

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ রেলওয়ে
সিটিজেন চার্টার

১. বিনামূল্যে রেলওয়ে পরিবহন ব্যবস্থা আধুনিকায়নের মাধ্যমে দেশব্যাপি নিরাপদ, সশস্ত্রী, দক্ষ এবং পরিবেশ বান্ধব রেলওয়ে সেবা প্রদান করা হবে।
২. নিরাপদ, সশস্ত্রী, আধুনিক ও পরিবেশ বান্ধব রেলওয়ে পরিবহন ব্যবস্থা।
৩. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
- ২.১. ন্যায্যিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব গ্রহণ কর্তৃক নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	আন্তঃনগর ট্রেনের আপন সংরক্ষণ	মোবাইল অ্যাপ, ইন্টারনেট ও সংশ্লিষ্ট স্টেশন কাউন্টার হতে	যাত্রীর জাতীয় পরিচয়পত্র/জমানিবন্ধনের মাধ্যমে মোবাইল অ্যাপ, ইন্টারনেট ও বুকিং কাউন্টার হতে।	ক্রেন্ডিট/ডেবিট কার্ড, মোবাইল ব্যাংকিং (বিকাশ, রকেট) এর মাধ্যমে ইন্টারনেটে এবং নগদ টাকায় কাউন্টার হতে	সংশ্লিষ্ট ট্রেন ছাড়ার ৫ দিন পূর্ব পর্যন্ত প্রাপ্তি সাপেক্ষে আশ্রয় সংরক্ষণ করা যাবে।	সকল স্টেশন মাস্টার ও বুকিং সরকারী জনাব মাসুদ সান্নোয়ার স্টেশন ম্যানেজার, ঢাকা মোবাইল নং ০২৭১১-৬২১৬১২ smard@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/জমানিবন্ধনের মাধ্যমে মোবাইল অ্যাপ, ইন্টারনেট ও সংশ্লিষ্ট স্টেশন কাউন্টার হতে	ক্রেন্ডিট/ডেবিট কার্ড, মোবাইল ব্যাংকিং (বিকাশ, রকেট) এর মাধ্যমে ইন্টারনেটে এবং নগদ টাকায় কাউন্টার হতে	প্রাপ্তি সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট ট্রেন ছাড়ার পূর্ব পর্যন্ত টিকিট ক্রয় করা যাবে।	জনাব মো: মানিরুজ্জামান স্টেশন ম্যানেজার, চট্টগ্রাম মোবাইল নং ০২৭১১-৬২১৬৫০ smrc@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	জনাব রুই ইসলাম, স্টেশন ম্যানেজার, সিলেট মোবাইল নং ০২৭১১-৬২১৬৫৬ smrsyl@railway.gov.bd
৪	প্লাটফর্ম ও প্লাটফর্মের শেড	প্লাটফর্ম ও প্লাটফর্মের শেড	বৈধ টিকিট প্রদর্শন	টিকিট মূল্য	সংশ্লিষ্ট ট্রেন ছাড়ার পূর্ব পর্যন্ত	জনাব আব্দুল করিম স্টেশন ম্যানেজার, রাজশাহী মোবাইল নং ০২৭১৬-৪৪৪০৬৬ smrsh@railway.gov.bd
৫	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	জনাব মোহাম্মদ মাকসুদুর রহমান সিসিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০২৭১১-৬০৬১১ come@railway.gov.bd
৬	শ্রেণীভেদে বিনা মাসুলে কাগজ পরিবহন	শ্রেণীভেদে বিনা মাসুলে কাগজ পরিবহন	বিধি মোতাবেক	টিকিট মূল্য	যাত্রাকালীন	জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০২৭১১-৬০৬১১ come@railway.gov.bd
৭	আন্তঃনগর ট্রেনে কাগজ/আবান সংরক্ষণের মাধ্যমে যাত্রীদের কাগজ পরিবহন	আন্তঃনগর ট্রেনে কাগজ/আবান সংরক্ষণের মাধ্যমে যাত্রীদের কাগজ পরিবহন	বিধি মোতাবেক	টিকিট মূল্য	যাত্রাকালীন	জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০২৭১১-৬০৬১১ come@railway.gov.bd
৮	অপ্রাপ্ত বয়স্কদের জন্য হাস্যকৃত মূল্যে ট্রেন হ্রাণ ও অন্যান্য সুবিধা	অপ্রাপ্ত বয়স্কদের জন্য হাস্যকৃত মূল্যে ট্রেন হ্রাণ ও অন্যান্য সুবিধা	বিধি মোতাবেক	টিকিট মূল্য	যাত্রাকালীন	জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০২৭১১-৬০৬১১ come@railway.gov.bd
৯	যুদ্ধবৃত্ত মুক্তিযোদ্ধাদের বিনামূল্যে রেলভ্রমণ সুবিধা, প্রতিবন্ধী ও গর্ভাবস্থার স্ত্রী, ছাত্র, বিনোদন/স্বাস্থ্যকর্মীদের হাস্যকৃত মূল্যে রেলভ্রমণ সুবিধা	যুদ্ধবৃত্ত মুক্তিযোদ্ধাদের বিনামূল্যে রেলভ্রমণ সুবিধা, প্রতিবন্ধী ও গর্ভাবস্থার স্ত্রী, ছাত্র, বিনোদন/স্বাস্থ্যকর্মীদের হাস্যকৃত মূল্যে রেলভ্রমণ সুবিধা	বিধি মোতাবেক	টিকিট মূল্য	যাত্রাকালীন	জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস সিসিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০২৭১১-৬০৬১১ come@railway.gov.bd
১০	মাসুলহীন পান কর্তার	মাসুলহীন পান কর্তার	বৈধ টিকিটধারী যাত্রীগণ।	পুরুতপূর্ণ রেলওয়ে স্টেশনসমূহে	বিনামূল্যে	সাধারণিক

(চলমান পাঠ্য-০২)

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)
(২)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১১	ট্রেনের নতুন সময়সূচি প্রদর্শন	সংশ্লিষ্ট স্টেশনের ট্রেনের সময়সূচি স্টেশনের দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শনের মাধ্যমে	স্টেশনের দৃশ্যমান স্থানে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	সকল স্টেশন মাস্টার ও বুকিং সহকারী
১২	আন্তঃদেশীয় যাত্রী পরিবহন	আন্তঃদেশীয় মৈত্রী/বন্ধন/মিত্রালী এক্সপ্রেস ট্রেন পরিচালনার মাধ্যমে	পাসপোর্ট এবং ভিসা প্রদর্শন করা পাসপোর্ট চাকা, চট্টগ্রাম ও খুলনা স্টেশনে টিকিট ক্রয় করতে পারবে।	টিকিট মূল্যে	যাত্রাকালীন সময়	জনাব আবুদ সাবোয়ার স্টেশন ম্যানেজার, ঢাকা মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯১৬১২ smrda@railway.gov.bd
১৩	ভ্রমণকার গ্রহণ	টিকিটের সাথে ভ্রমণকার গ্রহণ করা হয়	ভিসা প্রদর্শন পাসপোর্ট	রাজস্ব বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে	একবার ভ্রমণের জন্য	জনাব মো: মনিরুজ্জামান স্টেশন ম্যানেজার, চট্টগ্রাম মোবাইল নং- ০১৭১১-৬৯১৬০০ smrcg@railway.gov.bd
১৪	যাত্রামাল বুকিং	স্টেশনে ওয়ানন বুকিং এর মাধ্যমে	চাহিদাপত্র, পিডিআইডি বিল, সংশ্লিষ্ট স্টেশনে চাহিদাপত্র বা ফরওয়ার্ডিং নোট	প্রারম্ভিক স্টেশনে বা গন্তব্য স্টেশনে নগদ অর্থে বা ক্রেডিট নোট এর মাধ্যমে; নির্ধারিত মূল্যে	০৮:০০-১২:০০ পর্যন্ত	জনাব মুর হুসলাম, স্টেশন ম্যানেজার, সিলেট মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯১৬০৬ smrsyl@railway.gov.bd
১৫	প্রাকৃতিক দুর্যোগে/আপদকালীন নাগরিক ও যাত্রামাল পরিবহণ	বিশেষ ব্যবস্থাপনায় প্রাকৃতিক দুর্যোগের সময় পরিবহন ব্যবস্থা চালান রাখা এবং আন্তঃরেল ও আন্তঃদেশীয় যাত্রামাল/খাদ্য পরিবহন	আর আর, চাহিদাপত্র, এলপি ইত্যাদি	নির্দিষ্ট অর্থে এবং নগদে	সার্বক্ষণিক	জনাব মুর হুসলাম, স্টেশন ম্যানেজার, সিলেট মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯১৬০৬ smrsyl@railway.gov.bd
১৬	পার্সেল বুকিং	স্টেশনে লাগেজ ড্রানের মাধ্যমে	পিডিআইডি বিল	প্রারম্ভিক স্টেশনে নগদ অর্থে নির্ধারিত হারে	সার্বক্ষণিক	জনাব আব্দুল করিম স্টেশন ম্যানেজার, রাজশাহী মোবাইল নং-০১৭১৩-৪৪৪০৬৬ smrjhi@railway.gov.bd
১৭	রিফল্ড টিকিট	কাউন্টার ও অনলাইনে মাধ্যমে।	কাউন্টার হতে ক্রয়কৃত টিকিট	ক্রয়কৃত টিকিট অনলাইনে	তৎক্ষণিকভাবে	জনাব আব্দুল করিম স্টেশন ম্যানেজার, রাজশাহী মোবাইল নং-০১৭১৩-৪৪৪০৬৬ smrjhi@railway.gov.bd
১৮	প্লট ফরম টিকিট	প্লটফরমে প্রবেশাধিকার টিকিট	স্টেশন কাউন্টার	বিধি মোতাবেক	সার্বক্ষণিক	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান সিবিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ come@railway.gov.bd
১৯	অভিযোগ গ্রহণ	স্টেশনে স্টেশন মাস্টারের নিকট বা ট্রেনে গার্ডের নিকট রক্ষিত অভিযোগ বই-এ অভিযোগ লিপিবদ্ধ করার মাধ্যমে	অভিযোগ বই স্টেশন এবং ট্রেনে	বিধি মোতাবেক	সার্বক্ষণিক	জনাব সজিত কুমার বিশ্বাস সিবিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ come@railway.gov.bd
২০	ফুটওভার ব্রিজ	বিভিন্ন স্টেশনে যাত্রীদের চলচালের সুবিধার্থে স্থাপিত ফুট ওভার ব্রিজ	প্রয়োজ্য নড়ে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	জনাব সজিত কুমার বিশ্বাস সিবিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ come@railway.gov.bd
২১	হুইল চেয়ার ও লাগেজ হুলি সেবা	(ক) অসুস্থ রোগী, বয়স্ক এবং শারীরিক অক্ষম যাত্রীদের জন্য হুইল চেয়ার সেবা। (খ) স্টেশনসমূহে লাগেজ হুলি সরবরাহের মাধ্যমে।	স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	জনাব সজিত কুমার বিশ্বাস সিবিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ come@railway.gov.bd
২২	রিটায়ারিং 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	জনাব সজিত কুমার বিশ্বাস সিবিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ come@railway.gov.bd
২৩	সমরসর সেবা	বিভিন্ন পরিবহন সংস্থার সাথে সমরসরপূর্বক যাত্রার সময় নির্ধারণ	প্রয়োজ্য নড়ে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	জনাব সজিত কুমার বিশ্বাস সিবিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ come@railway.gov.bd
২৪	বেডিং সরবরাহ	ট্রেনে স্লিপার শ্রেণিতে ভ্রমণের সময়ে কাটার্সার্ভ/রেলওয়ে কর্তৃপক্ষ কর্তৃক	যাত্রার প্রারম্ভে	বিধি মোতাবেক	যাত্রাকালীন সময়	জনাব সজিত কুমার বিশ্বাস সিবিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ come@railway.gov.bd
২৫	বিনোদন সুবিধা	অন্যবোর্ড/অফবোর্ড	স্টেশন, প্লটফরম	বিধি মোতাবেক	যাত্রাকালীন সময়	জনাব সজিত কুমার বিশ্বাস সিবিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ come@railway.gov.bd

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব গ্রহণ কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২৬	শুভেচ্ছা উপহার	বাংলা নববর্ষের বিভিন্ন জাতীয় দিবস উপলক্ষে যাত্রীসাধারণকে দাবী প্রদানের পর রেলওয়ে ফান্ড হতে নগদ অর্থ প্রদান	বিভিন্ন স্টেশন ও ট্রেনে	বিনামূল্যে	নির্দিষ্ট দিনে	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান সিবিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ cmew@railway.gov.bd জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস সিবিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd সংশ্লিষ্ট স্টেশন মাস্টার
২৭	মালমাল হারানো বা পুষ্টিনা জনিত কারণে অস্বস্তি নিরতনের ক্ষতিপূরণ প্রদান।		সংশ্লিষ্ট সিবিএম দপ্তর হতে	বিনামূল্যে	দাবী প্রমাতার মাধ্যমে	
২৮	লেক্ট নাগোজ সেবা	স্টেশনে নির্ধারিত স্থানে নিরাপত্তার সাথে নাগোজ সংরক্ষণের মাধ্যমে	ট্রেনে বিনিময়ের মাধ্যমে এবং সংশ্লিষ্ট স্টেশনে	বিনামূল্যে	অৎক্ষণিকভাবে	মো: মহররুজ্জামান ট্রেমুদী উপ-পরিচালক/মার্কটিং, রেলভবন, ঢাকা মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯২৯৬৩ ddmkt@railway.gov.bd
২৯	যাত্রী অভ্যর্থনা তালিকা ওয়েব সাইটে প্রদানের জন্য তথ্য প্রস্তুতকরণ	ওয়েব সাইটে মাধ্যমে	ভাড়া নির্ধারণের নীতিমালা সংক্রান্ত কাগজপত্র	বিনামূল্যে	প্রয়োজ্য নয়	
৩০	ইন্টারনেটের মাধ্যমে টিকিট প্রাপ্তি	ইন্টারনেট এবং মোবাইল অ্যাপ এর মাধ্যমে	রেলওয়ের ওয়েব সাইটে মোবাইল অ্যাপ	বিধি মোতাবেক	তৎক্ষণিক	মো: অনাসার আলী উপ-পরিচালক/টিসি, রেলভবন, ঢাকা মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯২৯৬৩ ddtc@railway.gov.bd
৩১	স্টেশন ও ট্রেনে টিকিট সুবিধা	ওয়েটিং রুম ও ট্রেনের ভিতরে	টিকিট প্রদর্শন	টিকিট মূল্য	যাত্রা শেষ হওয়া পর্যন্ত	জনাব অরুণ কুমার দাস, সিএমই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১০ cmee@railway.gov.bd জনাব হাবিবুর রহমান সিএমই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৭ ceee@railway.gov.bd জনাব মো: আবু জাফর সিএম, সিই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১০১ ceee@railway.gov.bd জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান সিবিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ cmew@railway.gov.bd
৩২	পানীয় জল ও প্লাস্টিকের বার এবং ট্রেনে রিফ্রেশমেন্টের ব্যবস্থা করা	ওয়াটার ট্রিটমেন্ট প্লান্ট, খাবারের দোকান, কাটারিং সেবার মাধ্যমে	স্টেশন প্লাস্টিকের বার ও সকল ট্রেন	ওয়াটার ট্রিটমেন্টে বিনামূল্যে এবং রোডজাত পানি ও কাটারিং সেবা নির্ধারিত মূল্যে নগদ প্রদান সাপেক্ষ	সার্বজনিক	জনাব মো: আবু জাফর সিএম, সিই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১০২ ceew@railway.gov.bd জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস সিবিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd

(চলমান পাতা-০৪)

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিমাপন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সার্বিক শ্রাষ্ট কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	
৩৩	স্টেশনে এবং ট্রেনে রাতিকালীন বাত্মি, 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 হাবিবুর রহমান সিইই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২৭ ceee@railway.gov.bd জনাব অপস কুমার দাস, সিএমই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১০ cmee@railway.gov.bd জনাব হাবিবুর রহমান সিইই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২৭ ceee@railway.gov.bd	জনাব মো: শফিকুর রহমান সিইই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২৬ ceew@railway.gov.bd জনাব মুহাম্মদ কুদরত-ই খুদা, সিএমই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১২ cmew@railway.gov.bd জনাব মো: শফিকুর রহমান সিইই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২৬ ceew@railway.gov.bd
৩৫	ট্রেন ও প্ল্যাটফর্মে প্রাথমিক চিকিৎসা প্রদান	যাত্রীদের প্রয়োজনে অক্ষয়িকভাবে প্রাথমিক চিকিৎসা সেবা	ট্রেন ও স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বিক	জনাব মো: শহিদুল ইসলাম সিওপিএস/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০৯ copse@railway.gov.bd ডা: ইবনে সাকি আব্দুল আযাদ সিএমও/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২২ cmoe@railway.gov.bd	জনাব মোহাম্মদ আহছান উল্লাহ তুঁকো সিওপিএস/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০৮ copsw@railway.gov.bd ডা: মো: আনিজুল হক সিএমও/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২২ cmoe@railway.gov.bd
৩৬	যাত্রীপাড়া প্যাকিং সুবিধা	গাড়ীপ্যাকিং স্পেস বরাদ্দের মাধ্যমে	স্টেশনে	বিধি মোতাবেক	সার্বিক	জনাব মাসুদ সাগরায়ার স্টেশন ম্যানেজার, ঢাকা মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯১৬১২ smrda@railway.gov.bd জনাব মো: মনিরুজ্জামান স্টেশন ম্যানেজার, চট্টগ্রাম মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯১৬৫০ smrctg@railway.gov.bd	জনাব নূর ইসলাম, স্টেশন ম্যানেজার, সিলেট মোবাইল নং ০১৭১১-৬৯১৬৫৬ smrslt@railway.gov.bd জনাব আব্দুল করিম মোবাইল নং ০১৭১৬-৪৪৪০৬৬ স্টেশন ম্যানেজার, রাজশাহী smrriji@railway.gov.bd
৩৭	লাগেজ ট্রলি সুবিধা	স্টেশনসমূহে লাগেজ ট্রলি সরবরাহের মাধ্যমে	গুরুত্বপূর্ণ স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বিক	জনাব আশরাফ ইসলাম সিপিআরএনবি/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২৫ cermbw@railway.gov.bd ডিআইজি/ঢাকা মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১৪০	মো: জাহিদুল ইসলাম সিপিআরএনবি/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২৪ cermbe@railway.gov.bd
৩৮	স্টেশনে এবং ট্রেনে যাত্রীদের নিরাপত্তার জন্য জিআরপি ও বাহিনী নিয়োগ	যাত্রীদের নিরাপত্তার জন্য জিআরপি ও রেলওয়ে নিরাপত্তা বাহিনী সার্বিকভাবে	স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বিক		

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
৩৯	স্টেশন এবং ট্রেনে পরিষ্কার ও পরিচ্ছন্নতার জন্য সার্বক্ষণিক সুইপিং ব্যবস্থা	পরিষ্কার ও পরিচ্ছন্নতা বজায় রাখা	ট্রেনে এবং স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	ডা: ইবনে সফি আব্দুল আযাদ সিএমও/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১২২ cmoe@railway.gov.bd জনাব তাপস কুমার দাস, সিএমই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১০ cmee@railway.gov.bd জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান সিএমএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ ceme@railway.gov.bd
৪০	ট্রেনের সঠিক সময় ও অবস্থান জানানো	যাত্রী কর্তৃক এসএমএস পাঠালে ফিরতি এসএমএস এর মাধ্যমে	মোবাইল ফোনের এসএমএস এর মাধ্যমে	নির্ধারিত মূল্য	তৎক্ষণিকভাবে	জনাব বেনু রঞ্জন শরকার, সিএসটিই/টেলিকম/রেলভন মোবাইল নং ০১৭০৯-৯৯৯০৯১ csite@railway.gov.bd
৪১	টিআইভিএস	ট্রেন ইনস্ফরমেশন ডিসকোর্স সিস্টেম মনিটরের মাধ্যমে ট্রেনে তথ্য ডিজুয়েলগাইজ করা।	স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	জনাব সুপীল কুমার হালদার, সিএসটিই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১৫০৫৩০৭ csite@railway.gov.bd
৪২	সিসিটিভি	ক্রোজসার্কিট ক্যামেরা মাধ্যমে স্টেশন চত্বরে নিরাপত্তা রাখান	স্টেশনে	বিনামূল্যে	যাত্রাকালীন সময়ে	জনাব মো: বিজানুর রহমান, সিএসটিই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১৪৭ cece@railway.gov.bd
৪৩	ওয়াই-ফাই সেবা	অনবোর্ড/অফবোর্ড ওয়াই-ফাই ইন্টারনেট সেবা	ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	বিধি মোতাবেক	সার্বক্ষণিক	
৪৪	ওয়েবকন্টাক্ট সেবা	গরুবা স্টেশনে আসার পূর্বে সম্মানিত যাত্রীদের পিএ সিস্টেমের মাধ্যমে অবহিত করা।	প্রয়োজ্ঞা নভে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	
৪৫	ট্রেন সম্পর্কিত তথ্য	শ্রাট ফরমো বড় ডিসকোর্স মাধ্যমে প্রদর্শন	স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	

(চলমান পাতা-০৬)

সিএমও
উপ-পরিচালক/টি সি
বাংলাদেশ রেলওয়ে
রেল ভবন, ঢাকা।

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব গ্রহণ কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪৬	অনবোর্ড হাউজ কিপিং	এটেনডেন্ট কর্তৃক ট্রেন চলাকালীন সময়ে এডরোসাল স্টেশ, এয়ার স্টেশনারসহ বিভিন্ন সেবা	ট্রেন চলাকালীন সময়ে	বিনামূল্যে	যাত্রাকালীন সময়ে	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান সিএমই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ cmee@railway.gov.bd
৪৭	আরামদায়ক সুবিধা	ট্রেনের জানালায় পর্দা এবং সীট কভারের ব্যবস্থা	প্রযোজ্য নহে	প্রযোজ্য নহে	যাত্রাকালীন সময়ে	জনাব সজিত কুমার বিশ্বাস সিএমই/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ cmew@railway.gov.bd
৪৮	স্বল্প সময়ে ভ্রমণ	যথাযথ সময়ে গন্তব্যস্থলে পৌঁছানো	প্রযোজ্য নহে	প্রযোজ্য নহে	সর্বাঙ্গিক	জনাব তাপস কুমার দাস সিএমই/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১০ cmee@railway.gov.bd জনাব মোঃ শহিদুল ইসলাম সিওপিএস/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০৯ copse@railway.gov.bd
৪৯	রেলভূমির লাইসেন্স নবায়ন	লাইসেন্সের কপি এবং সর্বশেষ লাইসেন্স ফি জমাধানের রশিদসহ নিকটবর্তী রেলওয়ে ডু-সম্পত্তি বিভাগে আবেদন	বিভাগীয় ডু-সম্পত্তি কর্মকর্তা, ঢাকা, চট্টগ্রাম, পাকশী ও লালমনিরহাট	সরকার নির্ধারিত ফি	১৫ দিন	জনাব মোঃ সফিউল্লাহ বিভাগীয় ডু-সম্পত্তি কর্মকর্তা, ঢাকা মোবাইল নং-০১৭১১৬১১৬১১১ deoda@railway.gov.bd
৫০	বস্তৃতরতন্য লাইসেন্সকৃত রেলভূমির নামজারি।	লাইসেন্স বস্তৃতরতনের মুজিহদে (নোট) 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।	২মাস	জনাব জিসান দত্ত বিভাগীয় ডু-সম্পত্তি কর্মকর্তা (ভ: দা:), চট্টগ্রাম মোবাইল নং-১৭১১৬১১৬১১১১ deocetg@railway.gov.bd
৫১	বাংলাদেশ রেলওয়ের উন্নয়ন প্রকল্প সম্পর্কিত তথ্য সরবরাহ।	তথ্য চাহিদা দাতার পক্ষ হতে নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন গ্রহণের পর তথ্য সরবরাহের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	যথাযথ ফরমের মাধ্যমে আবেদন পত্র।	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী নির্দিষ্ট মূল্য পরিশোধযোগ্য।	সর্বাঙ্গিক	মোঃ হোসেন উদ্দিন মলিক উর্ধ্বতন পরিকল্পনা কর্মকর্তা-৪ (ভ: দা:) রেলভবন, ঢাকা। মোবাইল নং-০১৭১১-৬১১১১০

(চলমান পাতা-০৭)

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক ক্	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব গ্রহণ কর্মসূচী (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রতিষ্ঠানের অনুরূপে আসন টিকিট প্রদান	প্রতিষ্ঠানের চাহিদানুযায়ী টিকিট প্রদান।	সংশ্লিষ্ট স্টেশন এবং তারের চাহিদাপত্র	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	ট্রেন ছাড়ার পূর্ব পর্যন্ত	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান সিবিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ csmw@railway.gov.bd
২	আর্সি স্পেশাল ট্রেন পরিচালনা	চাহিদানুযায়ী স্পেশাল সময়সূচী অনুযায়ী স্পেশাল ট্রেনে পরিচালনা	লিখিত চাহিদাপত্র	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	যাত্রার একমাস পূর্বে	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান সিবিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ csmw@railway.gov.bd
৩	পুলিশ ও বিজিবির জন্য সেবা প্রদান	চাহিদানুযায়ী ট্রেনের আসন সংরক্ষণ করা হয়।	লিখিত চাহিদাপত্র	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	যাত্রার ১৫ দিন পূর্ব পর্যন্ত	জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস সিবিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ csmw@railway.gov.bd
৪	বিচার বিভাগ, আর্সি নোডি, বিমানবাহিনী, বিজিএমইএ, জাতীয় সংসদ, বিত্তীয় কারিশনালের কার্যালয় এর অনুকূলে আসন সংরক্ষণ	চাহিদানুযায়ী ট্রেনের আসন সংরক্ষণ করা হয়।	লিখিত চাহিদাপত্র	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	যাত্রার ১৫ দিন পূর্ব পর্যন্ত	জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস সিবিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ csmw@railway.gov.bd
৫	এটিএম বৃথ রবালোর মাধ্যমে কমার্শিয়াল ব্যাংক গুলোর সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণ	স্টেশনের নির্ধারিত স্থানে বাংকগুলোর সুবিধা প্রদান	লিখিত আবেদনের শ্রেণিকতে	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	যেয়াদ অনুযায়ী	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান সিবিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৪ csmw@railway.gov.bd
৬	পিলগ্রিম স্পেশাল	বিভিন্ন ধর্মীয় অনুষ্ঠানে অংশ গ্রহণের উদ্দেশ্যে ধর্মপ্রাণ জনগণের চলাচলের সুবিধার্থে স্পেশাল রেক গঠনের মাধ্যমে স্পেশাল ট্রেন পরিচালনা করা যাত্রাকালীন সময়ে ধর্মপ্রাণ মুসলমানদের ট্রেনের অভ্যন্তরে নামাজ আদায়ের বিশেষ ব্যবস্থা	লিখিত আবেদনের শ্রেণিকতে	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	যাত্রার ১৫ দিন পূর্ব পর্যন্ত	জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস সিবিএম/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ csmw@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	জনাব মোঃ শহিদুল ইসলাম সিবিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ csmw@railway.gov.bd
৮	হজ্জ যাত্রীগণের সুযোগ সুবিধা	হজ্জ মৌসুমে হজ্জ যাত্রীগণের আয়ো উন্নত সেবা প্রদান ও আসন সংরক্ষণের ব্যবস্থা।	স্টেশন এবং ট্রেনে	টিকিট ক্রয়ের মাধ্যমে	যাত্রাকালীন সময়ে	জনাব মোঃ শহিদুল ইসলাম সিবিএম/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ csmw@railway.gov.bd

(চলমান পাতা-০৮)

মোঃ আনসার আলী
উপ-পরিচালক (টি সি
বাংলাদেশ রেলওয়ে
বেঙ্গল ভবন, ঢাকা।

ক্রমিক ক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
১৯	বিনোদন সেবা	(৩)	সংশ্লিষ্ট ট্রেনে	টিকিট ক্রয়ের মাধ্যমে	(৬)	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান সিনিয়র/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১০৬৩১১৪ come@railway.gov.bd
২০	টাইম টেলিং	(৩)	সময়সূচী বই	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	সার্বজনিক	জনাব সঞ্জিত কুমার বিশ্বাস সিনিয়র/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬৩১৫ ccmww@railway.gov.bd
২১	খাদ্য শয্যা, সার, তৈল এবং কন্টেইনার পরিবহন	(৩)	খাদ্য অধিদপ্তর, বিএডিসি, তৈল কোম্পানীর এবং ব্যবসায়ী প্রতিষ্ঠানের চার্জিং মোতাবেক স্পেশাল রেক পঠন পূর্বক পরিবহন করা হয়	নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে	যাত্রার ১৫ দিন পূর্বে	জনাব সঞ্জিত কুমার বিশ্বাস সিনিয়র/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬৩০৮ copsw@railway.gov.bd
২২	আবেদনের প্রেক্ষিতে রেষাতি সুবিধা প্রদান	(৩)	রেলযোগে	বিধি মোতাবেক	প্রয়োজন সাপেক্ষে	

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রমিক (১)	সেবার নাম (২)	সেবা প্রদান পদ্ধতি (৩)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান (৪)	সেবার মূল্য এবং পরিশোধন পদ্ধতি (৫)	সেবা প্রদানের সময়সীমা (৬)	নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল (৭)
১	চাকরী বিধান অনুযায়ী সকল কর্মকর্তা কর্মচারীদের প্রাপ্য সুযোগ সুবিধা প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। (প্রাথমিক বিভাগ)	বিধান অনুযায়ী	চাকরী বিধিমালা সংক্রান্ত	বিনামূল্যে	প্রয়োজন সাপেক্ষে	মো: মহব্বতজান চৌধুরী উপ-পরিচালক (সোর্সিং) রেলভবন, ঢাকা। মোবাইল: ০১৭১১৬৬২৯৬৩ ddmkt@railway.gov.bd
২	চাকরী বিধান অনুযায়ী সকল কর্মকর্তা কর্মচারীদের প্রাপ্য পাশ সুবিধা প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের জন্য সুবিধা পাশ, ভিডিও সিটিও এবং সিটিও	চাকরী বিধান অনুযায়ী সকল কর্মকর্তা কর্মচারীদের প্রাপ্য সুযোগ সুবিধা প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	বিধান অনুযায়ী	সময়ানুযায়ী	সংশ্লিষ্ট ডেপুটি সেকেন্ড জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান, সিনিয়র/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১০৬৩১১৪ come@railway.gov.bd জনাব সঞ্জিত কুমার বিশ্বাস, সিনিয়র/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬৩১৫ ccmww@railway.gov.bd
৩	আন্তর্জাতিক প্রশিক্ষণ	বিভিন্ন প্রশিক্ষণ পদ্ধতির মাধ্যমে	প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান	বিনামূল্যে	সময়ানুযায়ী	জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান, সিনিয়র/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১০৬৩১১৪ come@railway.gov.bd জনাব সঞ্জিত কুমার বিশ্বাস, সিনিয়র/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬৩১৫ ccmww@railway.gov.bd

(চলমান পাতা-০৯)

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	ধারোজনীয় 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	গার্ড রানিং রুম	বিভিন্ন রেল কোয়ার্টার রানিং রুম স্থাপনের মাধ্যমে।	সংশ্লিষ্ট স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	জনাব মো: শহিদুল ইসলাম, সিওপিএস/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০৯ copse@railway.gov.bd জনাব মোহাম্মদ আহসান উল্লাহ ভূঞা সিওপিএস/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১০৮ copsw@railway.gov.bd জনাব মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান, সিওপিএস/পূর্ব মোবাইল নং ০১৭১১৫০৬১১৪ ccme@railway.gov.bd জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস, সিওপিএস/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd
৫	লোকো রানিং রুম	বিভিন্ন রেল কোয়ার্টার	সংশ্লিষ্ট স্টেশনে	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	জনাব সুজিত কুমার বিশ্বাস, সিওপিএস/পশ্চিম মোবাইল নং ০১৭১১-৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd
৬	অগ্নিনির্বাপক সুবিধা	অগ্নিনির্বাপক যন্ত্র ব্যবহারের মাধ্যমে	সর্বত্র স্টেশন	বিনামূল্যে	সার্বক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট স্টেশনের স্টেশন মাস্টার

মোঃ আনসার আলী
ডিপ-পরিচালক/টি সি
বাংলাদেশ রেলওয়ে
রেল ভবন, ঢাকা।