গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
রেলপথ মন্ত্রণালয়
প্রশাসন-৬ (রেল অপারেশন) অধিশাখা
www.mor.gov.bd

বিষয়: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর ১.৩ নং কার্যক্রমের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ৪র্থ ত্রৈমাসিক সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	ড. মো: হুমায়ুন কবীর সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়
তারিখ	:	১৩ জুন, ২০২৩
সময়	:	সকাল ১০:৩০ টা
সভার স্থান	:	রেলপথ মন্ত্রণালয়ের সভাকক্ষে (কক্ষ নং- ৯৩০)

সভায় রেলপথ মন্ত্রণালয় ও বাংলাদেশ রেলওয়ের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ সভায় উপস্থিত ছিলেন যা পরিশিষ্ট 'ক'-তে উপস্থাপন করা হলো।

০২। **প্রারম্ভিক আলোচনা:**

২.১ সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। তিনি বলেন, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর কার্যক্রম (১.৩) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে অবহিতকরণের লক্ষ্যে অদ্যকার সভা আয়োজন করা হয়েছে। সভাপতি যুগ্মসচিব (প্রশাসন-২) কে সভার বিষয়বস্তু উপস্থাপনের আহবান করেন।

২.২ যুগ্মসচিব (প্রশাসন-২) সভায় জানান মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা অনুযায়ী ২০২২-২৩ অর্থবছরে সেবা প্রদান বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাকে সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত কার্যক্রম অবহিতকরণের লক্ষ্যে প্রতিটি কোয়ার্টারে ১টি করে মোট ৪টি সভা আয়োজনের কর্মপরিকল্পনা রয়েছে। আজকে ২০২২-২৩ অর্থবছরের ৪র্থ কোয়ার্টারের সভা অনুষ্ঠিত হচ্ছে। তিনি বিগত সভার সিদ্ধান্তসমূহের বাস্তবায়ন অগ্রগতি সভায় উপস্থাপন করেন।

২.৩ বাংলাদেশ রেলওয়ের পরিচালক ট্রাফিক (বাণিজ্যিক) জানান এপ্রিল-জুন ২০২৩ ৪র্থ ত্রৈমাসিক এর কার্যক্রমসমূহ বাস্তবায়ন করা হয়েছে এবং নিয়মিত সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ করা হয়েছে।

২.৪ মহাব্যবস্থাপক (পশ্চিম) বাংলাদেশ রেলওয়ে জানান পশ্চিমাঞ্চলের নিয়মিত কার্যক্রম বাস্তবায়ন করে তথ্যাদি রেলভবনে প্রেরণ করা হয়।

২.৫ সভাপতি বলেন, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা মোতাবেক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কার্যক্রম শেষ করে তা সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার ওয়েবসাইটে আপলোড করে তার প্রমাণকসমূহ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের বিধান রয়েছে। তিনি বলেন সভার নোটিশ অনেক আগে প্রেরণ করা হয় কিন্তু বাংলাদেশ রেলওয়ে/ রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে তা যথাসময়ে হালনাগাদ করা হয় না। সভায় আসার কিছুক্ষণ পূর্বে হালনাগাদ করা হয়েছে মর্মে সভাকে জানানো হয়। যথাসময়ে হালনাগাদ না হওয়ায় সভাপতি অসন্তোষ প্রকাশ করেন এবং যথাসময়ে প্রমাণকসহ তথ্যাদি প্রেরণ ও অগ্রগতি হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে আপলোড করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করেন। তিনি বলেন আগামী ২৫/০৬/২০২৩ তারিখের মধ্যে এ সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতির প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে এবং হার্ডকপি মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ নিশ্চিত করতে হবে।

০৩। বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় :

ক্র: নং	আলোচ্য বিষয় ও আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
৩.১	**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন:** সভায় সিটিজেন চার্টারের (১.১) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করে ওয়েবসাইটে আপলোড করা এবং এ সংক্রান্ত তথ্য রেলপথ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের	বাংলাদেশ রেলওয়ে ও রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পূর্ণগঠন করে আগামী ২৫/০৬/২০২৩ দিনের মধ্যে দপ্তর/সংস্থার নিজ নিজ ওয়েবসাইটে	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে এবং সরকারী রেল পরিদর্শক,

	বিষয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা হয়।	প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে এবং হার্ডকপি মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করতে হবে।	রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর
৩.২	**সেবা সহজীকরণের নিমিত্ত দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের নাম,পদবি ও মোবাইল নম্বর হালনাগাদকরণ:** সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এর সেবা সহজীকরণের নিমিত্ত বাংলাদেশ রেলওয়ে ও রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তরের কর্মকর্তাদের নাম, পদবি ও মোবাইল নম্বর হালনাগাদ করণের বিষয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা হয়।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এর সেবা সহজীকরণের নিমিত্ত সেবা প্রদান বিষয়ে বাংলাদেশ রেলওয়ে ও রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তরের সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তাদের নাম, পদবি, মোবাইল নম্বর আগামী ২৫/০৬/২০২৩ তারিখের মধ্যে সিটিজেন চার্টারে অন্তর্ভুক্ত করে ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে।	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে এবং সরকারী রেল পরিদর্শক, রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর
৩.৩	**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন:** সভায় সিটিজেন চার্টারের কার্যক্রমের বিপরীতে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন নির্ধারিত সময়ের মধ্যে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করতে হবে এবং ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে।	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে এবং সরকারী রেল পরিদর্শক, রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর
৩.৪	**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন:** কর্ম পরিকল্পনার ২.১ কার্যক্রমটি হচ্ছে কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন। এ বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে পূর্বাঞ্চলে ১১/০৫/২০২৩ তারিখ ও পশ্চিমাঞ্চলে ২৩/০২/২০২৩ তারিখের প্রশিক্ষণের আয়োজন করা হয়েছে। প্রশিক্ষণ আয়োজন সংক্রান্ত তথ্য ওয়েবসাইটে আপলোড এবং মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে এবং সরকারী রেল পরিদর্শক, রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর
৩.৫	**সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন:** কর্ম পরিকল্পনার ২.২ কার্যক্রমটি হচ্ছে অবহিতকরণ সভা আয়োজন। কর্মপরিকল্পনায় ২০২২-২৩ অর্থবছরের এর লক্ষ্যমাত্রা ২টি। সভায় জানানো হয় উভয় অঞ্চলে ইতোমধ্যে এ সংক্রান্ত সভা আয়োজন করা হয়েছে।	স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে পূর্বাঞ্চলে ২৫/০৫/২০২৩ তারিখে এবং পশ্চিমাঞ্চলে ২৩.০৩.২০২৩ তারিখে সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। সভার তথ্য ওয়েবসাইটে আপলোড এবং মন্ত্রণালয়ে প্রেরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে এবং সরকারী রেল পরিদর্শক, রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর
৩.৬	**বিবিধ: লস্টস এন্ড ফাউন্ড** রেল স্টেশনে যাত্রীগণ তাদের ব্যাগ হারিয়ে গেলে কারও নিকট অভিযোগ করতে পারেন না। সে পরিপ্রেক্ষিতে লস্টস এন্ড ফাউন্ড কাউন্টার খোলার বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।	আগামী অর্থ বছরে (২০২৩-২৪) বাংলাদেশ রেলওয়ের আওতায় সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতির কর্মপরিকল্পনায় লস্টস এন্ড ফাউন্ড কার্যক্রমটি অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।	মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে

০৪। সভায় আর কোন আলোচ্যসূচি না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

২৮/০৬/২০২৩

(ড. মো: হুমায়ুন কবীর)
সচিব
রেলপথ মন্ত্রণালয়

পরিশিষ্ট-ক

সভার বিষয় ঃ রেলপথ মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর কার্যক্রম (১.৩) সেবা প্রদান বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ৪র্থ ত্রৈমাসিক সভা

সভার সভাপতি ঃ সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়।

সভার তারিখ, সময় ও স্থান ঃ ১৩ জুন ২০২৩, সকাল ১০:৩০ টা, (সভাকক্ষ নং ৯৩০)

সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাগণের তালিকা:

ক্রমিক	নাম ও পদবি	কর্মস্থল	মোবাইল নম্বর ও ই মেইল	স্বাক্ষর
০১।	মো: কামরুল আহসান মহাপরিচালক	বাংলাদেশ রেলওয়ে		২৬/০৫/২০২৩
০২।	সরদার সাহাদাত আলী এডিজি (অবকাঠামো)	বাংলাদেশ রেলওয়ে	০১৭১১৬৬৬৬১০	১৩/৬/২৩
০৩।	Asim Kumar Talukdar GM [W]	Bangladesh Rly Rajshahi	01711505309	13/6/23
০৪।	মো: মোস্তফা কামাল ADG(F)	ADG(F) এর দপ্তর	01715000388	13.6.23
০৫।	সুজিত কুমার বিশ্বাস CCM/W	BR Rajshahi	01711-506115	13.6.23
০৬।	মোহাম্মদ মফিজুর রহমান ডিআরএম/ঢাকা	বাংলাদেশ রেলওয়ে	01711506137	১৩।৬।২৩
০৭।	শাহ আলম ডিসিও (ঢাকা)	বাংলাদেশ রেলওয়ে	01711691643	13.06.23

ক্র…	নাম ও পদবি	কর্মস্থল	মোবাইল নম্বর ও ই মেইল	স্বাক্ষর
০৮।	মোঃ নাহিদ হাসান খাঁন পরিচালক/প্রশিক্ষক (কারিগরিক)	বি আর	০১৭১১৬৯১৮০২	
৯।				
১০।				
১১।				
১২।				
১৩।				
১৪।				
১৫।				

<u>**পরিশিষ্ট-ক**</u>

সভার বিষয় ঃ **রেলপথ মন্ত্রণালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর কার্যক্রম (১.৩) সেবা প্রদান বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ৪র্থ ত্রৈমাসিক সভা**

সভার সভাপতি ঃ **সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়।**

সভার তারিখ, সময় ও স্থান ঃ **১৩ জুন ২০২৩, সকাল ১০:৩০ টা, (সভাকক্ষ নং ৯৩০)**

সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাগণের তালিকা:

ক্রমিক	নাম ও পদবি	কর্মস্থল	মোবাইল নম্বর ও ই মেইল	স্বাক্ষর
০১।	জালাল উদ্দিন আহমেদ মুখ্য সচিব	MOR	—	[signature] ১৩/৬/২০২৩
০২।	পার্থ সরকার ADG/RS	BR	01711505302	[signature]
০৩।	রুহুল কাদের আজাদ GIBR	MOR	01711505715	[signature] ১৩-০৬-২৩
০৪।	মুহাম্মদ মাহবুবুল হক সচিবের একান্ত সচিব	রেলপথ মন্ত্রণালয়	01755500470	[signature] ১৩/৬/২০২৩
০৫।	মো: লুৎফর রহমান অতি: সচিব	রেলপথ মন্ত্রণালয়	01552316028	L Rahman 13/06/2023
০৬।	আ.ন.ম আশরাফুল আলম যুগ্ম সচিব	MOR		[signature] ১৩/৬/২০২৩
০৭।	মো: তৌহিদুল ইসলাম উপসচিব	রেলপথ মন্ত্রণালয়	01712704950	[signature] ১৩/৬/২০২৩

স্মারক নং-৫৪.০০.০০০০.০৪১.১৮.০১০.২২-৫৫

তারিখ: ৩১ জ্যৈষ্ঠ ১৪৩০ / ১৪ জুন ২০২৩

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

১) মহাপরিচালক, মহাপরিচালক-এর দপ্তর, বাংলাদেশ রেলওয়ে।
২) অতিরিক্ত মহাপরিচালক (সকল),বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন ঢাকা।
৩) যুগ্ম সচিব (প্রশাসন/প্রশাসন-২), রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন,ঢাকা।
৪) মহাব্যবস্থাপক (পূর্ব/পশ্চিম), বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন ঢাকা।
৫) সরকারী রেল পরিদর্শক, রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর, কমলাপুর, ঢাকা।
৬) সচিবের একান্ত সচিব, সচিবের দপ্তর, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা।
৭) সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, রেলপথ মন্ত্রণালয়, রেলভবন, ঢাকা [কার্যবিবরণীটি মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইটে (সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত) প্রকাশের অনুরোধসহ]।
৮) চীফ কমার্শিয়াল ম্যানেরজার (পূর্ব/পশ্চিম), বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন ঢাকা।
৯) পরিচালক ট্রাফিক (বাণিজ্যিক),বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন ঢাকা।

মোঃ তৌফিক ইমাম
উপসচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব)