

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাংলাদেশ রেলওয়ে

সিটিজেন চার্টার

১. মিশনঃ রেলওয়ে পরিবহন ব্যবস্থা আধুনিকায়নের মাধ্যমে দেশব্যাপি নিরাপদ, সশস্ত্রী, দক্ষ এবং পরিবেশ বান্ধব রেলওয়ে নেটওয়ার্ক গড়ে তোলা।

ও

ভিশনঃ নিরাপদ, সশস্ত্রী, আধুনিক ও পরিবেশ বান্ধব রেলওয়ে পরিবহন ব্যবস্থা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১ নাগরিক সেবাঃ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
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, নগদ ও উপায়) এর মাধ্যমে ইন্টারনেটে এবং নগদ টাকায় কাউন্টার হতে	সংশ্লিষ্ট ট্রেন ছাড়ার ৫মিঃ পূর্ব পর্যন্ত প্রাপ্তি সাপেক্ষে আসন সংরক্ষণ করা যাবে।	সকল স্টেশন মাস্টার ও বুকিং সহকারী জনাব সাজেদুল ইসলাম স্টেশন ম্যানেজার, ঢাকা মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯১৬১২ smrda@railway.gov.bd জনাব মোহাম্মদ আবু বক্কর সিদ্দিকী স্টেশন ম্যানেজার, চট্টগ্রাম মোবাইল নং- ০১৭১১-৬৯১৫৫০ smrctg@railway.gov.bd
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, নগদ ও উপায়) এর মাধ্যমে ইন্টারনেটে এবং নগদ টাকায় কাউন্টার হতে	প্রাপ্তি সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট ট্রেন ছাড়ার পূর্ব পর্যন্ত টিকেট ক্রয় করা যাবে।	জনাব নুর ইসলাম, স্টেশন ম্যানেজার, সিলেট মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯১৬৫৬ smrsyt@railway.gov.bd
৩	বিশ্রামাগার সুবিধা	উচ্চ শ্রেণির যাত্রীদের জন্য শীতাতপ নিয়ন্ত্রিত বিশ্রামাগার এবং সাধারণ শ্রেণির যাত্রীদের জন্য বিশ্রামাগার।	টিকিট প্রদর্শন সাপেক্ষে স্টেশনসমূহে	টিকিট মূল্য	সংশ্লিষ্ট ট্রেন ছাড়ার পূর্ব পর্যন্ত	মো: শহিদুল আলম স্টেশন ম্যানেজার, রাজশাহী মোবাইল নং-০১৭৬৩-৪৪৪০৬৬ smrrjhi@railway.gov.bd জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১ ccme@railway.gov.bd জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd
৪	প্লাটফর্ম ও প্লাট ফর্ম শেড	ট্রেনে যাত্রী উঠা-নামা সহজীকরণ ও বড়-বৃষ্টি, রোদ হতে যাত্রীকে নিরাপদ রাখে।	বৈধ টিকিট প্রদর্শন	টিকিট মূল্য	সংশ্লিষ্ট ট্রেন ছাড়ার পূর্ব পর্যন্ত	
৫	অনুসন্ধান এবং তথ্য কেন্দ্রের মাধ্যমে যাত্রীদের তথ্য প্রদান	অনুসন্ধান ও তথ্যকেন্দ্র এর মাধ্যমে যাত্রীদের চাহিত তথ্য প্রদান করা হয় এবং ট্রেনের অবস্থান জানানো হয়।	স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	
৬	কল সেন্টার	যাত্রী সাধারণ ১৩১ নম্বরে কল করে ট্রেনের সময়সূচী, টিকিটের ভাড়া ও টিকিট প্রাপ্তিসহ বিভিন্ন তথ্য ও সেবা গ্রহণ।	প্রযোজ্য নয়	কল রেইট অনুযায়ী	সার্বক্ষণিক	
৭	SMS এর মাধ্যমে যাত্রীদের ট্রেন বিলম্বজনিত তথ্য প্রদান।	ট্রেন চলাচলে ৩০-৬০ মিনিট বা তদুর্ধ্ব বিলম্ব হলে সংশ্লিষ্ট ট্রেনের প্রারম্ভিক স্টেশনের যাত্রীগণের মোবাইল ফোনে ট্রেন বিলম্বতার তথ্য অবহিত করা।	প্রযোজ্য নয়	রেইট অনুযায়ী	সার্বক্ষণিক	
৮	শ্রেণীভেদে বিনা মাশুলে লাগেজ পরিবহন	বিধি মোতাবেক	ট্রেনে	টিকিট মূল্যে	যাত্রাকালীন	
৯	আন্তঃনগর ট্রেনে লাগেজভ্যান সংযোজনের মাধ্যমে যাত্রীদের লাগেজ পরিবহন	বিধি মোতাবেক	ট্রেনে	টিকিট মূল্যে	যাত্রাকালীন	
১০	অপ্রাপ্ত বয়স্কদের জন্য হাসকৃত মূল্যে ট্রেন ভ্রমণ ও অন্যান্য সুবিধা	বিধি মোতাবেক	ট্রেনে	টিকিট মূল্যে	যাত্রাকালীন	
১১	যুদ্ধাহত ও খেতাবপ্রাপ্ত মুক্তিযোদ্ধা ও তাঁদের সহগামী বিনামূল্যে রেলভ্রমণ এবং সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়ের পরিচয়পত্রধারী প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের হাসকৃত মূল্যে রেলভ্রমণ সুবিধা।	বিধি মোতাবেক	ট্রেনে	টিকিট মূল্যে	যাত্রাকালীন	

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১২	মাতৃদুগ্ধ পান করণ	বৈধ টিকিটধারী যাত্রীগণ।	গুরুত্বপূর্ণ রেলওয়ে স্টেশনসমূহ	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	সকল স্টেশন মাস্টার ও বুকিং সহকারী
১৩	ট্রেনের নতুন সময়সূচি প্রদর্শন	সংশ্লিষ্ট স্টেশনের ট্রেনের সময়সূচি স্টেশনের দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শনের মাধ্যমে	স্টেশনের দৃশ্যমান স্থানে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	
১৪	আন্তঃদেশীয় যাত্রী পরিবহন	আন্তঃদেশীয় মৈত্রী/বন্ধন/মিতালী এক্সপ্রেস ট্রেন পরিচালনার মাধ্যমে	পাসপোর্ট এবং ভিসা প্রদর্শন করা সাপেক্ষ ঢাকা, চট্টগ্রাম ও খুলনা স্টেশনে টিকিট ক্রয় করতে পারবে।	টিকিট মূল্যে	যাত্রাকালীন সময়	জনাব সাজেদুল ইসলাম স্টেশন ম্যানেজার, ঢাকা মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯১৬১২ smrda@railway.gov.bd
১৫	ভ্রমণকর গ্রহণ	টিকিটের সাথে ভ্রমণকর গ্রহণ করা হয়	ভিসা প্রদর্শন সাপেক্ষ	রাজস্ব বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে	একবার ভ্রমণের জন্য	জনাব মোহাম্মদ আবু বক্কর সিদ্ধিকী স্টেশন ম্যানেজার, চট্টগ্রাম মোবাইল নং- ০১৭১১-৬৯১৫৫০ smrctg@railway.gov.bd
১৬	মালামাল বুকিং	স্টেশনে ওয়াগন বুকিং এর মাধ্যমে	চাহিদাপত্র, পিডারিউ বিল, সংশ্লিষ্ট স্টেশনে চাহিদাপত্র বা ফরওয়ার্ডিং নোট	প্রারম্ভিক স্টেশনে বা গন্তব্য স্টেশনে নগদ অর্থে বা ক্রেডিট নোট এর মাধ্যমে; নির্ধারিত মূল্যে	০৮:০০-২২:০০ পর্যন্ত	জনাব নুর ইসলাম, স্টেশন ম্যানেজার, সিলেট মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯১৬৫৬ smrsyt@railway.gov.bd
১৭	প্রাকৃতিক দুর্যোগে/আপদকালীন নাগরিক ও মালামাল পরিবহন	বিশেষ ব্যবস্থাপনায় প্রাকৃতিক দুর্যোগের সময় পরিবহন ব্যবস্থা সচল রাখা এবং আভ্যন্তরীণ ও আন্তঃদেশীয় মালামাল/খাদ্য পরিবহন	আর আর, চাহিদাপত্র, এলসি ইত্যাদি	নির্দিষ্ট অর্থে এবং নগদে	সার্বক্ষণিক	
১৮	পার্শ্বল বুকিং	স্টেশনে লাগেজ ভ্যানের মাধ্যমে	পিডারিউ বিল	প্রারম্ভিক স্টেশনে নগদ অর্থে নির্ধারিত হারে	সার্বক্ষণিক	জনাব মোঃ শহিদুল আলম স্টেশন ম্যানেজার, রাজশাহী মোবাইল নং-০১৭৬৩-৪৪৪০৬৬ smrrjhi@railway.gov.bd
১৯	রিফান্ড টিকিট	কাউন্টার ও অনলাইনে মাধ্যমে।	কাউন্টার হতে ক্রয়কৃত টিকিট কাউন্টারে ও অনলাইনে ক্রয়কৃত টিকিট অনলাইনে	ক্ল্যারিকেল চার্জ/সময়ের সাথে আনুপাতিক হারে হাসকৃত মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	
২০	প্লাট ফরম টিকিট	প্লাটফরমে প্রবেশাধিকার টিকিট	স্টেশন কাউন্টার	বিধি মোতাবেক	সার্বক্ষণিক	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd
২১	অভিযোগ গ্রহণ	স্টেশনে স্টেশন মাস্টারের নিকট বা ট্রেনে গার্ডের নিকট রক্ষিত অভিযোগ বই-এ অভিযোগ লিপিবদ্ধ করার মাধ্যমে	অভিযোগ বই স্টেশন এবং ট্রেনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	
২২	ফুট ওভার ব্রিজ	বিভিন্ন স্টেশনে যাত্রীদের চলাচলের সুবিধার্থে স্থাপিত ফুট ওভার ব্রিজ	প্রযোজ্য নহে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd
২৩	হইল চেয়ার ও লাগেজ ট্রলি সেবা	(ক) অসুস্থ রোগী, বয়স্ক এবং শারীরিক অক্ষম যাত্রীদের জন্য হইল চেয়ার সেবা। (খ) স্টেশনসমূহে লাগেজ ট্রলি সরবরাহের মাধ্যমে।	স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	
২৪	রিটার্নিং কক্ষ	বাংলাদেশ রেলওয়ের গুরুত্বপূর্ণ স্টেশন- ঢাকা, চট্টগ্রাম, ফেনী, কুমিল্লা, রংপুর, দিনাজপুর, বগুড়া, রাজশাহী, সিলেট ও অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ রেল স্টেশনে যাত্রীদের অবস্থানের সুবিধা প্রদান।	স্টেশনে	বিধি মোতাবেক	সার্বক্ষণিক	
২৫	সমস্বয় সেবা	বিভিন্ন পরিবহন সংস্থার সাথে সমস্বয়পূর্বক যাত্রার সময় নির্ধারণ	প্রযোজ্য নহে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	
২৬	বেডিং সরবরাহ	ট্রেনে স্লিপার শ্রেণিতে ভ্রমণের সময়ে ক্যাটারার্স/রেলওয়ে কর্তৃপক্ষ কর্তৃক	যাত্রার প্রারম্ভে	বিধি মোতাবেক	যাত্রাকালীন সময়	
২৭	বিনোদন সুবিধা	অনবোর্ড/অফবোর্ড	স্টেশন, প্লাটফরম	বিধি মোতাবেক	যাত্রাকালীন সময়	

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	
২৮	শুভেচ্ছা উপহার	বাংলা নববর্ষসহ বিভিন্ন জাতীয় দিবস উপলক্ষ্যে যাত্রীসাধারণকে	বিভিন্ন স্টেশন ও ট্রেনে	বিনামূল্যে	নির্দিষ্ট দিনে	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd সংশ্লিষ্ট স্টেশন মাস্টার	
২৯	মালামাল হারানো বা দুর্ঘটনা জনিত কারণে আহত নিহতদের ক্ষতিপূরণ প্রদান।	দাবী প্রদানের পর রেলওয়ে ফান্ড হতে নগদ অর্থ প্রদান	সংশ্লিষ্ট সিসিএম দপ্তর হতে	বিনামূল্যে	দাবী প্রমাণের মাধ্যমে		
৩০	লেফট লাগেজ সেবা	স্টেশনে নির্ধারিত স্থানে নিরাপত্তার সাথে লাগেজ সংরক্ষণের মাধ্যমে	টোকেন বিনিময়ের মাধ্যমে এবং সংশ্লিষ্ট স্টেশনে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	শাহ আলম উপ-পরিচালক/মার্কেটিং, রেলভবন, ঢাকা মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯২৯৬৩ ddmkt@railway.gov.bd মো: আনসার আলী উপ-পরিচালক/টিসি, রেলভবন, ঢাকা মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯২৯৬২ ddtc@railway.gov.bd	
৩১	যাত্রী ভাড়ার তালিকা ওয়েব সাইটে প্রদানের জন্য তথ্য প্রস্তুতকরণ	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	ভাড়া নির্ধারণের নীতিমালা সংক্রান্ত কাগজপত্র	বিনামূল্যে	প্রযোজ্য নয়		
৩২	ইন্টারনেটের মাধ্যমে টিকিট প্রাপ্তি	ইন্টারনেট এবং মোবাইল অ্যাপ এর মাধ্যমে	রেলওয়ের ওয়েব সাইট মোবাইল অ্যাপ	বিধি মোতাবেক	তাৎক্ষণিক	জনাব সাদেকুর রহমান সিএমই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১০ cmee@railway.gov.bd জনাব মো: শফিকুর রহমান সিইই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২৭ ceee@railway.gov.bd মোঃ আমিনুল হাসান সিএমই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১২ cmew@railway.gov.bd জনাব মো: হাবিবুর রহমান সিইই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২৬ ceew@railway.gov.bd	
৩৩	স্টেশন ও ট্রেনে টয়লেট সুবিধা	ওয়েটিং রুম ও ট্রেনের ভিতরে	টিকিট প্রদর্শন	টিকিট মূল্য	যাত্রা শেষ হওয়া পর্যন্ত		
৩৪	পানীয় জল ও প্রাটফরম এবং ট্রেনে রিফ্রেশমেন্টের ব্যবস্থা করা	ওয়াটার ট্রিটমেন্ট প্লান্ট, খাবারের দোকান, ক্যাটারিং সেবার মাধ্যমে	স্টেশন প্রাটফরম ও সকল ট্রেন	ওয়াটার ট্রিটমেন্টে বিনামূল্যে এবং বোতলজাত পানি ও ক্যাটারিং সেবা নির্ধারিত মূল্যে নগদ প্রদান সাপেক্ষ	সার্বক্ষণিক	জনাব মোঃ তানভিরুল ইসলাম, সিই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০১ cee@railway.gov.bd জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd আহম্মদ হোসেন মাসুম সিই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০২ cew@railway.gov.bd জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd	

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	
৩৫	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 মো: শফিকুর রহমান সিইই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২৭ ceee@railway.gov.bd	জনাব মো: হাবিবুর রহমান সিইই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২৬ ceew@railway.gov.bd
৩৬	স্টেশন এবং ট্রেনের পাবলিক এড্রেস সিস্টেম এর মাধ্যমে তথ্য জানানো।	স্টেশনের পাবলিক এড্রেস সিস্টেম এর মাধ্যমে ট্রেনের আগমন ও নির্গমনের ঘোষণা এবং ট্রেনে বিশেষ তথ্য প্রচার	ট্রেন ও স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	জনাব সাদেকুর রহমান সিএমই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১০ cmee@railway.gov.bd জনাব মো: শফিকুর রহমান সিইই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২৭ ceee@railway.gov.bd	মোঃ আমিনুল হাসান সিএমই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১২ cmew@railway.gov.bd জনাব মো: হাবিবুর রহমান সিইই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২৬ ceew@railway.gov.bd
৩৭	ট্রেন ও প্ল্যাটফর্মে প্রাথমিক চিকিৎসা প্রদান	যাত্রীদের প্রয়োজনে তাৎক্ষণিকভাবে প্রাথমিক চিকিৎসা সেবা	ট্রেনে কর্মরত গার্ড ও স্টেশন মাস্টার	বিনামূল্যে	স্টেশনে বৈধ টিকিট নিয়ে অবস্থানকালীন ও ট্রেনে যাত্রাকালীন	জনাব মোহাম্মদ সফিকুর রহমান 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	জনাব মোহাম্মদ আহছান উল্লাহ ভূঞা সিওপিএস/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০৮ copsw@railway.gov.bd ডা: মো: আনিছুল হক সিএমও/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১১ cmoe@railway.gov.bd
৩৮	যাত্রীগাড়ী পাকিং সুবিধা	গাড়ীপাকিং স্পেস বরাদ্দের মাধ্যমে	স্টেশনে	বিধি মোতাবেক	সার্বক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট স্টেশনের স্টেশন মাস্টার	
৩৯	লাগেজ ট্রলি সুবিধা	স্টেশনসমূহে লাগেজ ট্রলি সরবরাহের মাধ্যমে	গুরুত্বপূর্ণ স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	জনাব সাজেদুল ইসলাম স্টেশন ম্যানেজার, ঢাকা মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯১৬১২ smrda@railway.gov.bd জনাব মোহাম্মদ আবু বক্কর সিদ্দিকী স্টেশন ম্যানেজার, চট্টগ্রাম মোবাইল নং- ০১৭১১-৬৯১৫৫০ smrctg@railway.gov.bd	জনাব নুর ইসলাম, স্টেশন ম্যানেজার, সিলেট মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯১৬৫৬ smrsyt@railway.gov.bd জনাব মো: শহিদুল আলম মোবাইল নং-০১৭৬৩-৪৪৪০৬৬ স্টেশন ম্যানেজার, রাজশাহী smrrji@railway.gov.bd
৪০	স্টেশনে এবং ট্রেনে যাত্রীদের নিরাপত্তার জন্য জি আরপি ও রেলওয়ে নিরাপত্তা বাহিনী নিয়োগ	যাত্রীদের নিরাপত্তার জন্য জি আরপি ও রেলওয়ে নিরাপত্তা বাহিনী সার্বক্ষণিক তৎপরতা।	ট্রেনে এবং স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	জনাব জহিরুল ইসলাম সিসিআরএনবি/পশ্চিম মোবাইল নং-০১৭১১-৫০৬১২৫ ccrn timer@railway.gov.bd ডিআইজি/ঢাকা মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১৪০	মো: আশাবুল ইসলাম সিসিআরএনবি/পূর্ব মোবাইল নং-০১৭১১-৫০৬১২৪ ccrn timer@railway.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	
৪১	স্টেশন এবং ট্রেনে পরিষ্কার ও পরিচ্ছন্নতার জন্য সার্বক্ষণিক সুইপিং ব্যবস্থা	পরিষ্কার ও পরিচ্ছন্নতা বজায় রাখা	ট্রেনে এবং স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	ডা: ইবনে সফি আব্দুল আহাদ সিএমও/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২২ cmoe@railway.gov.bd জনাব সাদেকুর রহমান সিএমই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১০ cmee@railway.gov.bd জনাব মো: শফিকুর রহমান সিইই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২৭ ceee@railway.gov.bd	ডা: মো: আনিভুল হক সিএমও/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১১ cmoe@railway.gov.bd জনাব মোঃ আমিনুল হাসান সিএমই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১২ cmew@railway.gov.bd জনাব মো: হাবিবুর রহমান সিইই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২৬ ceew@railway.gov.bd
৪২	ট্রেনের সঠিক সময় ও অবস্থান জানানো	যাত্রী কর্তৃক এসএমএস পাঠালে ফিরতি এসএমএস এর মাধ্যমে	মোবাইল ফোনের এসএমএস এর মাধ্যমে	নির্ধারিত মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	জনাব সুশীল কুমার হালদার, সিএসটিই/টেলিকম/রেলভন মোবাইল নং ০১৭০৯-৯৯৯০৯১ cstet@railway.gov.bd	
৪৩	টিআইডিএস	ট্রেন ইনফরমেশন ডিসপ্লে সিস্টেম মনিটরের মাধ্যমে ট্রেনে তথ্য ভিজুয়েলাইজ করা।	স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	জনাব মো: মিজানুর রহমান, সিএসটিই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১৫০৫৩০৭ cstee@railway.gov.bd জনাব সৈয়দ মো: শাহিদুজ্জামান, সিএসটিই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১৪৭ ceee@railway.gov.bd	
৪৪	সিসিটিভি	ক্লোজসার্কিট ক্যামেরা মাধ্যমে স্টেশন চত্বরে নিরাপত্তা বিধান	স্টেশনে	বিনামূল্যে	যাত্রাকালীন সময়ে		
৪৫	ওয়াই-ফাই সেবা	অনবোর্ড/অফবোর্ড ওয়াই-ফাই ইন্টারনেট সেবা	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	বিধি মোতাবেক	সার্বক্ষণিক		
৪৬	ওয়েকআপ সেবা	গন্তব্য স্টেশনে আসার পূর্বে সম্মানিত যাত্রীদের পিএ সিস্টেমের মাধ্যমে অবহিত করা।	প্রযোজ্য নহে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক		
৪৭	ট্রেন সম্পর্কিত তথ্য	প্লাট ফরমে বড় ডিসপ্লের মাধ্যমে প্রদর্শন	স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক		

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	
৪৮	অনবোর্ড হাউজ কিপিং	এটেনডেন্ট কর্তৃক ট্রেন চলাকালীন সময়ে এ্যরোসল স্প্রে, এয়ার ফ্রেশনারসহ বিভিন্ন সেবা	ট্রেন চলাকালীন সময়ে	বিনামূল্যে	যাত্রাকালীন সময়ে	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd	জনাব সাদেকুর রহমান সিএমই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১০ cmee@railway.gov.bd
৪৯	আরামদায়ক সুবিধা	ট্রেনের জানালায় পর্দা এবং সীট কভারের ব্যবস্থা	প্রযোজ্য নহে	প্রযোজ্য নহে	যাত্রাকালীন সময়ে	জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd	জনাব মোঃ আমিনুল হাসান সিএমই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১২ cmew@railway.gov.bd
৫০	স্বল্প সময়ে ভ্রমণ	যথাযথ সময়ে গন্তব্যস্থলে পৌঁছানো	প্রযোজ্য নহে	প্রযোজ্য নহে	সার্বক্ষণিক	জনাব সাদেকুর রহমান সিএমই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১০ cmee@railway.gov.bd জনাব মোহাম্মদ সফিকুর রহমান সিওপিএস/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০৯ copse@railway.gov.bd	জনাব মোঃ আমিনুল হাসান সিএমই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১২ cmew@railway.gov.bd জনাব মোহাম্মদ আহছান উল্লাহ ভূঞা সিওপিএস/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০৮ copsw@railway.gov.bd
৫১	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, ঢাকা মোবাইল নং-০১৭১১৬৯১৬১১ deoda@railway.gov.bd	জনাব মোঃ আরিফুল ইসলাম বিভাগীয় ভূ-সম্পত্তি কর্মকর্তা, পাকশী মোবাইল নং-০১৭১১৬৯২৮৬৯ deopxc@railway.gov.bd
৫২	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 দিপঙ্কর চাকমা বিভাগীয় ভূ-সম্পত্তি কর্মকর্তা (অ: দা:), চট্টগ্রাম মোবাইল নং-১৭১১৬৯২৩৮২৯ deoctg@railway.gov.bd	জনাব মোঃ আরিফুল ইসলাম বিভাগীয় ভূ-সম্পত্তি কর্মকর্তা (অ: দা) লালমনিরহাট মোবাইল নং-০১৭১১৬৯২৮৮৭ deolmh@railway.gov.bd
৫৩	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: হেমায়েত উদ্দীন মল্লিক উর্ধ্বতন পরিকল্পনা কর্মকর্তা-৪ (অ: দা:) রেলভবন, ঢাকা। মোবাইল নং-০১৭১১-৬৯২৯৭০	

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	
১	প্রতিষ্ঠানের অনুকূলে আসন টিকিট প্রদান	প্রতিষ্ঠানের চাহিদানুযায়ী টিকিট প্রদান।	সংশ্লিষ্ট স্টেশন এবং তাদের চাহিদাপত্র	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	ট্রেন ছাড়ার পূর্ব পর্যন্ত	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd	
২	আর্মি স্পেশাল ট্রেন পরিচালনা	চাহিদানুযায়ী স্পেশাল সময়সূচী অনুযায়ী স্পেশাল ট্রেনে পরিচালনা	লিখিত চাহিদাপত্র	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	যাত্রার একমাস পূর্বে		
৩	পুলিশ ও বিজিবির জন্য সেবা প্রদান	চাহিদানুযায়ী ট্রেনের আসন সংরক্ষণ করা হয়।	লিখিত চাহিদাপত্র	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	যাত্রার ১৫ দিন পূর্ব পর্যন্ত		
৪	বিচার বিভাগ, আর্মি নেভি, বিমানবাহিনী, বিজিএমইএ, জাতীয় সংসদ, বিভাগীয় কমিশনারের কার্যালয় এর অনুকূলে আসন সংরক্ষণ	চাহিদানুযায়ী ট্রেনের আসন সংরক্ষণ করা হয়।	লিখিত চাহিদাপত্র	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	যাত্রার ১৫ দিন পূর্ব পর্যন্ত		
৫	এটিএম বুথ বসানোর মাধ্যমে কমার্শিয়াল ব্যাংক গুলোর সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণ	স্টেশনের নির্ধারিত স্থানে ব্যাংকগুলোর সুবিধা প্রদান	লিখিত আবেদনের প্রেক্ষিতে	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	মেয়াদ অনুযায়ী	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd	জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd
৬	পিলগ্রিম স্পেশাল	বিভিন্ন ধর্মীয় অনুষ্ঠানে অংশ গ্রহণের উদ্দেশ্যে ধর্মপ্রাণ জনগণের চলাচলের সুবিধার্থে স্পেশাল রেক গঠনের মাধ্যমে স্পেশাল ট্রেন পরিচালনা করা	লিখিত আবেদনের প্রেক্ষিতে	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	যাত্রার ১৫দিন পূর্ব পর্যন্ত		
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 মাহবুবুর রহমান সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd	জনাব মোহাম্মদ সফিকুর রহমান সিওপিএস/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০৯ copse@railway.gov.bd জনাব মোহাম্মদ আহছান উল্যা ভূঞা সিওপিএস/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০৮ copsw@railway.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৯	বিনোদন সেবা	গুরুত্বপূর্ণ আন্তঃনগর ট্রেনের এসি চেয়ার কোচে ডিসপ্লের মাধ্যমে যাত্রীদের বিনোদনের ব্যবস্থা	সংশ্লিষ্ট ট্রেনে	টিকিট ক্রয়ের মাধ্যমে	যাত্রাকালীন সময়ে	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd
১০	টাইম টেবিল	সময়সূচী বই	স্টেশনে	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	সার্বক্ষণিক	জনাব মোঃ সফিকুর রহমান সিওপিএস/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০৯ copse@railway.gov.bd
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	জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd
১২	আবেদনের প্রেক্ষিতে রেলয়াতি সুবিধা প্রদান	রেলযোগে	সংশ্লিষ্ট জোনাল হেড কোয়ার্টার	বিধি মোতাবেক	প্রয়োজন সাপেক্ষে	জনাব মোহাম্মদ আহছান উল্লাহ সিওপিএস/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০৮ copsw@railway.gov.bd

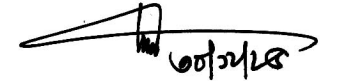
২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
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	শাহ আলম উপপরিচালক (মার্কেটিং) রেলভবন, ঢাকা। মোবাইল: ০১৭১১৬৯২৯৬৩ ddmkt@railway.gov.bd
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 স্টেশন মাস্টার জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান, সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস, সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd
৩	বাংলাদেশ রেলওয়ে ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মচারীদের পিআরএল মঞ্জুরী।	আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পিআরএল মঞ্জুর	১. আবেদন ২. ছুটির প্রাপ্যতা	বিনামূল্যে	সময়ানুযায়ী	রেজওয়ানা হোসেন, ডিপিও/ঢাকা dpoda@railway.gov.bd মোবাইল নং-০১৭১১-৬৯২৯৮৭ জনাব মোঃ আমির হোসেন, ডিপিও/চট্টগ্রাম মোবাইল নং- ০১৭১১-৬৯২৯৮৮ dpoctg@railway.gov.bd রিফাত শাকিল, ডিপিও/পাকশী dpopxc@railway.gov.bd মোবাইল নং-০১৭১১৬৯২৯৮৯ মোঃ মোরশেদ আলম, ডিপিও/লালমনিরহাট dpolmh@railway.gov.bd মোবাইল নং-০১৭১১৬৯২৯৯০

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪	আভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ	বিভিন্ন প্রশিক্ষণ পদ্ধতির মাধ্যমে	প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান	বিনামূল্যে	সময়ানুযায়ী	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান, সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং-০১৭১১৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস, সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd
৫	গার্ড রানিং রুম	বিভিন্ন হেড কোয়ার্টার রানিং রুম স্থাপনের মাধ্যমে।	সংশ্লিষ্ট স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	জনাব মোহাম্মদ সফিকুর রহমান, সিওপিএস/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০৯ copse@railway.gov.bd জনাব মোহাম্মদ আহছান উল্যা ভূঞা সিওপিএস/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০৮ copsw@railway.gov.bd
৬	লোকো রানিং রুম	বিভিন্ন হেড কোয়ার্টার	সংশ্লিষ্ট স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান, সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস, সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd
৭	অগ্নিনির্বাপক সুবিধা	অগ্নিনির্বাপক যন্ত্র ব্যবহারের মাধ্যমে	সকল স্টেশন	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট স্টেশনের স্টেশন মাস্টার

২.৪ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের কেন্দ্রীয় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার আওতায় বাংলাদেশ রেলওয়ে সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ।	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ দায়িত্বপ্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করেন।	ওয়েবসাইটের মাধ্যমে	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস। তদন্তের উদ্যোগ গ্রহণ করলে অতিরিক্ত ১০ (দশ) কর্মদিবস।	রুবিলা পারভীন পরিচালক ট্রাফিক (পরিবহন) রেলভবন, ঢাকা। মোবাইল: ০১৭১১-৬৯১৬১৩ dirt@railway.gov.bd



(মো: আনসার আলী)
উপপরিচালক (টিসি)
বাংলাদেশ রেলওয়ে
রেলভবন, ঢাকা।