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	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। প্রাপ্তিস্থান: www.mor.gov.bd	ফিঃ প্রতি পাতা দুই টাকা করে।	২০ কর্মদিবস। (যদি ৩য় পক্ষ থাকে সেক্ষেত্রে অতিরিক্ত ১০ কর্মদিবস।)	**মোহাম্মদ জামাল হোসেন** উপসচিব (বাস্তবায়ন,পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন-১) রেলপথ মন্ত্রণালয় dsime@mor.gov.bd মোবাইল নম্বরঃ ০১৮১৮৩৯৮৪১১
০২.	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ও নিষ্পত্তি সেবা	অভিযোগ সরাসরি, ডাকযোগে বা অনলাইনে গ্রহণ করা হয় এবং তা রেজিস্টারে অন্তর্ভুক্ত করে প্রাথমিক যাচাই করা হয়। অত:পর উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন নিয়ে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ বা কমিটির মাধ্যমে তদন্ত কার্যক্রম পরিচালিত হয়। তদন্ত প্রতিবেদন পর্যালোচনা শেষে সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও অভিযোগ নিষ্পত্তি করে সংশ্লিষ্ট পক্ষকে জানানো হয়। প্রয়োজনে প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	সাদা কাগজ বা ফরমেটের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	১৫-২০ কার্যদিবস	**বি.এম মশিউর রহমান** উপসচিব (প্রশাসন-১, অ.দা. প্রশাসন-৪) admin1@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১৯০৪০৪০৪

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক 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: (উন্নয়ন-২ অধিশাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কর্মদিবস।	**মোঃ শফিউর রহমান** উপসচিব (উন্নয়ন-২) dsdev2@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১২৭২৭৪৫১ **মোহাম্মদ জামাল হোসেন** উপসচিব (বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন-১ শাখা) রেলপথ মন্ত্রণালয় dsime@mor.gov.bd মোবাইল নম্বরঃ ০১৮১৮৩৯৮৪১১ **মোঃ ফেরদৌস** সহকারী সচিব (বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন-২ শাখা) asbudget1@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১৬৩৪৯৮১৭
০২	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অধীন 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	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস	**মোঃ শফিউর রহমান** উপসচিব (উন্নয়ন-২) dsdev2@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১২৭২৭৪৫১
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	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস	**মোহাম্মদ জামাল হোসেন** উপসচিব (বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন-১ শাখা) রেলপথ মন্ত্রণালয় dsime@mor.gov.bd মোবাইল নম্বরঃ ০১৮১৮৩৯৮৪১১ **মোঃ ফেরদৌস** সহকারী সচিব (বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন-২ শাখা) asbudget1@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১৬৩৪৯৮১৭

০৪	মন্ত্রণালয় এবং অধীন 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 প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-৪ শাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	**বি.এম মশিউর রহমান** উপসচিব (প্রশাসন-১, অ.দা. প্রশাসন-৪) **admin1@mor.gov.bd** মোবাইল: ০১৭১৯০৪০৪০৪
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	**মোহাম্মদ হানিফ** উপসচিব (আইন-১ শাখা) **law1@mor.gov.bd** মোবাইল: ০১৭১৬৩৮৮৮৫৫
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; প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-৪ শাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	**বি.এম মশিউর রহমান** উপসচিব (প্রশাসন-১, অ.দা. প্রশাসন-৪) **admin1@mor.gov.bd** মোবাইল: ০১৭১৯০৪০৪০৪
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) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	**ফাতেমা-তুজ-জোহরা** সিনিয়র সহকারী সচিব (প্রশাসন-২) admin2@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৩২৫০৮৭৩৬৫
০৮	রেলপথ মন্ত্রণালয় অধীন সংস্থা/দপ্তরসমূহের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ব্যক্তিগত খরচে বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরি	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান/সংস্থা'র প্রস্তাব প্রাপ্তি সাপেক্ষে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি সরকারি আদেশের (জিও) মাধ্যমে (এ মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইটে প্রকাশসহ) সংশ্লিষ্টদের অবহিত করা হয়	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-৫ শাখা www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ১০ (দশ) কর্মদিবস	**কামরুল হাসান** উপসচিব (প্রশাসন-৫) admin5@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১১৬৯১৬৫৮

০৯	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অধীন সংস্থা/দপ্তরসমূহের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অবসর ও অবসর উত্তর ছুটি মঞ্জুরি	আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্রযোগে, ই-মেইল ও ওয়েবসাইটে মঞ্জুরীপত্র জারি করা হয়	১. যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. ছুটির প্রাপ্যতা প্রত্যয়নপত্র; ৩. এলপিসি; ৪. এসএসসি সনদ; প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-৫ শাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ১০ (দশ) কর্মদিবস	**কামরুল হাসান** উপসচিব (প্রশাসন-৫) admin5@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১১৬৯১৬৫৮
১০	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অধীন সংস্থা/দপ্তরসমূহের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের আনুতোষিক ও পেনশন মঞ্জুরি	আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে আনুতোষিক ও পেনশন মঞ্জুর এবং পত্রযোগে মঞ্জুরীপত্র সংশ্লিষ্টদের নিকট প্রেরণ করা হয়	১. প্রস্তাব; ২. পিআরএল অনুমোদনের আদেশ; ৩. এলপিসি; ৪. বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র; ৫. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ; ৬. নাদাবী পত্র; ৭. পেনশন মঞ্জুরী বহি। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-৫ শাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	বিভাগীয় মামলা ও দুর্নীতি সংক্রান্ত মামলার প্রবেদন প্রাপ্তির পর ১০ (দশ) কর্মদিবস	**কামরুল হাসান** উপসচিব (প্রশাসন-৫) admin5@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১১৬৯১৬৫৮
১১	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অধীন সংস্থা/দপ্তরসমূহের শূন্যপদে জনবল নিয়োগের ছাড়পত্র প্রদান	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ছাড়পত্র প্রদান করা হয়	১. দপ্তর/সংস্থা হতে প্রাপ্ত প্রস্তাব; ২. পদ সৃজন এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পদ সংরক্ষণ/স্থায়ীকরণের জি.ও.; ৩. পদ শূন্য হওয়ার প্রমাণক; ৪. জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়য় কর্তৃক নির্ধারিত ছকে তথ্য প্রেরণ; ৫. সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধিমালা। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-৫ শাখা) www.mor.gov.bd www.mopa.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রমাণকসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ১০ (দশ) কর্মদিবস	**কামরুল হাসান** উপসচিব (প্রশাসন-৫) admin5@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১১৬৯১৬৫৮
১২	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অধীন সংস্থা/দপ্তরসমূহের জন্য সৃষ্ট পদ সংরক্ষণ ও স্থায়ীকরণ	সংশ্লিষ্ট চেকলিস্ট মোতাবেক স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সংগঠন ও ব্যবস্থাপনা অনুবিভাগ ও অর্থ বিভাগের অনুমোদন সাপেক্ষে ডাকযোগে/ই-মেইলে জি.ও. জারী	সওব্য অনুবিভাগের নির্ধারিত চেকলিস্ট অনুযায়ী www.mopa.gov.bd	বিনামূল্যে	১. প্রমাণকসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ১০ (দশ) কর্মদিবসের মধ্যে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ; ২. অর্থ বিভাগের সম্মতি পাওয়ার ৭ (সাত) কর্মদিবস।	**কামরুল হাসান** উপসচিব (প্রশাসন-৫) admin5@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১১৬৯১৬৫৮

১৩	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অধীন সংস্থা/দপ্তরসমূহের বিভিন্ন পর্যায়ের নিয়োগ বিধি প্রণয়ন, সংশোধন ও প্রক্রিয়াকরণ	প্রস্তাব প্রাপ্তি, যাচাই বাছাইয়ের পর অনুমোদনের জন্য জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ	১. দপ্তর/সংস্থা হতে প্রেরিত প্রস্তাব। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-৫ শাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	চেকলিস্ট অনুসরণক্রমে	**কামরুল হাসান** উপসচিব (প্রশাসন-৫) admin5@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১১৬৯১৬৫৮
১৪	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অধীন সংস্থা/দপ্তরসমূহের কর্মকর্তাদের বিভিন্ন দপ্তরে নিয়োগ পরীক্ষার ছাড়পত্র ও অভিজ্ঞতার সনদ ইস্যুকরণ	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন নিয়ে ছাড়পত্র ও অভিজ্ঞতা সনদ ইস্যুকরণ	১. দপ্তর/সংস্থা হতে প্রেরিত প্রস্তাব। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-৫ শাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির পর ১০ (দশ) কর্মদিবস	**কামরুল হাসান** উপসচিব (প্রশাসন-৫) admin5@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১১৬৯১৬৫৮
১৫	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অধীন সংস্থা/দপ্তরসমূহের কর্মকর্তাদের বদলি ও পদায়ন	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যথাযথ অনুমোদনক্রমে প্রশাসনিক অনুমোদন জ্ঞাপন করা হয়	১. দপ্তর/সংস্থা হতে প্রেরিত প্রস্তাব। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-৫ শাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	প্রশাসনিক প্রয়োজন এবং জনস্বার্থে বিবেচনাক্রমে ৩-৫ কর্মদিবস	**কামরুল হাসান** উপসচিব (প্রশাসন-৫) admin5@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১১৬৯১৬৫৮
১৬	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অধীন সংস্থা/দপ্তরসমূহের কর্মকর্তাদের পদোন্নতি	প্রত্যাশী সংস্থা হতে পদোন্নতি প্রস্তাব প্রাপ্তির পর বিভাগীয় পদোন্নতি কমিটির সভার সুপারিশ/সুপিরিয়র সিলেকশন বোর্ডের সুপারিশ/বিপিএসসি'র সুপারিশ প্রাপ্তি সাপেক্ষে প্রজ্ঞাপন জারি করা হয়	১. দপ্তর/সংস্থা হতে প্রেরিত প্রস্তাব; ২. জ্যেষ্ঠতার তালিকা; ৩. বিগত ০৫ বছরের বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন; ৪. বিভাগীয় মামলা সংক্রান্ত প্রত্যয়ন; ৫. চাকরি স্থায়ীকরণ জি.ও. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-৫ শাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	বিভাগীয় পদোন্নতি কমিটির সভার সুপারিশ/সুপিরিয়র সিলেকশন বোর্ডের সুপারিশ/বিপিএসসি'র সুপারিশ প্রাপ্তি সাপেক্ষে ০৫ কর্মদিবস	**কামরুল হাসান** উপসচিব (প্রশাসন-৫) admin5@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১১৬৯১৬৫৮
১৭	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অধীন 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-৪ শাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	পনের (১৫) কর্মদিবস	**বি.এম মশিউর রহমান** উপসচিব (প্রশাসন-১, অ.দা. প্রশাসন-৪) admin1@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১৯০৪০৪০৪

১৮	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অধীন সংস্থা/দপ্তরসমূহের 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। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-৪ শাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	**বি.এম মশিউর রহমান** উপসচিব (প্রশাসন-১, অ.দা. প্রশাসন-৪) **admin1@mor.gov.bd** মোবাইল: ০১৭১৯০৪০৪০৪
১৯	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। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-৬ শাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	**মিজ নাসরিন** সিনিয়র সহকারী সচিব (প্রশাসন-৬, অ.দা. প্রশাসন-৩) admin6@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৬১৭৩৬১২৩৩
২০	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অধীন 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 ও উন্নয়ন-১ শাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কর্মদিবস	**মোঃ শফিউর রহমান** উপসচিব (উন্নয়ন-২) dsdev2@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১২৭২৭৪৫১ **বি.এম মশিউর রহমান** উপসচিব (প্রশাসন-১, অ.দা. প্রশাসন-৪) **admin1@mor.gov.bd** মোবাইল: ০১৭১৯০৪০৪০৪
২১	বিভাগীয় মামলার তথ্য প্রদান	সংশ্লিষ্ট রেজিস্টার থেকে তথ্য সংগ্রহ করে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন নিয়ে বিভাগীয় মামলার তথ্য সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানকে প্রদান।	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	সর্বোচ্চ পাঁচ (০৫) কার্যদিবস	**বি.এম মশিউর রহমান** উপসচিব (প্রশাসন-১, অ.দা. প্রশাসন-৪) **admin1@mor.gov.bd** মোবাইল: ০১৭১৯০৪০৪০৪

২২	বিচারাধীন দুদকে ও চলমান মামলার তথ্য প্রদান	দুর্নীতি সংক্রান্ত তথ্য দুদক থেকে সংগ্রহ করে প্রতিষ্ঠানকে সংশ্লিষ্ট প্রদান।	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনামূল্যে	২০ (বিশ) কার্যদিবস	**বি.এম মশিউর রহমান** উপসচিব (প্রশাসন-১, অ.দা. প্রশাসন-৪) **admin1@mor.gov.bd** মোবাইল: ০১৭১৯০৪০৪০৪
২৩	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অধীন সংস্থা/দপ্তরসমূহের বিভিন্ন পর্যায়ের নিয়োগ বিধি প্রণয়ন, সংশোধন ও প্রক্রিয়াকরণ	প্রস্তাব প্রাপ্তি, যাচাই বাছাইয়ের পর অনুমোদনের জন্য জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ	১. প্রস্তাব; প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন-৫ শাখা www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	-	**কামরুল হাসান** উপসচিব (প্রশাসন-৫) admin5@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১১৬৯১৬৫৮
২৪	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অধীন সংস্থা/দপ্তরসমূহের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিভিন্ন সরকারি নিয়োগ পরীক্ষার ছাড়পত্র ও অভিজ্ঞতা সনদ ইস্যুকরণ	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর উর্ধ্বতন কতৃপক্ষের অনুমোদন নিয়ে ছাড়পত্র ও অভিজ্ঞতা সনদ ইস্যুকরণ	১. প্রস্তাব; প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন-৫ শাখা www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	**কামরুল হাসান** উপসচিব (প্রশাসন-৫) admin5@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১১৬৯১৬৫৮
২৫	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অধীন সংস্থা/দপ্তরসমূহের কর্মকর্তাদের বদলি ও পদায়ন	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রশাসনিক অনুমোদন জ্ঞাপন করা হয়	১. প্রস্তাব; প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন-৫ শাখা www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	-	**কামরুল হাসান** উপসচিব (প্রশাসন-৫) admin5@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১১৬৯১৬৫৮
২৬	বাংলাদেশ রেলওয়ে ও জিআইবিআর কর্মকর্তাদের পদোন্নতি	প্রস্তাব প্রাপ্তির পর যথযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ডিপিসি সভা আহ্বান করে যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ	১. প্রস্তাব; প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন-৫ শাখা www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	ডিপিসি সভা আহ্বান সাপেক্ষে	**কামরুল হাসান** উপসচিব (প্রশাসন-৫) admin5@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৭১১৬৯১৬৫৮

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা						
১	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও বিনোদন ভাতা মঞ্জুরি	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। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-১ শাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	**বি.এম মশিউর রহমান** উপসচিব (প্রশাসন-১, অ.দা. প্রশাসন-৪) **admin1@mor.gov.bd** মোবাইল: ০১৭১৯০৪০৪০৪
২	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুরি	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। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-১ শাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	**বি.এম মশিউর রহমান** উপসচিব (প্রশাসন-১, অ.দা. প্রশাসন-৪) **admin1@mor.gov.bd** মোবাইল: ০১৭১৯০৪০৪০৪
৩	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অসাধারণ ছুটি মঞ্জুরি	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। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-১ শাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	**বি.এম মশিউর রহমান** উপসচিব (প্রশাসন-১, অ.দা. প্রশাসন-৪) **admin1@mor.gov.bd** মোবাইল: ০১৭১৯০৪০৪০৪
৪	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুরি	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। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-১ শাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	**বি.এম মশিউর রহমান** উপসচিব (প্রশাসন-১, অ.দা. প্রশাসন-৪) **admin1@mor.gov.bd** মোবাইল: ০১৭১৯০৪০৪০৪
৫	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের চিকিৎসা ছুটি মঞ্জুরি	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। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-১ শাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	**বি.এম মশিউর রহমান** উপসচিব (প্রশাসন-১, অ.দা. প্রশাসন-৪) **admin1@mor.gov.bd** মোবাইল: ০১৭১৯০৪০৪০৪

৬	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের 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। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-২ শাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	**ফাতেমা-তুজ-জোহরা** সিনিয়র সহকারী সচিব (প্রশাসন-২) admin2@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৩২৫০৮৭৩৬৫
৭	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তাদের (গেজেটেড ও নন-গেজেটেড) এবং কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরি	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	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	**ফাতেমা-তুজ-জোহরা** সিনিয়র সহকারী সচিব (প্রশাসন-২) admin2@mor.gov.bd মোবাইল: ০১৩২৫০৮৭৩৬৫
৮	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা ও 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 শাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	**বি.এম মশিউর রহমান** উপসচিব (প্রশাসন-১, অ.দা. প্রশাসন-৪) **admin1@mor.gov.bd** মোবাইল: ০১৭১৯০৪০৪০৪
৯	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের লাম্পগ্রান্ট ও পিআরএল মঞ্জুরি	আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক লাম্পগ্রান্ট ও পিআরএল মঞ্জুর	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. ছুটির প্রাপ্যতা। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-১ শাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	**বি.এম মশিউর রহমান** উপসচিব (প্রশাসন-১, অ.দা. প্রশাসন-৪) **admin1@mor.gov.bd** মোবাইল: ০১৭১৯০৪০৪০৪

১০	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের আনুতোষিক ও পেনশন মঞ্জুরি	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 শাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	**বি.এম মশিউর রহমান** উপসচিব (প্রশাসন-১, অ.দা. প্রশাসন-৪) **admin1@mor.gov.bd** মোবাইল: ০১৭১৯০৪০৪০৪
১১	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের দেশের ভেতরে উচ্চশিক্ষা গ্রহণের অনুমতি	নির্ধারিত ফরমে প্রাপ্ত আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক অনুমতি প্রদান	১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২. শিক্ষা সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র। প্রাপ্তিস্থান: (প্রশাসন-১ শাখা) www.mor.gov.bd	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	**বি.এম মশিউর রহমান** উপসচিব (প্রশাসন-১, অ.দা. প্রশাসন-৪) **admin1@mor.gov.bd** মোবাইল: ০১৭১৯০৪০৪০৪
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	**বি.এম মশিউর রহমান** উপসচিব (প্রশাসন-১, অ.দা. প্রশাসন-৪) **admin1@mor.gov.bd** মোবাইল: ০১৭১৯০৪০৪০৪

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। ওয়েব: www.railway.gov.bd

২. সরকারি রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর। ওয়েব: https://dri.portal.gov.bd/

৪. আপনার (সেবাগ্রহীতা) 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 করুন।

ক্রমিক নম্বর	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পস্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবি : হিল্লোল বিশ্বাস (যুগ্মসচিব, অডিট অধিশাখা) 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 নিস্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপীল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি : হাসান মাহমুদ (অতিরিক্ত সচিব, বাজেট ও পরিবীক্ষণ অনুবিভাগ) ফোন: ৪১০৫৩২৬১ মোবাইল নম্বরঃ ০১৭১১৬৯১৬৬০ 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।