

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

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ নিরাপদ ও আরামদায়ক রেলওয়ে ব্যবস্থা।

মিশনঃ কোড ও ম্যানুয়েল মোতাবেক দেশব্যাপী নিরাপদ ও দক্ষ রেলওয়ে সেবা নিশ্চিত করা। বিধি-বিধান মোতাবেক রক্ষণাবেক্ষণ ও ট্রেন পরিচালনা।

২. প্রতিশ্রুত সেবা সমূহঃ

২.১ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ইমেইল)
১	রেলপথ ও রেলওয়ের বিভিন্ন স্থাপনা পরিদর্শন।	রেলপথ যাত্রী সাধারণের জন্য উপযুক্ত কি- না তা পরিদর্শন করে সরকারের নিকট রিপোর্ট পেশ করা হয়।	প্রযোজ্য নহে	বিনা মূল্যে	বাৎসরিক কর্মসূচী মোতাবেক	নামঃ আখতারুজ্জামান হায়দার পদবীঃ সরকারি রেল পরিদর্শক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৬০০২০ সেল ফোনঃ ০১৭১১৫০৫৭১৫ ইমেইলঃ gibr@railway.gov.bd
২	যাত্রী সেবা।	যাত্রী সুযোগ-সুবিধাধি পরীক্ষাকরণ ও প্রতিবেদন পেশ।	প্রযোজ্য নহে	বিনা মূল্যে	কর্মসূচী মোতাবেক	নামঃ আখতারুজ্জামান পদবীঃ সরকারি রেল পরিদর্শক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৬০০২০ সেল ফোনঃ ০১৭১১৫০৫৭১৫ ইমেইলঃ gibr@railway.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী ও ফোন)
৩	রেলপথে চলাচলরত রোলিং স্টক সমূহের চলাচলের উপযোগীতা পরীক্ষাকরণ।	নিয়মিত রোলিং স্টক পরিদর্শনপূর্বক।	প্রযোজ্য নহে	বিনা মূল্যে	কর্মসূচী মোতাবেক	নামঃ মোঃ আখতারুজ্জামান হায়দার পদবীঃ সরকারি রেল পরিদর্শক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৬০০২০ সেল ফোনঃ ০১৭১১৫০৫৭১৫ ইমেইলঃ gibr@railway.gov.bd
৪	নতুন রেল পথ চালুর অনুমোদন প্রদান।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি এবং রেলপথ পরীক্ষান্তে উপযুক্ত বিবেচিত হলে অনুমোদন প্রদান।	বাংলাদেশ রেলওয়ে কর্তৃক প্রয়োজনীয় নক্সা ও আনুসঙ্গিক কাগজপত্র সহ আবেদন।	বিনা মূল্যে	৩০ কর্মদিবস	নামঃ মোঃ আখতারুজ্জামান হায়দার পদবীঃ সরকারি রেল পরিদর্শক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৬০০২০ সেল ফোনঃ ০১৭১১৫০৫৭১৫ ইমেইলঃ gibr@railway.gov.bd
৫	নতুন রোলিং স্টক চালু করার অনুমোদন।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি এবং রেলপথ পরীক্ষান্তে উপযুক্ত বিবেচিত হলে অনুমোদন প্রদান।	বাংলাদেশ রেলওয়ে কর্তৃক প্রয়োজনীয় ড্রয়িং ম্যানুয়েল ও আনুসঙ্গিক কাগজপত্র সহ আবেদন।	বিনা মূল্যে	৩০ কর্মদিবস	নামঃ মোঃ আখতারুজ্জামান হায়দার পদবীঃ সরকারি রেল পরিদর্শক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৬০০২০ সেল ফোনঃ ০১৭১১৫০৫৭১৫ ইমেইলঃ gibr@railway.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী ও ফোন)
৬	রেলপথে সংঘটিত দূর্ঘটনার তদন্তকরণ।	তদন্ত পূর্বক দূর্ঘটনার প্রকৃত কারণ উদঘাটন।	দূর্ঘটনা সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনা মূল্যে	স্বল্পতম সময়ের মধ্যে	নামঃ মোঃ আখতারুজ্জামান হায়দার পদবীঃ সরকারি রেল পরিদর্শক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৬০০২০ সেল ফোনঃ ০১৭১১৫০৫৭১৫ ইমেইলঃ gibr@railway.gov.bd
৭	বন্ধ ঘোষিত রেলপথ চালুকরণের অনুমোদন প্রদান।	সংশ্লিষ্ট দলিলাদি এবং রেলপথ পরীক্ষান্তে উপযুক্ত বিবেচিত হলে অনুমোদন প্রদান।	সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনা মূল্যে	যৌক্তিক সময়ের মধ্যে	নামঃ মোঃ আখতারুজ্জামান হায়দার পদবীঃ সরকারি রেল পরিদর্শক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৬০০২০ সেল ফোনঃ ০১৭১১৫০৫৭১৫ ইমেইলঃ gibr@railway.gov.bd

অভ্যন্তরীণ সেবা ২.২

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী ও ফোন)
১	চাকুরী বিধান অনুযায়ী কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রাপ্য সুযোগ সুবিধা প্রদান।	বিধান অনুযায়ী	চাকুরী বিধিমালা সংক্রান্ত	বিনা মূল্যে	প্রয়োজন সাপেক্ষে যৌক্তিক সময়ের মধ্যে	নামঃ মোঃ আবুল কাশেম পদবীঃ প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৬০০২০ সেল ফোনঃ ০১৭১১৬৯২৯৮২
২	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রাপ্য পাশ সুবিধা প্রদান।	প্রাপ্যতা অনুযায়ী বিধি মোতাবেক পাশ, ডিউটি পাশ, পিটিও এবং সিটিও প্রদান।	পাশ বিধি মোতাবেক	বিধান অনুযায়ী	সময়ানুযায়ী	নামঃ মোঃ আবুল কাশেম পদবীঃ প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৬০০২০ সেল ফোনঃ ০১৭১১৬৯২৯৮২
৩	অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ।	বিভিন্ন বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান।	বিভিন্ন প্রশিক্ষণ উপকরণ	বিনা মূল্যে	প্রশিক্ষণ সূচী অনুযায়ী	নামঃ মোঃ আবুল কাশেম পদবীঃ প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৬০০২০ সেল ফোনঃ ০১৭১১৬৯২৯৮২
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি।	বিধিমালা অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ।	(১) সাদা কাগজে আবেদন (২) প্রাপ্যতার প্রতিবেদন	বিনা মূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস।	নামঃ মোঃ আখতারুজ্জামান হায়দার পদবীঃ সরকারি রেল পরিদর্শক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৬০০২০ সেল ফোনঃ ০১৭১১৫০৫৭১৫ ইমেইলঃ gibr@railway.gov.bd ও নামঃ মোঃ আবুল কাশেম পদবীঃ প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৬০০২০ সেল ফোনঃ ০১৭১১৬৯২৯৮২
৫	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অন্যান্য নির্দেশনা প্রতিপালন।	রেলপথ মন্ত্রণালয় হতে প্রাপ্ত নির্দেশনা বাস্তবায়ন।	রেলপথ মন্ত্রণালয়	বিনামূল্যে	নির্দেশনা মোতাবেক নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে।	নামঃ মোঃ আখতারুজ্জামান হায়দার পদবীঃ সরকারি রেল পরিদর্শক ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৬০০২০ সেল ফোনঃ ০১৭১১৫০৫৭১৫ ইমেইলঃ gibr@railway.gov.bd ও নামঃ মোঃ আবুল কাশেম পদবীঃ প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোনঃ ৮৮-০২-৯৫৬০০২০ সেল ফোনঃ ০১৭১১৬৯২৯৮২