

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: একটি নিরাপদ, সশ্রয়ী, আধুনিক ও পরিবেশবান্ধব রেলওয়ে পরিবহণ ব্যবস্থা।

মিশন: রেলওয়ে পরিবহণ ব্যবস্থা আধুনিকায়নের মাধ্যমে দেশব্যাপী নিরাপদ, সশ্রয়ী এবং দক্ষ রেলওয়ে নেটওয়ার্ক গড়ে তোলা।

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

#### ২.১ নাগরিক সেবা :

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	বাংলাদেশ রেলওয়ের ভূ-সম্পত্তি জমি ইজারা/লীজ, বিক্রয় ও বরাদ্দ প্রদান;	ব্যক্তি/সংস্থা/ সরকারি দপ্তর/ মন্ত্রণালয়/বিভাগ হতে আবেদন পাওয়ার পর ভূ-সম্পত্তি ব্যবস্থাপনা নীতিমালা, ২০০৬ অনুযায়ী এ বিষয়ে বাংলাদেশ রেলওয়ের প্রতিবেদন/ মতামত গ্রহণপূর্বক বিধি মোতাবেক ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য বাংলাদেশ রেলওয়েকে নির্দেশনা প্রদান করা হয়।	(১) ভূ-সম্পত্তি ব্যবস্থাপনা নীতিমালা, ২০০৬ অনুযায়ী রেলভূমি লীজ/বরাদ্দ সংক্রান্ত আবেদনপত্র (২) জমির তফসিল বর্ণনা (৩) নীতিমালা অনুযায়ী অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র।	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস। (বাংলাদেশ রেলওয়ের মতামত/প্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে)	নামঃ মোঃ আসাদুজ্জামান পদবিঃ সহকারী সচিব (ভূমি) ফোনঃ +৮৮-০২-৭১২১৫২৭ সেল ফোনঃ +৮৮-০১৫৫৬৬০১০৫৪ sasland@mor.gov.bd

২.২ দাপ্তরিক 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)
০১	বাংলাদেশ রেলওয়ের ২য় শ্রেণির কর্মকর্তাদের সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল মঞ্জুরি	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত কমিটির সভায় উপস্থাপন করা হয়। কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে কর্তৃক সুনির্দিষ্ট প্রস্তাব প্রেরণ। ২) প্রস্তাবিত কর্মকর্তাদের চাকুরি স্থায়ীকরণের এবং সর্বশেষ পদে পদোন্নতির সরকারি আদেশ। ৩) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (২য় শ্রেণির কর্মকর্তাদের সিলেকশন গ্রেড মঞ্জুরির ক্ষেত্রে ৪ বছরের এসিআর এবং টাইমস্কেল মঞ্জুরির ক্ষেত্রে ৮/১২/১৫ বছরের এসিআর) ৪) প্রস্তাবিত কর্মকর্তার বিরুদ্ধে বিভাগীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়ে থাকলে সে সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য।	বিনামূল্যে	ক) ৩০ কর্মদিবস (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) খ) ৩০ কর্মদিবস (দ্বিতীয় শ্রেণির গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) কর্মদিবস	নাম: মীর তায়েফা সিদ্দিকা পদবি: সিনিয়র সহকারী সচিব ফোন: +৮৮-০২-৯৫৭৩২২৮ <a href="mailto:sasadmin2@mor.gov.bd">sasadmin2@mor.gov.bd</a>
০২	পদ সৃজন	বিদ্যমান বিধি/বিধানের আলোকে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ বিভাগের ব্যয় নিয়ন্ত্রণ অনুবিভাগের সম্মতি গ্রহণ করার পর প্রস্তাবিত পদের বেতন স্কেল অর্থ বিভাগের বাস্তবায়ন অনুবিভাগ হতে যাচাই করা হয়। প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে এবং প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর সদয় অনুমোদনক্রমে পদ সৃজনের মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ফরমে দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব ২) অনুমোদিত সাংগঠনিক কাঠামোর কপি ৩) নিয়োগ বিধি ৪) আর্থিক সংশ্লেষ	বিনামূল্যে	০৬ মাস	মোহাং শওকত রশীদ চৌধুরী সিনিয়র সহকারী সচিব ফোনঃ +৮৮-০২- ৯৫৭৫৫১৮ <a href="mailto:sasadmin1@mor.gov.bd">sasadmin1@mor.gov.bd</a>
০৩	পদ সংরক্ষণ (সৃজনের ৪র্থ বছর হতে)	বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ বিভাগের সম্মতি গ্রহণ করার পর সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) দপ্তর/ অধিদপ্তরের প্রস্তাব ২) পদ সৃজনের সরকারি আদেশ ৩) ০৩ বছর পদ সংরক্ষণের সরকারি আদেশ ৪) পদ সংরক্ষণের জন্য জনপ্রশাসন	বিনামূল্যে	০২ মাস	

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)
			মন্ত্রণালয়ের সম্মতি ৫) পদ সংরক্ষণের জন্য অর্থ বিভাগের সম্মতি			
০৪	পদ স্থায়ীকরণ	বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ বিভাগের সম্মতি গ্রহণ করার পর সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১) পদ স্থায়ীকরণের জন্য জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ফরমে দপ্তর/ অধিদপ্তরের প্রস্তাব ২) পদ সৃজনের সরকারি আদেশ ৩) পদ সৃজন পরবর্তী সকল বছরের পদ সংরক্ষণের মঞ্জুরি আদেশ	বিনামূল্যে	০৩ মাস	
০৫	মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তরের বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে বিভাজন আদেশ জারি করা হয়।	(১) দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব (২) সংশ্লিষ্ট অর্থনৈতিক কোডে বরাদ্দকৃত অর্থের পরিমাণ (৩) অর্থ বিভাগের অনুমোদনের কপি।	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	
০৬	অর্থ ছাড়করণ	বাংলাদেশ রেলওয়ের রাজস্ব বাজেটের আওতায় অনুন্নয়ন খাতে অর্থ ছাড়ের প্রস্তাব অর্থ বিভাগে প্রেরণ করা হয় এবং অর্থ বিভাগ হতে সম্মতি পাওয়ার পর তা বাংলাদেশ রেলওয়েকে জানিয়ে দেওয়া হয়।	অর্থ বিভাগের নির্দেশনা অনুসারে চাহিত কাগজপত্র (১) ব্যয় পরিকল্পনা (২) বাজেট বাস্তবায়ন পর্যালোচনা (৩) পূর্ববর্তী অর্থ বছরের অর্থ বিভাগের অনুমোদন সংক্রান্ত তথ্যাদি	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	
০৭	জনবল/সরঞ্জামাদি টিওএন্ডইডুজ্জকরণ	বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ বিভাগের সম্মতি গ্রহণ করার পর সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	(১) দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব (২) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের সম্মতি (৩) অর্থ বিভাগের সম্মতি (৪) অর্থ বিভাগের বাস্তবায়ন অনুবিভাগ কর্তৃক বেতন স্কেল নির্ধারণ (জনবলের ক্ষেত্রে) (৫) প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটির সুপারিশ।	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	
০৮	বাংলাদেশ রেলওয়ের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তাদের টাইমস্কেল/সিলেকশন গ্রেড	বিভাগীয় পদোন্নতি/নিয়োগ বোর্ড এর সভার সুপারিশের আলোকে কর্তৃপক্ষ অনুমোদনের পর প্রজ্ঞাপন জারি করা হয়।	বাংলাদেশ রেলওয়ে হতে স্বয়ংসম্পূর্ণ প্রস্তাব প্রাপ্তির মাধ্যমে।	বিনামূল্যে	৬০ কার্যদিবস	

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)
	প্রদান					
০৯	বাংলাদেশ রেলওয়ের ১ম শ্রেণির ক্যাডার কর্মকর্তাদের বদলি/পদায়ন	বাংলাদেশ রেলওয়ের ৫ম গ্রেড ও তদুর্ধ্ব পর্যায়ের কর্মকর্তাগণের বদলি/পদায়নের প্রজ্ঞাপন জারি।	বাংলাদেশ রেলওয়ে হতে প্রস্তাব প্রাপ্তির মাধ্যমে	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	
১০	বাংলাদেশ রেলওয়ে ও রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তরের ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণির কর্মচারি নিয়োগের ছাড়পত্র	বাংলাদেশ রেলওয়ে ও রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তরের ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণির কর্মচারি নিয়োগের জন্য ১০% পদ সংরক্ষণ করে ছাড়পত্র প্রদান করা হয়।	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্ধারিত নীতিমালার আলোকে বাংলাদেশ রেলওয়ে ও রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর হতে সুনির্দিষ্ট প্রস্তাব পাওয়ার মাধ্যমে।	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	
১১	বার্ষিক ক্রয় প্রস্তাব অনুমোদন	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ করা হয়।	(১) পিপিআর-২০০৮ অনুসরণে ক্রয়কারী দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব (২) সংশ্লিষ্ট দপ্তর/অধিদপ্তরের টিওএন্ডই (৩) বাজেট বরাদ্দের পরিমাণ	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	
১২	ব্যয় মঞ্জুরি অনুমোদন	দপ্তর/সংস্থার প্রস্তাব পাওয়ার পর উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়	(১) দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব (২) সংশ্লিষ্ট সরঞ্জামাদি ক্রয়ের প্রশাসনিক অনুমোদন (৩) অনুমোদিত টিওএন্ডই-এর কপি (৪) বাজেট বরাদ্দের পরিমাণ (৫) দরপত্র মূল্যায়ন কমিটির সুপারিশ প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (৬) **(তারকা) চিহ্নিত খাতের জন্য অর্থ বিভাগের সম্মতি	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	
১৩	মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তরের যানবাহন/নৌযান কনডেমনেশন ঘোষণা	সংশ্লিষ্ট দপ্তর/অধিদপ্তর হতে প্রস্তাব পাওয়ার পর মোটরযান, নৌযান, কম্পিউটার ও অফিসে ব্যবহৃত অন্যান্য যন্ত্রপাতি অকেজো ঘোষণাকরণ নীতিমালা অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	(১) যথাযথ কর্তৃপক্ষের প্রস্তাব (২) মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তরের যানবাহন যন্ত্রপাতি অকেজো ঘোষণাকরণ নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত ছকে তথ্যাদি (প্রাপ্তিস্থান: রেলপথ মন্ত্রণালয়ের প্রশাসন-১ শাখা) (৩) বিআরটিএর প্রতিবেদন/সুপারিশ	বিনামূল্যে	৬০ কর্মদিবস	

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)
১৪	মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন 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 কর্তৃপক্ষের প্রস্তাব (২) বাসাবাড়ি/স্থাপনা পরিত্যক্ত ঘোষণাকরণ কমিটির সভার কার্যপত্র	বিনামূল্যে	৩০ কর্মদিবস	
১৫	উন্নয়ন প্রকল্পসমূহের অর্থ ছাড়করণ	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে হতে চাহিদাপত্র পাওয়ার পর উন্নয়ন প্রকল্পের অর্থ ছাড়ের নির্দেশিকা অনুযায়ী নথি উপস্থাপন এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে অর্থ মন্ত্রণালয় ও পরিকল্পনা বিভাগ এর সম্মতিপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে নিষ্পত্তি করা হয়।	১) বাজেট বরাদ্দের কপি, ২) প্রকল্প অনুমোদন পত্র, ৩) প্রকল্প মেয়াদ, এফ এ এন্ড সিও এর পত্র, ৪) অর্থ ব্যয় বিবরণী ইত্যাদি।  প্রাপ্তিস্থান: বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন, ঢাকা।	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	
১৬	বাংলাদেশ রেলওয়ের উন্নয়ন প্রকল্পের আওতায় প্রকল্প পরিচালক নিয়োগ, বদলী/পদায়ন/ অব্যাহতি	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে হতে প্রস্তাব পাওয়ার পর মন্ত্রণালয় কর্তৃক নিষ্পত্তি করা হয়।	১) জ্যেষ্ঠতার তালিকা ২) যোগ্যতার প্রমাণ পত্র।  প্রাপ্তিস্থান: বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন, ঢাকা।	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	নাম: তাহমিনা জাকারিয়া পদবি: সিনিয়র সহকারী সচিব (উন্ন-২) ফোন: +৮৮-০২-৯৫৮৯০০৮ +৮৮-০২-০১৭৫৫৫০০৪৮৭ sasd2@mor.gov.bd
১৭	বাংলাদেশ রেলওয়ের উন্নয়ন প্রকল্পের আওতায় জনবল নিয়োগ, পদ সৃজন	বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় ও অর্থ বিভাগের সম্মতি গ্রহণ করার পর প্রস্তাবিত পদের বেতন স্কেল অর্থ বিভাগের বাস্তবায়ন অনুবিভাগ হতে যাচাই করা হয়। প্রশাসনিক উন্নয়ন সংক্রান্ত সচিব কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে সরকারি মঞ্জুরি আদেশ জারী করা হয়।	১) জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ের নির্ধারিত ফরমে দপ্তর/অধিদপ্তরের প্রস্তাব। ২) অনুমোদিত সাংগঠনিক কাঠামোর কপি। ৩) আর্থিক সংশ্লেষ প্রাপ্তিস্থান: বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন, ঢাকা।	বিনামূল্যে	৫ কর্মদিবস	
১৮	প্রকল্পের পদ সংরক্ষণ	বাজেট বরাদ্দ এবং প্রকল্পের মেয়াদকালীন সময় পর্যন্ত বিদ্যমান বিধি/বিধান অনুসরণে পদ সংরক্ষণ আদেশ জারী করা হয়।	১) অধিদপ্তরের প্রস্তাব। ২) পদ সৃজনের সরকারি আদেশ প্রাপ্তিস্থান: বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন, ঢাকা।	বিনামূল্যে	৫ কর্মদিবস	

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)
১৯	প্রকল্পসমূহের জন্য জমি অধিগ্রহণ ও অব্যবহৃত জমি ব্যবস্থাপনা ও প্রশাসনিক কার্যক্রম	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ের প্রস্তাবের প্রেক্ষিতে অনুমোদনযোগ্য।	১) অনুমোদিত ডিপিপিতে ভূমি ও বাজেট বরাদ্দের সংস্থান  প্রাপ্তিস্থানঃ বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেল ভবন, ঢাকা।	বিনামূল্যে	৫ কর্মদিবস	
২০	বাংলাদেশ রেলওয়ের আওতায় বৈদেশিক সহায়তায় বাস্তবায়িতব্য বিনিয়োগ/কারিগরি সহায়তা প্রকল্পের ডিপিপি/টিপিপি অনুমোদন	যাচাই কমিটিতে উপস্থাপন, জনবল বিষয়ে অর্থ বিভাগের সুপারিশ গ্রহণ, ডিপিপি/টিপিপি পরিকল্পনা কমিশনে প্রেরণ।	পরিকল্পনা কমিশনের পরিপত্র অনুযায়ী নির্ধারিত ফরমেটে ডিপিপি/টিপিপি। প্রাপ্তিস্থানঃ পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়ের ওয়েব সাইট/ এনইসি-একনেক অধিশাখা, পরিকল্পনা মন্ত্রণালয়।	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	নাম: মোঃ আতাউর রহমান খান পদবি: সিনিয়র সহকারী প্রধান ফোন: +৮৮০২-৯৫৮৯০০৬ khanataur71@yahoo.com
২১	বাংলাদেশ রেলওয়ের আওতায় বৈদেশিক সহায়তায় বাস্তবায়নাধীন প্রকল্পের প্রশাসনিক অনুমোদন।	একনেক অথবা মাননীয় পরিকল্পনা মন্ত্রী কর্তৃক অনুমোদিত প্রকল্পের ডিপিপি/আরডিপিপি/টিপিপি/আরটিপিপি প্রাপ্তির পর মন্ত্রণালয়ের প্রশাসনিক আদেশ জারি।	পরিকল্পনা কমিশন ও একনেক অধিশাখা থেকে প্রাপ্ত অনুমোদন পত্র ও ডিপিপি/আরডিপিপি/টিপিপি/আরটিপি পি	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	

### ২.৩ অভ্যন্তরীণ 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)
০১	অর্জিত ছুটি	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি	(১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র (২) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়, রেলভবন, ঢাকা। (৩) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, রেলপথ মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড	বিনামূল্যে	(ক) ৫ কার্যদিবস (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে); (খ) ৭ কার্যদিবস (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে)	মোহাম্মদ শওকত রশীদ চৌধুরী সিনিয়র সহকারী সচিব ফোনঃ +৮৮-০২- ৯৫৭৫৫১৮ sasadmin1@mor.gov.bd

		করা হয়।	কর্মচারীদেরক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।		
০২	অর্জিত ছুটি (বহিঃবাংলাদেশ)	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 অনুসরণীয়।	(১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র (২) <u>নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫)</u> প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদেরক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়। (৩) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, রেলপথ মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন গেজেটেড কর্মচারীদেরক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা। (৪) ব্যক্তিগত কারণে সরকার/স্বায়ত্বশাসিত সংস্থার কর্মকর্তাদের বিদেশ ভ্রমণের আবেদনপত্র (প্রাপ্তিস্থান: প্রশাসন-১ শাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা)	বিনামূল্যে	(ক) ৫ কার্যদিবস (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) (খ) ৭ কার্যদিবস (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে)
০৩	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	আবেদন পাওয়ার পর শ্রান্তি বিনোদন ভাতা বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	(১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র (২) <u>নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নম্বর-২৩৯৫)</u> প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদেরক্ষেত্রে), প্রাপ্তিস্থান: হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা। (৩) হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, রেলপথ মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়নপত্র (নন-গেজেটেড কর্মচারীদেরক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে	(ক) ৫ কার্যদিবস (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) (খ) ৭ কার্যদিবস (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে)
০৪	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি	আবেদন পাওয়ার পর সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা ১৯৭৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের <u>(আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী)</u> সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	(১) <u>নির্ধারিত ফরমে আবেদন (বাংলাদেশ ফরম নম্বর- ২৬৩৯, গেজেটেড/নন-গেজেটেড) প্রাপ্তিস্থান:</u> হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তার কার্যালয়, রেলপথ মন্ত্রণালয় (২) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণী (প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত) (মূল কপি, মঞ্জুরি আদেশ জারির পর ফেরতযোগ্য)	বিনামূল্যে	(ক) ৫ কার্যদিবস (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) (খ) ৫ কার্যদিবস (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে)
০৫	সিলেকশন গ্রেড/টাইমস্কেল মঞ্জুরি	আবেদন পাওয়ার পর সরকার নির্ধারিত কমিটির সভায় উপস্থাপন করা হয়। কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে উপযুক্ত	(১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র (২) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন ( ২য় শ্রেণির কর্মকর্তাদের সিলেকশন গ্রেড মঞ্জুরির ক্ষেত্রে ৪ বছরের এসিআর এবং ২য়/৩য় শ্রেণির কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ক্ষেত্রে টাইমস্কেল ৮/১২/১৫ বছরের এসিআর)	বিনামূল্যে	(ক) ১০ কার্যদিবস (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) (খ) ১০ কার্যদিবস (দ্বিতীয় শ্রেণির গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে)

		কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।				
০৬	চাকরি স্থায়ীকরণ	আবেদন পাওয়ার পর সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	(১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র (২) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন (পদোন্নতির ক্ষেত্রে ০১ বছর এবং সরাসরি নিয়োগের ক্ষেত্রে ০২ বছরের এসিআর)	বিনামূল্যে	(ক) ৫ কার্যদিবস (নন-গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে) (খ) ৭ কার্যদিবস (দ্বিতীয় শ্রেণির গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে) কার্যদিবস	
০৭	আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন সংযোগ ব্যবস্থা	সমন্বিত সরকারি টেলিফোন নীতিমালা- ২০০৪ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	১) সমন্বিত সরকারি টেলিফোন নীতিমালা-২০০৪ এর নির্ধারিত ছকে আবেদন।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	
০৮	রেলপথ মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহনির্মাণ ঋণ	প্রচলিত বিধি-বিধান অনুসরণ পূর্বক গৃহনির্মাণ ঋণ মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১। সাদা কাগজে আবেদন ২। যে জমিতে গৃহ নির্মাণ/মেরামত করা হবে সে জমির দলিল/বায়নাপত্র ৩। ১৫০ টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প অঙ্গীকারনামা ৪। যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	
০৯	রেলপথ মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মোটরযান ক্রয় অগ্রিম	প্রচলিত বিধি-বিধান অনুসরণ পূর্বক মোটরযান ক্রয় অগ্রিম মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১। সাদা কাগজে আবেদন ২। আবেদনকারীর ১৫০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প অঙ্গীকারনামা। ৩। মোটর সাইকেল বিক্রয়কারীর অঙ্গীকারনামা।	বিনামূল্যে	১৫ কার্যদিবস	
১০	রেলপথ মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম	প্রচলিত বিধি-বিধান অনুসরণ পূর্বক কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম মঞ্জুরি আদেশ জারি করা হয়।	১। সাদা কাগজে আবেদন ২। আবেদনকারীর ১৫০ টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প অঙ্গীকারনামা।	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	
১১	রেলপথ মন্ত্রণালয় এবং আওতাধীন দপ্তর/অধিদপ্তরের কোটাভুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের	সরকারি বাসা বরাদ্দ নীতিমালা ১৯৮২ অনুযায়ী আবেদনের প্রেক্ষিতে বরাদ্দপত্র ইস্যু করা হয়।	১। সরকারি বাসা বরাদ্দ নীতিমালা ১৯৮২ অনুযায়ী নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২। মূল বেতনের প্রত্যয়ন পত্র (প্রাপ্তি স্থানঃ স্ব স্ব দপ্তরের হিসাব শাখা)	বিনামূল্যে	৩০ কার্যদিবস	



	অনুকূলে সরকারি বাসা বরাদ্দ					
১২	পেনশন ও পিআরএল	বাংলাদেশ রেলওয়ের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তাগণের পিআরএল ও পেনশনের প্রস্তাব পাওয়ার পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর প্রজ্ঞাপন/ সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	বাংলাদেশ রেলওয়ে হতে নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও আনুষঙ্গিক কাগজপত্রসহ প্রস্তাব পাওয়ার পর অডিট অধিদপ্তর হতে অডিট আপত্তি সংক্রান্ত ছাড়পত্র পাওয়া গেলে	বিনামূল্যে	১০ কার্যদিবস	
১৩	অবমুক্তি ও অভ্যন্তরীণ বদলি/ পদায়ন	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের কর্মকর্তাগণের আবেদনের প্রেক্ষিতে অবমুক্তি আদেশ প্রদান করা হয়। প্রশাসনিক প্রয়োজনে অভ্যন্তরীণ বদলি/পদায়ন আদেশ জারি করা হয়।	(১) সাদা কাগজে কর্মকর্তাগণের আবেদন (২) প্রশাসনিক প্রয়োজনে চাহিত কাগজপত্র	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	

## ২.৪ আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থ/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

২.৪.১ বাংলাদেশ রেলওয়ে

২.৪.২ সরকারি রেলপথ পরিদপ্তর অধিদপ্তর

## ৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজকৃত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

## ৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা(GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবি: গুলনার নাজমুন নাহার, যুগ্মসচিব (প্রশাসন) ফোনঃ +৮৮-০২-৯৫৬৭২৯৭ ইমেইল: gulnar_nazmun@hotmail.com ওয়েব: www.mor.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: নাইম আহমেদ খান অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন) ফোন:+৮৮-০২-৯৫৮৪১৭৭ ইমেইল: memberdevrajuk@gmail.com ওয়েব: www.mor.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৯০ কার্যদিবস