

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ রেলওয়ে

সিটিজেন চার্টার

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

ও

ভিশনঃ নিরাপদ, সশ্রমী, 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, ইন্টারনেট ও সংশ্লিষ্ট স্টেশন কাউন্টার হতে	যাত্রীর জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্মনিবন্ধনের মাধ্যমে মোবাইল ইন্টারনেট ও বুকিং কাউন্টার হতে।	ক্রেডিট/ডেবিট কার্ড, মোবাইল ব্যাংকিং (বিকাশ, রকেট) 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 স্টেশন ম্যানেজার, ঢাকা মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯১৬১২
২	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	স্টেশন ম্যানেজার, চট্টগ্রাম মোবাইল নং- ০১৭১১-৬৯১৫৫০
৩	প্লাটফর্ম ও প্লাটফর্ম শেড	ট্রেনে যাত্রী উঠা-নামা সহজীকরণ ও বড়-বুটি, রোদ হতে যাত্রীকে নিরাপদ রাখে	বৈধ টিকিট প্রদর্শন	টিকিট মূল্য	সংশ্লিষ্ট ট্রেন ছাড়ার পূর্ব পর্যন্ত	স্টেশন ম্যানেজার, সিলেট মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯১৬৫৬
৪	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	স্টেশন ম্যানেজার, রাজশাহী
৫	শ্রেণীভেদে বিনা মাপুলে লাগেজ পরিবহন	বিধি মোতাবেক	ট্রেনে	টিকিট মূল্যে	যাত্রাকালীন	সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪
৬	অপ্রাপ্ত বয়স্কদের জন্য হাসকৃত মূল্যে ট্রেন ভ্রমণ ও অন্যান্য সুবিধা	বিধি মোতাবেক	ট্রেনে	টিকিট মূল্যে	যাত্রাকালীন	ccme@railway.gov.bd
৭	যুদ্ধাহত মুক্তিযোদ্ধাদের বিনামূল্যে রেলভ্রমণ সুবিধা, প্রতিবন্ধী ও গার্লসগাইড, ছাত্র, কিএনসিসি স্কাউটগণদের হাসকৃত মূল্যে রেলভ্রমণ সুবিধা	বিধি মোতাবেক	ট্রেনে	টিকিট মূল্যে	যাত্রাকালীন	সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫
৮	মাতৃদুগ্ধ পান করণ	বৈধ টিকিটধারী যাত্রীগণ।	গুরুত্বপূর্ণ রেলওয়ে স্টেশনসমূহ	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	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)
৯	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 মূল্য	যাত্রাকালীন সময়	সকল স্টেশন মাস্টার ও বুকিং সহকারী
১০	ভ্রমণকর গ্রহণ	টিকিটের সাথে ভ্রমণকর গ্রহণ করা হয়	ভিসা প্রদর্শন সাপেক্ষ	রাজস্ব বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য	একবার ভ্রমণের জন্য	স্টেশন ম্যানেজার, ঢাকা মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯১৬১২
১১	মালামাল বুকিং	স্টেশনে ওয়াগন বুকিং এর মাধ্যমে	চাহিদাপত্র, পিডাব্লিউ বিল, সংশ্লিষ্ট স্টেশনে চাহিদাপত্র বা ফরওয়ার্ডিং নোট	প্রারম্ভিক স্টেশনে বা গন্তব্য স্টেশনে নগদ অর্থে বা ক্রেডিট নোট এর মাধ্যমে; নির্ধারিত মূল্য	০৮:০০-২২:০০ পর্যন্ত	স্টেশন ম্যানেজার, চট্টগ্রাম মোবাইল নং- ০১৭১১-৬৯১৫৫০
১২	প্রাকৃতিক দুর্যোগে/আপদকালীন নাগরিক ও মালামাল পরিবহন	বিশেষ ব্যবস্থাপনায় প্রাকৃতিক দুর্যোগের সময় পরিবহন ব্যবস্থা সচল রাখা এবং আন্তঃদেশীয় মালামাল/খাদ্য পরিবহন	আর আর, চাহিদাপত্র, এলসি ইত্যাদি	নির্দিষ্ট অর্থে এবং নগদে	সার্বক্ষণিক	স্টেশন ম্যানেজার, সিলেট মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯১৬৫৬
১৩	পার্শ্বল বুকিং	স্টেশনে লাগেজ ড্যানের মাধ্যমে	পিডাব্লিউ বিল	প্রারম্ভিক স্টেশনে নগদ অর্থে নির্ধারিত হারে	সার্বক্ষণিক	স্টেশন ম্যানেজার, রাজশাহী
১৪	রিফান্ড টিকিট	কাউন্টার ও অনলাইনে মাধ্যমে।	কাউন্টার হতে ক্রয়কৃত টিকিট কাউন্টারে ও অনলাইনে ক্রয়কৃত টিকিট অনলাইনে	ক্ল্যারিকেল চার্জ/সময়ের সাথে আনুপাতিক হারে হাসকৃত মূল্য	তাৎক্ষণিকভাবে	
১৫	প্লাট ফরম টিকিট	প্লাটফরমে প্রবেশাধিকার টিকিট	স্টেশন কাউন্টার	বিধি মোতাবেক	সার্বক্ষণিক	সিসিএম/পূর্ব
১৬	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	মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd
১৭	ফুটওভার ব্রিজ	বিভিন্ন স্টেশনে যাত্রীদের চলাচলের সুবিধার্থে স্থাপিত ফুট ওভার ব্রিজ	প্রযোজ্য নহে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	সিসিএম/পশ্চিম
১৮	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	মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd
২০	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	
২১	সমন্বয় সেবা	বিভিন্ন পরিবহন সংস্থার সাথে সমন্বয়পূর্বক যাত্রার সময় নির্ধারণ	প্রযোজ্য নহে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	
২২	বেডিং সরবরাহ	ট্রেনে স্লিপার শ্রেণিতে ভ্রমণের সময়ে ক্যাটারার্স/রেলওয়ে কর্তৃপক্ষ কর্তৃক	যাত্রার প্রারম্ভে	বিধি মোতাবেক	যাত্রাকালীন সময়	
২৩	বিনোদন সুবিধা	অনবোর্ড/অফবোর্ড	স্টেশন, প্লাটফরম	বিধি মোতাবেক	যাত্রাকালীন সময়	

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)
(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
শুভেচ্ছা উপহার	বাংলা নববর্ষসহ বিভিন্ন জাতীয় দিবস উপলক্ষে যাত্রীসাধারণকে	বিভিন্ন স্টেশন ও ট্রেনে	বিনামূল্যে	নির্দিষ্ট দিনে	সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd
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	সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd
লেফট লাগেজ সেবা	স্টেশনে নির্ধারিত স্থানে নিরাপত্তার সাথে লাগেজ সংরক্ষণের মাধ্যমে	টোকেন বিনিময়ের মাধ্যমে এবং সংশ্লিষ্ট স্টেশনে	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	সংশ্লিষ্ট স্টেশন মাস্টার
যাত্রী ভাড়ার তালিকা ওয়েব সাইটে প্রদানের জন্য তথ্য প্রস্তুতকরণ	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	ভাড়া নির্ধারণের নীতিমালা সংক্রান্ত কাগজপত্র	বিনামূল্যে	প্রয়োজ্য নয়	উপ-পরিচালক/মার্কেটিং, রেলভবন, ঢাকা মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯২৯৬৩
ইন্টারনেটের মাধ্যমে টিকিট প্রাপ্তি	ইন্টারনেট এবং মোবাইল অ্যাপ এর মাধ্যমে	রেলওয়ের ওয়েব সাইট মোবাইল অ্যাপ	বিধি মোতাবেক	তাৎক্ষণিক	উপ-পরিচালক/টিসি, রেলভবন, ঢাকা মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯২৯৬২
স্টেশন ও ট্রেনে টয়লেট সুবিধা	ওয়েটিং রুম ও ট্রেনের ভিতরে	টিকিট প্রদর্শন	টিকিট মূল্য	যাত্রা শেষ হওয়া পর্যন্ত	সিএমই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১০ cmee@railway.gov.bd সিএমই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২৬ ceew@railway.gov.bd
পানীয় জল ও প্লাটফর্ম এবং ট্রেনে রিফ্রেশমেন্টের ব্যবস্থা করা	ওয়াটার ড্রিটমেন্ট প্লান্ট, খাবারের দোকান, ক্যাটারিং সেবার মাধ্যমে	স্টেশন প্লাটফর্ম ও সকল ট্রেন	ওয়াটার ড্রিটমেন্টে বিনামূল্যে এবং বোতলজাত পানি ও ক্যাটারিং সেবা নির্ধারিত মূল্যে নগদ প্রদান সাপেক্ষ	সার্বক্ষণিক	সিএমই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০১ cee@railway.gov.bd সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd
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	সিএমই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২৬ ceew@railway.gov.bd
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	সিএসটিই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১৫০৫৩০৭ cstee@railway.gov.bd সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd
ট্রেন ও প্লাটফর্মে প্রাথমিক চিকিৎসা প্রদান	যাত্রীদের প্রয়োজনে তাৎক্ষণিকভাবে প্রাথমিক চিকিৎসা সেবা	ট্রেনে কর্মরত গার্ড ও স্টেশন মাস্টার	বিনামূল্যে	স্টেশনে বৈধ টিকিট নিয়ে অবস্থানকালীন ও ট্রেনে যাত্রাকালীন	সিওপিএস/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০৯ copse@railway.gov.bd সিএমও/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২২ cmoe@railway.gov.bd
					সিএমই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১২ cmew@railway.gov.bd সিএমই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২৭ ceee@railway.gov.bd
					সিএসটিই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১৪৭ ceee@railway.gov.bd সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd
					সিওপিএস/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০৮ copsw@railway.gov.bd সিএমও/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২১ cmoe@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)	
৩৪	যাত্রীগাড়ী পাকিং সুবিধা	গাড়ীপাকিং স্পেস বরাদ্দের মাধ্যমে	স্টেশনে	বিধি মোতাবেক	সার্বক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট স্টেশনের স্টেশন মাস্টার	
৩৫	লাগেজ ট্রলি সুবিধা	স্টেশনসমূহে লাগেজ ট্রলি সরবারাহের মাধ্যমে	গুরুত্বপূর্ণ স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট স্টেশনের স্টেশন ম্যানেজার ও মাস্টার	
৩৬	স্টেশনে এবং ট্রেনে যাত্রীদের নিরাপত্তার জন্য জিআরপি ও রেলওয়ে নিরাপত্তা বাহিনী নিয়োগ	যাত্রীদের নিরাপত্তার জন্য জিআরপি ও রেলওয়ে নিরাপত্তা বাহিনী সার্বক্ষণিক তৎপরতা।	ট্রেনে এবং স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	সিসিআরএনবি/পশ্চিম মোবাইল নং-০১৭১১-৫০৬১২৫ ccrnw@railway.gov.bd	সিসিআরএনবি/পূর্ব মোবাইল নং-০১৭১১-৫০৬১২৪ ccrnb@railway.gov.bd
৩৭	স্টেশন এবং ট্রেনে পরিষ্কার ও পরিচ্ছন্নতার জন্য সার্বক্ষণিক সুইপিং ব্যবস্থা	পরিষ্কার ও পরিচ্ছন্নতা বজায় রাখা	ট্রেনে এবং স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	সিএমও/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২২ cmoe@railway.gov.bd	সিএমও/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২১ cmoe@railway.gov.bd
						সিএমই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১০ cmee@railway.gov.bd	সিএমই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১২ cmew@railway.gov.bd
						সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd	সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd
৩৮	ট্রেনের সঠিক সময় ও অবস্থান জানানো	যাত্রী কর্তৃক এসএমএস পাঠালে ফিরতি এসএমএস এর মাধ্যমে	মোবাইল ফোনের এসএমএস এর মাধ্যমে	নির্ধারিত মূল্যে	তাৎক্ষণিকভাবে	সিএসটিই/টেলিকম/রেলভবন মোবাইল নং ০১৭০৯-৯৯৯০৯১ cstet@railway.gov.bd	
৩৯	টিআইডিএস	ট্রেন ইনফরমেশন ডিসপ্লে সিস্টেম মনিটরের মাধ্যমে ট্রেনে তথ্য ভিজুয়েলাইজ করা।	স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক		
৪০	সিসিটিভি	স্টেশন চত্বরে নিরাপত্তা বিধান	স্টেশনে	বিনামূল্যে	যাত্রাকালীন সময়ে	সিএসটিই/পূর্ব ও পশ্চিম মোবাইল নং cstet@railway.gov.bd	
৪১	ওয়াই-ফাই সেবা	অনবোর্ড/অফবোর্ড ওয়াই-ফাই ইন্টারনেট সেবা	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	বিধি মোতাবেক	সার্বক্ষণিক		
৪২	ওয়েকআপ সেবা	গন্তব্য স্টেশনে আসার পূর্বে সন্মানিত যাত্রীদের পিএ সিস্টেমের মাধ্যমে অবহিত করা।	প্রযোজ্য নহে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক		
৪৩	ট্রেন সম্পর্কিত তথ্য	প্লট 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)	
						(৭)	(৭)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)		
৪৪	অনবোর্ড হাউজ কিপিং	এটেনডেন্ট কর্তৃক ট্রেন চলাকালীন সময়ে এ্যারোসল স্প্রে, এয়ার ফেনারসহ বিভিন্ন সেবা	ট্রেন চলাকালীন সময়ে	বিনামূল্যে	যাত্রাকালীন সময়ে	সিএমই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১০ cmee@railway.gov.bd সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd	সিএমই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১৫০৬১১২ cmew@railway.gov.bd সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd
৪৫	আরামদায়ক সুবিধা	ট্রেনের জানালায় পর্দা এবং সীট কভারের ব্যবস্থা	প্রযোজ্য নহে	প্রযোজ্য নহে	যাত্রাকালীন সময়ে	সিএমই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১০ cmee@railway.gov.bd সিওপিএস/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০৯ copse@railway.gov.bd	সিএমই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১৫০৬১১২ cmew@railway.gov.bd সিওপিএস/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১৫০৬১০৮ copsw@railway.gov.bd
৪৬	স্বল্প সময়ে ভ্রমণ	যথাযথ সময়ে গন্তব্যস্থলে পৌঁছানো	প্রযোজ্য নহে	প্রযোজ্য নহে	সার্বক্ষণিক	বিভাগীয় ডু-সম্পত্তি কর্মকর্তা, ঢাকা মোবাইল নং-০১৭১১৬৯১৬১১ পদবীঃ বিভাগীয় ডু-সম্পত্তি কর্মকর্তা, চট্টগ্রাম মোবাইল নং-১৭১১৬৯২৩৮২৯	পদবীঃ বিভাগীয় ডু-সম্পত্তি কর্মকর্তা, পাকশী মোবাইল নং-০১৭১১৬৯২৮৬৯ পদবীঃ বিভাগীয় ডু-সম্পত্তি কর্মকর্তা, লালমনিরহাট মোবাইল নং-০১৭১১৬৯২৮৮৭
৪৭	রেলভূমির লাইসেন্স নবায়ন	লাইসেন্সের কপি এবং সর্বশেষ লাইসেন্স ফি জমাদানের রশিদসহ নিকটবর্তী রেলওয়ে ডু-সম্পত্তি বিভাগে আবেদন	বিভাগীয় ডু-সম্পত্তি কর্মকর্তা, ঢাকা, চট্টগ্রাম, পাকশী ও লালমনিরহাট	সরকার নির্ধারিত ফি	১৫ দিন		
৪৮	হস্তান্তরতব্য লাইসেন্সকৃত রেলভূমির নামজারি।	লাইসেন্স হস্তান্তরের চুক্তিপত্র (নোটারি পাবলিক দ্বারা সম্পাদিত), লাইসেন্সের কপি এবং লাইসেন্স ফি পরিশোধের রশিদসহ নিকটবর্তী রেলওয়ে ডু-সম্পত্তি বিভাগে আবেদন।	বিভাগীয় ডু-সম্পত্তি কর্মকর্তা, ঢাকা, চট্টগ্রাম, পাকশী ও লালমনিরহাট।	সরকার নির্ধারিত বার্ষিক লাইসেন্স ফি এর দ্বিগুন পরিমাণ।	২ মাস		
৪৯	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	উর্ধ্বতন পত্রিকল্পনা কর্মকর্তা-৪ 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	সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ ccme@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	সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd
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	

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)
৫	এটিএম বুথ বন্দানের মাধ্যমে কমাশিয়াল ব্যাংক গুলোর সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণ	স্টেশনের নির্ধারিত স্থানে ব্যাংকগুলোর সুবিধা প্রদান	লিখিত আবেদনের প্রেক্ষিতে	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	মেয়াদ অনুযায়ী	সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd
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	সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd
৭	ট্রেনের অভ্যন্তরে নামাজের স্থান	যাত্রাকালীন সময়ে ধর্মপ্রাণ মুসলমানদের ট্রেনের অভ্যন্তরে নামাজ আদায়ের বিশেষ ব্যবস্থা	ট্রেনের অভ্যন্তরে নির্দিষ্ট কামরায়	বিনামূল্যে	যাত্রাকালীন সময়	সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd
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	সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd সিওপিএস/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১৫০৬১০৯ copse@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	সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd	সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd
১০	টাইম টেবিল	সময়সূচী বই	স্টেশনে	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	সার্বক্ষণিক	সিওপিএস/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১৫০৬১০৯ copse@railway.gov.bd	সিওপিএস/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১৫০৬১০৮ copsw@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		
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	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	উপ-পরিচালক (মার্কেটিং) রেলভবন, ঢাকা। মোবাইল: ০১৭১১৬৯২৯৬৩
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	স্টেশন মাস্টার সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd
৩	আভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ	বিভিন্ন প্রশিক্ষণ পদ্ধতির মাধ্যমে	প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান	বিনামূল্যে	সময়ানুযায়ী	সিএমই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১০ cmee@railway.gov.bd সিএমই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১২ cmew@railway.gov.bd

৪	গার্ড রানিং রুম	বিভিন্ন হেড কোয়ার্টার রানিং রুম স্থাপনের মাধ্যমে।	সংশ্লিষ্ট স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	সিওপিএস/পূর্ব মোবাইল নং-০১৭১১-৫০৬১০৯ copse@railway.gov.bd সিওপিএস/পশ্চিম মোবাইল নং-০১৭১১-৫০৬১০৮ copsw@railway.gov.bd
৫	লোকো রানিং রুম	বিভিন্ন হেড কোয়ার্টার	সংশ্লিষ্ট স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	সিএমই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১০ cmee@railway.gov.bd সিএমই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১২ cmew@railway.gov.bd
৬	অগ্নিনির্বাপক সুবিধা	অগ্নিনির্বাপক যন্ত্র ব্যবহারের মাধ্যমে	সকল স্টেশন	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট স্টেশনের স্টেশন মাস্টার

