাব্যবস্থাপক (পশ্চিম), বাংলাদেশ রেলওয়ে, রাজশাহী।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর
রেলপথ মন্ত্রণালয়
পুরাতন রেলভবন, ঢাকা।

নং- ৫৪.০২.০০০০.০০০.১৮.০০২.২২- ৬৮৬

তারিখঃ ২৪ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ / ০৯ অক্টোবর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

প্রাপকঃ সচিব
রেলপথ মন্ত্রণালয়
ঢাকা।

দৃষ্টি আকর্ষণঃ: উপ-সচিব প্রশাসন-৬ (রেল অপারেশন) অধিশাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৩) প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সূত্রস্থ পত্রের প্রেক্ষিতে রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৩) হালনাগাদ করে আপনার সদয় অবগতির জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হ'ল।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে- ১ (এক) সেট।

০৯-১০-২৩

(রুহুল কাদের আজাদ)
সরকারি রেল পরিদর্শক
রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর, ঢাকা
E-mail: gibr@railway.gov.bd
ফোনঃ ৯৫৭২০৯৯

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

রেলপথ মন্ত্রণালয়

প্রশাসন-৬ শাখা

www.mor.gov.bd

নম্বর ৫৪.০০.০০০০.০৪১.১৮.০১০.২২.২৬২

তারিখ: ২৬ শ্রাবণ ১৪৩০
১০ আগস্ট ২০২৩

বিজ্ঞপ্তি/নোটিশ

রেলপথ মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর কার্যক্রম (২.১) সেবা প্রদান বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৩) সভা আগামী ১৬/০৮/২০২৩ তারিখ সকাল ১১:০০ ঘটিকায় রেলপথ মন্ত্রণালয়ের সচিব মহোদয়ের সভাপতিত্বে মন্ত্রণালয়ের সভাকক্ষে (কক্ষ নং ৯৩০) অনুষ্ঠিত হবে।

উক্ত সভায় সংশ্লিষ্ট সকলকে যথাসময়ে উপস্থিত থাকার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

১০-৮-২০২৩
মোঃ তৌফিক ইমাম
উপসচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব)
ফোন: ৪১০৫০২৪৪
ফ্যাক্স: ৭১১৫৫৯৯

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

১) মহাপরিচালক, মহাপরিচালক-এর দপ্তর, বাংলাদেশ রেলওয়ে

২) অতিরিক্ত মহাপরিচালক (সকল), বাংলাদেশ রেলওয়ে

৩) যুগ্ম সচিব (প্রশাসন/প্রশাসন-২), রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।

৪) মহাব্যবস্থাপক (পূর্ব/পশ্চিম), বাংলাদেশ রেলওয়ে, চট্টগ্রাম/রাজশাহী।

৫) সরকারি রেলপরিদর্শক, রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর, কমলাপুর, ঢাকা।

৬) সচিবের একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।

৭) উপসচিব, প্রশাসন-৪ শাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা (সভায় ২৫ জনের আপ্যায়নের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধসহ)।

৮) উপসচিব, বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষন ও মূল্যায়ন অধিশাখা ও ফোকাল পয়েন্ট, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।

৯) সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি সেল, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা। (নোটিশটি মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটে প্রকাশ এবং সভায় করিগরী সহায়তা প্রদানের অনুরোধসহ)।)।

১০) পরিচালক ট্রাফিক (বাণিজ্যিক), বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন, ঢাকা।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
রেলপথ মন্ত্রণালয়
প্রশাসন-৬ (রেল অপারেশন) অধিশাখা
www.mor.gov.bd

বিষয়: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর কার্যক্রম (২.১) সেবা প্রদান বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ১ম ত্রৈমাসিক সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : ড. মো: হুমায়ুন কবীর
সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়
তারিখ : ১৬ আগস্ট, ২০২৩
সময় : সকাল ১১:০০ টা
সভার স্থান : রেলপথ মন্ত্রণালয়ের সভাকক্ষে (কক্ষ নং- ৯৩০)

সভায় রেলপথ মন্ত্রণালয় ও বাংলাদেশ রেলওয়ের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ সভায় উপস্থিত ছিলেন যা পরিশিষ্ট 'ক'-তে উপস্থাপন করা হলো।

০২। **প্রারম্ভিক আলোচনা:**

২.১ সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। তিনি বলেন, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর কার্যক্রম (২.১) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে অবহিতকরণের লক্ষ্যে আজকের সভা আয়োজন করা হয়েছে। সভাপতি উপসচিব (প্রশাসন-৬) কে সভার বিষয়বস্তু উপস্থাপনের আহবান করেন।

২.২ উপসচিব (প্রশাসন-৬) সভায় জানান মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী ২০২৩-২৪ অর্থবছরে কার্যক্রম ১.২ আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণের বিষয়ে উল্লেখ রয়েছে। কর্মপরিকল্পনার ২.১ অনুযায়ী সেবা প্রদান বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ ও কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের নিমিত্ত সভা আয়োজন করার উল্লেখ রয়েছে। প্রতিটি কোয়ার্টারে ১টি করে মোট ৪টি সভা আয়োজন করতে হবে। আজকে ২০২৩-২৪ অর্থবছরের ১ম কোয়ার্টারের সভা অনুষ্ঠিত হচ্ছে।তিনি সভায় মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের ২০২৩-২৪ এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ অধিদপ্তরের জন্য এবং বিভাগীয় পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য সভায় উপস্থাপন করেন।

২.৩ মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে, অতিরিক্ত মহাপরিচালক (অপারেশন), বাংলাদেশ রেলওয়ে, সরকারি রেল পরিদর্শক, রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর, মহাব্যবস্থাপক (পূর্ব/ পশ্চিম) ও পরিচালক ট্রাফিক (বাণিজ্যিক), বাংলাদেশ রেলওয়ে আলোচনায় অংশগ্রহণ করেন।

২.৪ সভাপতি মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা মোতাবেক প্রতি কোয়ার্টারে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কার্যক্রম শেষ করে তা সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার ওয়েবসাইটে আপলোড করে তার প্রমাণকসমূহ নির্দিষ্ট সময়ে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের জন্য সকলকে অনুরোধ জানান।

০৩। বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় :

ক্র: নং	আলোচ্য বিষয় ও আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
৩.১	সিটিজেন চার্টার হালনাগাদকরণ: ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদকরণের বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।	আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে আপলোড করে তার কপি মন্ত্রণালয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রেরণ করতে হবে।	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে এবং সরকারী রেল পরিদর্শক, রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর

৩.২	ত্রৈমাসিক সভা সংক্রান্ত : আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ ও কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের নিমিত্ত সভা আয়োজন করার বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।	দপ্তর/সংস্থা মাঠ পর্যায়ের অফিসের কার্যক্রম যথাযথভাবে তদারকি করবে এবং তার তথ্য ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করতে হবে।	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে এবং সরকারী রেল পরিদর্শক, রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর

০৪। সভায় আর কোন আলোচ্যসূচি না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

২০/০৮/২০২৩

(ড. মো: হুমায়ুন কবীর)
সচিব
রেলপথ মন্ত্রণালয়

স্মারক নং-৫৪.০০.০০০০.০৪১.১৮.০১০.২২-৭৯

তারিখ: ০৫ ভাদ্র ১৪৩০ / ২০ আগস্ট ২০২৩

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

১) মহাপরিচালক, মহাপরিচালক-এর দপ্তর, বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন, ঢাকা।
২) অতিরিক্ত মহাপরিচালক (সকল),বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন ঢাকা।
৩) যুগ্ম সচিব (প্রশাসন/প্রশাসন-২), রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন,ঢাকা।
৪) মহাব্যবস্থাপক (পূর্ব/পশ্চিম), বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন ঢাকা।
৫) সরকারী রেল পরিদর্শক, রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর, কমলাপুর, ঢাকা।
৬) সচিবের একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
৭) সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা [কার্যবিবরণীটি মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটে (সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত) প্রকাশের অনুরোধসহ]।
৮) উপসচিব, বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন অধিশাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়,রেলভবন ঢাকা।
৯) পরিচালক ট্রাফিক (বাণিজ্যিক),বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন ঢাকা।

মোঃ তৌফিক ইমাম
উপসচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব)

পরিশিষ্ট-ক

সভার বিষয় ঃ **মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩**-২৪ **এর কার্যক্রম (২.১) সেবা প্রদান** বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে অনুষ্ঠেয় ১ম ত্রৈমাসিক সভার

সভার সভাপতি ঃ সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়।

সভার তারিখ, সময় ও স্থান ঃ ১৬/০৮/২০২৩ ২০২৩, সকাল ১১:০০ টা, (সভাকক্ষ নং ৯৩০)

সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাগণের তালিকা:

ক্রমিক	নাম ও পদবি	কর্মস্থল	মোবাইল নম্বর ও ই মেইল	স্বাক্ষর
০১।	জালাল উদ্দিন আহমেদ যুগ্মসচিব	MDR	—	[signature] ১৬/৮/২০২৩
০২।	আ.ম.ম আশরাফুল আলম যুগ্মসচিব	MDR		[signature] ১৬/৮/২০২৩
০৩।	মো: তৌফিক ইমাম উপসচিব	রেলপথ মন্ত্রণালয়	01712709950	[signature] ১৬/৮/২০২৩
০৪।	মোঃ নজরুল ইসলাম JDG/Finance	ADG/Finance Office BR	01715032177	[signature] 16/08/23
০৫।				
০৬।				
০৭।				

পরিশিষ্ট-ক

সভার বিষয় : **মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর কার্যক্রম (২.১) সেবা প্রদান** বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে অনুষ্ঠেয় ১ম ত্রৈমাসিক সভার

সভার সভাপতি : সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়।

সভার তারিখ, সময় ও স্থান : ১৬/০৮/২০২৩ ২০২৩, সকাল ১১:০০ টা, (সভাকক্ষ নং ৯৩০)

সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাগণের তালিকা:

ক্রমিক	নাম ও পদবি	কর্মস্থল	মোবাইল নম্বর ও ই মেইল	স্বাক্ষর
০১।	মো: জাহিদুল আহসান মহাপরিচালক	বাংলাদেশ রেলওয়ে		[স্বাক্ষর] ১৬/০৮/২০২৩
০২।	পার্থ সরকার, অতি: মহাপরিচালক RS	BR		[স্বাক্ষর] ১৬/৮/২৩
০৩।	অজয় কুমার পোদ্দার অতি: মহাপরিচালক (M&CP)	BR		[স্বাক্ষর] ১৬/৮/২০২৩
০৪।	রুহুল কাদের খান সরকারী রেল পরিদর্শক	রেলপথ মন্ত্রণালয়		[স্বাক্ষর] ১৬-০৮-২০২৩
০৫।	আশীষ কুমার তালুকদার মহাব্যবস্থাপক [পশ্চিম]	বিআর		[স্বাক্ষর] ১৬/০৮/২০২৩
০৬।	মো: শহীদুল ইসলাম মহাব্যবস্থাপক (পূর্ব)	বিআর		[স্বাক্ষর] ১৬/০৮/২৩
০৭।	সরদার সাহাদাত আলী এডিজি (অপা:)	বিআর		[স্বাক্ষর] ১৬/৮/২৩

ম	নাম ও পদবি	কর্মস্থল	মোবাইল নম্বর ও ই মেইল	স্বাক্ষর
০৮।	মোঃ আমিনুল ইসলাম [illegible] (আর্ট)	বিমান		23/5/21
৯।	মোঃ নাহিদ হাসান খাঁন পরিচালক প্রশিক্ষক (বাণিজ্যিক)	বি মাঃ		
১০।	নাজনীন নাহার SPL01 (A.C.)	BR		
১১।				
১২।				
১৩।				
১৪।				
১৫।				

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর
রেলপথ মন্ত্রণালয়
পুরাতন রেলভবন, ঢাকা।
[অস্থায়ী কার্যালয়ঃ কমলাপুর, 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 প

ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাঃ মোঃ আবু হানিফ পাশা, প্রশাসনিক কর্মকর্তা।

২.০০ প্রতিশ্রুতি সেবা সমূহঃ

২.০১ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	(
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	বাৎসরিক কর্মসূচী মোতাবেক	প (ই-মেই
২	রেলপথে চলাচলরত রোলিং স্টক সমূহের চলাচলের উপযোগীতা পরীক্ষাকরণ।	নিয়মিত রোলিং স্টক পরিদর্শনপূর্বক প্রতিবেদন পেশ করা।	প্রযোজ্য নহে	বিনা মূল্যে	কর্মসূচী মোতাবেক	প (ই-মেই

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	(ন
৩	নতুন রেলপথ চালুর অনুমোদন প্রদান।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি এবং রেলপথ পরীক্ষান্তে উপযুক্ত বিবেচিত হলে অনুমোদন প্রদান।	বাংলাদেশ রেলওয়ে কর্তৃক প্রয়োজনীয় নক্সা ও আনুষাঙ্গিক কাগজপত্র সহ আবেদন।	বিনা মূল্যে	৩০ কার্য্যদিবস	পদ (ই-মেই

	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি।	ছুটির বিধি-বিধান অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহন।	(১) সাদা কাগজে আবেদন (২) উপযুক্ত ফরম দ্বারা (৩) প্রাপ্যতার প্রত্তিবেদন	বিনা মূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্য্যদিবস।	ই-মে
৫	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অন্যান্য নির্দেশনা প্রতিপালন।	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের হতে প্রাপ্ত নির্দেশনা বাস্তবায়ন।	রেলপথ মন্ত্রণালয় হতে প্রাপ্ত নির্দেশনা মোতাবেক।	বিনা মূল্যে	নির্দেশনা মোতাবেক নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে	ই-মে

25.09.23
(মোঃ আবু হানিফ পাশা)
প্রশাসনিক কর্মকর্তা
রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর
রেলপথ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

2
(রুহুল কাদে
সরকারি রে
রেলপথ পরিদ
রেলপথ মন্ত্র