

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

১.১ রূপকল্প (Vision)

নিরাপদ সশ্রয়ী, আরামদায়ক ও পরিবেশবান্ধব রেলওয়ে পরিবহন ব্যবস্থা।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission)

রেলওয়ে পরিবহন ব্যবস্থা সম্প্রসারণ এবং আধুনিকায়নের মাধ্যমে দেশব্যাপি নিরাপদ, সশ্রয়ী, 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	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
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।)	জনাব মোহাম্মদ জামাল হোসেন উপসচিব (বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন) রেলপথ মন্ত্রণালয় dsime@mor.gov.bd মোবাইল নম্বরঃ ০১৮১৮৩৯৮৪১১

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।	<p>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)</p> <p>প্রাপ্তিস্থান: www.mor.gov.bd www.railway.gov.bd</p>	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস।	<p>জনাব মোঃ শফিউর রহমান উপসচিব (উন্নয়ন-২, অ.দা.উন্নয়ন-১) dsdev2@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১২২৭২৭৪৫১</p> <p>জনাব মোঃ শফিউর রহমান উপসচিব (উন্নয়ন-২, অ.দা.উন্নয়ন-১) dsdev2@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১২২৭২৭৪৫১</p> <p>জনাব মোঃ আব্দুল খালেক মিঞা সহকারী সচিব (বাজেট-২) মোবাইল: ০১৭১১৫৬২৪৫০ asbudget2@mor.gov.bd</p> <p>জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম সহকারী সচিব (বাজেট-১) asbudget1@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৪১১৩৭৩০৪৩</p>
০২	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থ'র প্রকল্প ভিত্তিক উন্নয়ন বরাদ্দ উপযোজন/পুনঃউপযোজন/সংশোধন	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ের প্রস্তাবের প্রেক্ষিতে পরিকল্পনা কমিশনের সম্মতি গ্রহণপূর্বক পত্রের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট দপ্তরকে অবহিত করা।	<p>উপযোজন/পুনঃউপযোজন/সংশোধন প্রস্তাব; প্রাপ্তিস্থান: (উন্নয়ন-২ অধিশাখা) www.mor.gov.bd www.railway.gov.bd</p>	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	<p>জনাব মোঃ শফিউর রহমান উপসচিব (উন্নয়ন-২, অ.দা.উন্নয়ন-১) dsdev2@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১২২৭২৭৪৫১</p>

০৩	রাজস্ব বাজেটের অর্থ ছাড়করণ	বাংলাদেশ রেলওয়ের রাজস্ব বাজেটের আওতায় অনুময়ন 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	জনাব মোহাম্মদ জামাল হোসেন উপসচিব (বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন) রেলপথ মন্ত্রণালয় dsime@mor.gov.bd মোবাইল নম্বরঃ ০১৮১৮৩৯৮৪১১ জনাব মোঃ আব্দুল খালেক মিশ্রা সহকারী সচিব (বাজেট-২) মোবাইল- ০১৭১১৫৬২৪৫০ asbudget2@mor.gov.bd জনাব মোঃ জাহিদুল ইসলাম সহকারী সচিব (বাজেট-১) asbudget1@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৪১১৩৭৩০৪৩
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	জনাব শীর আলমগীর হোসেন যুগ্ম সচিব (পরিকল্পনা অধিশাখা ও অ.দা. আইন ও ভূমি অনুবিভাগ) jslaw@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭৫৬০৬৩৫৯৬
০৫	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/ দপ্তর / সংস্থা থেকে আইন/বিধি, সমঝোতা স্মারক/ চুক্তি/ নীতিমালার খসড়ার উপর কমিটির সুপারিশ যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট সংস্থা/বিভাগে মতামত প্রেরণ।	আইন/ বিধি, সমঝোতা স্মারক/চুক্তি/ নীতিমালার খসড়ার উপর কমিটির সুপারিশ যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট সংস্থা/বিভাগে মতামত প্রেরণ।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	২০ (বিশ) কর্মদিবস	জনাব জহুরা খাতুন উপসচিব (প্রশাসন-১) admin1@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৩২৫০৮৭৩২৬ জনাব কামরুল হাসান উপসচিব (প্রশাসন-৫) admin5@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১২৩৮২৪৭০
০৬	দেশের অভ্যন্তরে এবং বিদেশে স্বল্প মেয়াদী প্রশিক্ষণ, সভা ওয়ার্কশপ, সেমিনার ও সিম্পোজিয়াম ইত্যাদি প্রার্থী মনোনয়ন ও অনুমোদন	ক) সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/সংস্থার 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	জনাব ফাতেমা-তুজ-জোহরা সিনিয়র সহকারী সচিব (প্রশাসন-২) admin2@mor.gov.bd মোবাইল-০১৭২২০২০৪২২

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. <u>নির্ধারিত ফরমে আবেদন</u> (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	<u>জনাব ফাতেমা-তুজ-জোহরা</u> সিনিয়র সহকারী সচিব (প্রশাসন-২) admin2@mor.gov.bd মোবাইল-০১৭২২০২০৪২২ <u>জনাব কামরুল হাসান</u> উপসচিব (প্রশাসন-৫) admin5@mor.gov.bd মোবাইলঃ ০১৭১২৩৮২৪৭০
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. <u>নির্ধারিত ফরমে আবেদন</u> ; ২. সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীর মূল কপি। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-১ শাখা) www.mor.gov.bd www.railway.gov.bd	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	<u>জনাব জহরা খাতুন</u> উপসচিব (প্রশাসন-১) admin1@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৩২৫০৮৭৩২৬
০৯	রেলপথ মন্ত্রণালয় ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মচারীদের লান্টগ্র্যান্ট মঞ্জুরি	আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে লান্টগ্র্যান্ট মঞ্জুর	১. <u>নির্ধারিত ফরমে আবেদন</u> ; ২. ছুটির প্রাপ্যতা	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	<u>জনাব জহরা খাতুন</u> উপসচিব (প্রশাসন-১) admin1@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৩২৫০৮৭৩২৬ <u>জনাব কামরুল হাসান</u> উপসচিব (প্রশাসন-৫) admin5@mor.gov.bd মোবাইলঃ ০১৭১২৩৮২৪৭০

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	<p>জনাব জহুরা খাতুন উপসচিব (প্রশাসন-১) admin1@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৩২৫০৮৭৩২৬</p> <p>জনাব কামরুল হাসান উপসচিব (প্রশাসন-৫) admin5@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১২৩৮২৪৭০</p>
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	<p>জনাব জহুরা খাতুন উপসচিব (প্রশাসন-১) admin1@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৩২৫০৮৭৩২৬</p> <p>জনাব কামরুল হাসান উপসচিব (প্রশাসন-৫) admin5@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১২৩৮২৪৭০</p>
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 শাখা) www.mor.gov.bd www.railway.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	<p>জনাব জহুরা খাতুন উপসচিব (প্রশাসন-১) admin1@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৩২৫০৮৭৩২৬</p> <p>জনাব কামরুল হাসান উপসচিব (প্রশাসন-৫) admin5@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১২৩৮২৪৭০</p>

১৩	জনবল নিয়োগের ছাড়পত্র প্রদান	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রশাসনিক অনুমোদন জ্ঞাপন করা হয়।	প্রস্তাব। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-১ শাখা) www.mor.gov.bd www.railway.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	জনাব জহুরা খাতুন উপসচিব (প্রশাসন-১) admin1@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৩২৫০৮৭৩২৬
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 শাখা ও প্রশাসন-৪ শাখা) www.mor.gov.bd www.railway.gov.bd	বিনামূল্যে	পনের (১৫) কর্মদিবস	জনাব জহুরা খাতুন উপসচিব (প্রশাসন-১) admin1@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৩২৫০৮৭৩২৬ জনাব মোঃ নাজমুল হদা সিনিয়র সহকারী সচিব (প্রশাসন-৪) admin4@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৯১৮৩৪৬০৫৭
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	জনাব শীর্ষ আলমগীর হোসেন যুগ্ম সচিব (পরিবহন অধিশাখা ও অ.দা. আইন ও ভূমি অনুবিভাগ) jslaw@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৯৫৬০৬৩৫৯৬
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	জনাব দিপন দেবনাথ উপসচিব (প্রশাসন-৬ শাখা) admin6@mor.gov.bd মোবাইল:

১৭	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন বৈদেশিক সাহায্যপুস্ত 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) প্রয়োজ্যক্ষেত্রে 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 প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-৪/ উন্নয়ন-১ শাখা) www.mor.gov.bd www.railway.gov.bd	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	জনাব মোঃ শফিউর রহমান উপসচিব (উন্নয়ন-২, অ.দা.উন্নয়ন-১) dsdev2@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১২৭২৭৪৫১ জনাব মীর আলমগীর হোসেন যুগ্ম সচিব (পরিবহন অধিশাখা ও অ.দা. আইন ও ভূমি অনুবিভাগ) jslaw@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭৫৬০৬৩৫৯৬ জনাব মোঃ শফিউর রহমান উপসচিব (উন্নয়ন-২, অ.দা.উন্নয়ন-১) dsdev2@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১২৭২৭৪৫১
----	--	---	---	------------	--------------------	--

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

১	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মচারীদের 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	জনাব জহুরা খাতুন উপসচিব (প্রশাসন-১) admin1@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৩২৫০৮৭৩২৬
২	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মচারীদের মাতৃকালীন 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	জনাব জহুরা খাতুন উপসচিব (প্রশাসন-১) admin1@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৩২৫০৮৭৩২৬
৩	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মচারীদের 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	জনাব জহুরা খাতুন উপসচিব (প্রশাসন-১) admin1@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৩২৫০৮৭৩২৬

৪	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি	ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের (যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে) প্রেক্ষিতে যাচিত ছুটি অনুমোদন।	১. <u>নির্ধারিত ফরমে</u> আবেদন; ২. ছুটি গ্রহণের কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র; ৩. ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন।	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	<u>জনাব জহরা খাতুন</u> উপসচিব (প্রশাসন-১) admin1@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৩২৫০৮৭৩২৬
৫	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মচারীদের চিকিৎসা ছুটি	ছুটি বিধিমালা অনুযায়ী আবেদনকারী হতে প্রাপ্ত ছুটির আবেদনের (যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশক্রমে) প্রেক্ষিতে যাচিত ছুটি অনুমোদন।	১. <u>নির্ধারিত ফরমে</u> আবেদন; ২. ছুটি গ্রহণের কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র; ৩. ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন।	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	<u>জনাব জহরা খাতুন</u> উপসচিব (প্রশাসন-১) admin1@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৩২৫০৮৭৩২৬
৬	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরি	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে জিও জারি করা হয়।	১. <u>নির্ধারিত ফরমে আবেদন</u> ; 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। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-১ শাখা) www.mor.gov.bd www.railway.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	<u>জনাব ফাতেমা-তুজ-জোহরা</u> সিনিয়র সহকারী সচিব (প্রশাসন-২) admin2@mor.gov.bd মোবাইল-০১৭২২০২০৪২২
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) <u>নির্ধারিত ফরমে (২০৯৫ বাংলাদেশ ফরম নম্বর)</u> 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	<u>জনাব হাসান মাহমুদ</u> যুগ্মসচিব (প্রশাসন-১ অধিশাখা ও অ.দা. প্রশাসন-২ অধিশাখা) jsadmin1@mor.gov.bd মোবাইল- ০১৭১১৬৯১৬৬৯

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) <u>নির্ধারিত ফরমে (২৩৯৫ বাংলাদেশ ফরম নম্বর)</u> 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	<u>জনাব ফাতেমা-তুজ-জোহরা</u> সিনিয়র সহকারী সচিব (প্রশাসন-২) admin2@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭২২০২০৪২২
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. <u>নির্ধারিত ফরমে</u> আবেদন; ২. সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণীর মূল কপি।	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	<u>জনাব জহরা খাতুন</u> উপসচিব (প্রশাসন-১) admin1@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৩২৫০৮৭৩২৬
১০	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মচারীদের লাস্টগ্র্যান্ট, অবসর ও পিআরএল	আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক লাস্টগ্র্যান্ট, অবসর ও পিআরএল মঞ্জুর	১. <u>নির্ধারিত ফরমে</u> আবেদন; ২. ছুটির প্রাপ্যতা।	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	<u>জনাব জহরা খাতুন</u> উপসচিব (প্রশাসন-১) admin1@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৩২৫০৮৭৩২৬
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 পঁচ আঙ্গুলের ছাপ; ৬. নাদাবী পত্র। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-১ শাখা) www.mor.gov.bd www.railway.gov.bd	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	<u>জনাব জহরা খাতুন</u> উপসচিব (প্রশাসন-১) admin1@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৩২৫০৮৭৩২৬

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	জনাব কাশপিয়া তাসরিন সিনিয়র সহকারী সচিব (প্রশাসন-৩) admin3@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭২৩১১৫৬০৩
----	----------------	---	--------------------------------	------------	------------------	---

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/কাজিকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা (প্রয়োজ্য 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 করুন।

ক্রমিক নম্বর	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবি : জনাব হিল্লোল বিশ্বাস (যুগ্মসচিব) মোবাইল নম্বরঃ ০১৭১২৬৮৪৮৫৮ ইমেইল : jsau@mor.gov.bd ওয়েব: www.mor.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস। তদন্তের উদ্যোগ গ্রহণ করলে অতিরিক্ত ১০ (দশ) কর্মদিবস।
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপীল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি : জনাব মোহাং শওকত রশীদ চৌধুরী অতিরিক্ত সচিব (বাজেট ও পরিবীক্ষণ) ফোন: ৪১০৫৩৫৪৪ মোবাইল নম্বরঃ ০১৭১১৬৯১১৫৭ ইমেইল: adsbudget@mor.gov.bd ওয়েব: www.mor.gov.bd	২০ (বিশ) কর্মদিবস।
৩.	আপীল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল।	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রঃ ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা	৬০ (ষাট) কর্মদিবস।