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 ৩য় ত্রৈমাসিক সভার কার্যবিবরণী।**

| | | |
|---|---|---|
| সভাপতি | : | ড. মো: হুমায়ুন কবীর<br>সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয় |
| তারিখ | : | ১৬ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ |
| সময় | : | সকাল ১০:০০ টা |
| সভার স্থান | : | রেলপথ মন্ত্রণালয়ের সভাকক্ষে (কক্ষ নং- ৯৩০) |

**উপস্থিতি:** 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 উপসচিব (প্রশাসন-৬) কে সভার বিষয়বস্তু উপস্থাপনের আহবান করেন।

২.২ উপসচিব (প্রশাসন-৬) সভায় জানান যে, 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 ৩য় কোয়ার্টারের সভা অনুষ্ঠিত হচ্ছে। তিনি বিগত সভার সিদ্ধান্তসমূহের বাস্তবায়ন অগ্রগতি পড়ে শোনান।

২.৩ বাংলাদেশ রেলওয়ের পরিচালক ট্রাফিক (বানিজ্যিক) জানান যে, জানুয়ারি- মার্চ/২০২৩ ৩য় ত্রৈমাসিক এর কার্যক্রমসমূহ বাস্তবায়ন করা হচ্ছে এবং নিয়মিত সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ করা হচ্ছে।

২.৪ মহাব্যবস্থাপক (পূর্বাঞ্চল) বাংলাদেশ রেলওয়ে জানান যে, পূর্বাঞ্চলে নিয়মিত কার্যক্রম বাস্তবায়ন করে তথ্যাদি রেলভবনে প্রেরণ করা হয়েছে।

২.৫ সভাপতি বলেন যে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা মোতাবেক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির কার্যক্রম শেষ করে তা সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার ওয়েবসাইটে আপলোড করে তার প্রমাণকসমূহ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করতে হবে। এ পর্যায়ে বাংলাদেশ রেলওয়ের ওয়েবসাইট পর্যবেক্ষণ করে দেখা যায় বাংলাদেশ রেলওয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত অনেক তথ্যই ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়নি এবং সিটিজেন চার্টারে বেশ কয়েকটি সেবা প্রদান বিষয়ে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নাম দেওয়া হয়নি কেবল পদবি দেয়া হয়েছে। এক্ষেত্রে নাম, পদবি ও মোবাইল নম্বর উল্লেখ করার বাধ্যবধকতা রয়েছে।

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:**<br>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 বিষয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা হয়। | বাংলাদেশ রেলওয়ে ও রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পূর্ণগঠন করে আগামী ৭ দিনের মধ্যে দপ্তর/সংস্থার নিজ নিজ ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে এবং হার্ডকপি মন্তণালয়ে প্রেরণ করতে | মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে<br>এবং<br>সরকারী রেল পরিদর্শক, রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | হবে। এছাড়া মন্ত্রণালয়ের অনুরূপ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির আইকনটি বিন্যস্ত করে সেখানে তথ্যসমূহ আপলোড করতে হবে। | |
| ৩.২ | **সেবা সহজীকরণের নিমিত্ত দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের নাম,পদবি ও মোবাইল নম্বর হালনাগাদকরণ:**<br>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 ৭ দিনের 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:**<br>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:**<br>কর্ম পরিকল্পনার ২.১ কার্যক্রমটি হচ্ছে কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন। এ বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়। | সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে পূর্ব ও পশ্চিমাঞ্চলে প্রশিক্ষণের আয়োজন করে 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:**<br>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 উভয় অঞ্চলে আয়োজিত সভার তথ্য ওয়েবসাইটে আপলোড এবং মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করতে হবে। রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর অনুরূপ প্রশিক্ষণের আয়োজন করে মন্ত্রণালয়কে অবহিত এবং সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ করতে হবে। | মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে এবং সরকারী রেল পরিদর্শক, রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর |

০৪। সভাপতি বলেন, আগামী সভাগুলোতে সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থার ওয়েবসাইট সরাসরি সভায় উপস্থাপন করে সিটিজেন চার্টার বিষয়ক তথ্য পর্যালোচনা করা হবে। সভায় আর কোন আলোচ্যসূচি না থাকায় সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(ড. মো: হুমায়ুন কবীর)
সচিব
রেলপথ মন্ত্রণালয়

F:\Opration Section-6\2022\54.00.0000.041.18.010.22.doc

স্মারক নং-৫৪.০০.০০০০.০৪১.১৮.০১০.২২-২৩

তারিখ: ০৭ ফাল্গুন ১৪২৯
২০ ফেব্রুয়ারি 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)

F:\(Oparation Section-6)\2022\54.00.0000.041.18.010.22.doc

<u>পরিশিষ্ট-ক</u>

সভার বিষয় ঃ সেবা প্রদান বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ৩য় ত্রৈমাসিক সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাবৃন্দের তালিকা

সভার সভাপতি ঃ সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়।

সভার তারিখ, সময় ও স্থান ঃ ১৬ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ সকাল ১০:০০ টা, রেলপথ মন্ত্রণালয়ের সভাকক্ষ ( কক্ষ নং ৯৩০)

সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাগণের তালিকা:

| ক্রমিক | নাম ও পদবি | কর্মস্থল | মোবাইল নম্বর ও ই মেইল | স্বাক্ষর |
|---|---|---|---|---|
| ০১। | | | | |
| ০২। | মোঃ শহীদুল ইসলাম পরিচালক [illegible], বিজে[illegible] | (রেলভবন) | ০১৭১১৫০৫৬৩০ | (স্বাক্ষরিত) ১৬/২/২৩ |
| ০৩। | মোঃ তৌফিক ইমাম উপসচিব | রেলপথ মন্ত্রণালয় | 01712704950 | (স্বাক্ষরিত) ১৬/০২/২৩ |
| ০৪। | মুহাম্মদ মাহবুবুল হক, অতিরিক্ত [illegible] সচিব | MOR | 01755500470 | (স্বাক্ষরিত) ১৬/২/২৩ |
| ০৫। | | | | |
| ০৬। | | | | |
| ০৭। | | | | |

পরিশিষ্ট-ক

সভার বিষয় : সেবা প্রদান বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ৩য় ত্রৈমাসিক সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাবৃন্দের তালিকা

সভার সভাপতি : সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়।

সভার তারিখ, সময় ও স্থান : ১৬ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ সকাল ১০:০০ টা, রেলপথ মন্ত্রণালয়ের সভাকক্ষ ( কক্ষ নং ৯৩০)

সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাগণের তালিকা:

| ক্রমিক | নাম ও পদবি | কর্মস্থল | মোবাইল নম্বর ও ই মেইল | স্বাক্ষর |
|---|---|---|---|---|
| ০১। | | | | |
| ০২। | এ কে এম আব্দুল্লাহ আল বাকী ADG (M&CP) | BR | 01711505304 | [signature] 16.02.23 |
| ০৩। | মো: মঞ্জুর-উল-আলম চৌধুরী ADG/RS | BR | 01711505302 | [signature] 16/2 |
| ০৪। | মো: [illegible] GM(E). | BR | 01711505308 | [signature] 16.2.23 |
| ০৫। | Asim Kumar Talukder GM[W] | RAJSHAHI BR | 01711505309 | [signature] 16/2/23 |
| ০৬। | সরদার সাহাদাত আলী এডিজি (অপা:) | বিআর | ০১৭১১৫০৪৬৩০ | [signature] ১৬/২/২৩ |
| ০৭। | মোহাম্মদ নাজমুল ইসলাম সিসিএস (পূর্ব) | বিআর। | 01711506114 | [signature] 16/2/2023 |

| ক্রমিক | নাম ও পদবি | কর্মস্থল | মোবাইল নম্বর ও ই মেইল | স্বাক্ষর |
|---|---|---|---|---|
| ০৮ | মো: মোশতাক উল ইসলাম<br>JDG | ADG (FINANCE) | | [signature] |
| ০৯ | সুজিত কুমার বিশ্বাস<br>CCM/W | BR/RJHI | 01711506115<br>ccmw@railway.gov.bd | [signature] 16-02-23 |
| ১০ | মো: নাহিদ হাসান খাঁন<br>DirTC | BR | | [signature] 16/02/23 |
| ১১. | মোঃ জেনিথ আলম মিয়া<br>উপপরিচালক/অর্থ | এডিজি/ফাইন্যান্স | 01711692952<br>dd.fa@railway.gov.bd | [signature] 16.02.2023 |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |