



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর কার্যক্রম (২.২) সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	ড. মো: হুমায়ুন কবীর সচিব
সভার তারিখ	০১/১১/২০২২
সভার সময়	সকাল ১০:০০ টা
স্থান	বাংলাদেশ রেলওয়ের সভাকক্ষ (কক্ষ নং-৮২৫)
উপস্থিতি	পরিশিষ্ট-ক

সভার উপস্থিতি: সভায় বাংলাদেশ রেলওয়ের মহাপরিচালক, রেলপথ মন্ত্রণালয়ের অতিরিক্ত সচিব (উন্নয়ন ও পরিকল্পনা/অডিট ও আইসিটি) অতিরিক্ত মহাপরিচালক (অপারেশন/আরএস/আই/অর্থ), মহাব্যবস্থাপক (পূর্ব/পশ্চিম), রেলপথ মন্ত্রণালয়ের যুগ্মসচিব (প্রশাসন), সরকারি রেল পরিদর্শক, রেলপথ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ রেলওয়ের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ ও সম্মানিত অংশীজন সভায় উপস্থিত ছিলেন; যা পরিশিষ্ট 'ক'-তে উপস্থাপন করা হলো।

০২। প্রারম্ভিক আলোচনা:

২.১ সভাপতি উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভারকাজ শুরু করেন। তিনি বলেন, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর কার্যক্রম (২.২) সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণের লক্ষ্যে অদ্যকার সভাটি আয়োজন করা হয়েছে। সকল শ্রেণি ও পেশার মানুষ বাংলাদেশ রেলওয়ের সেবা গ্রহণ করে থাকে। তবে গণমানুষ এ সেবার সাথে সবচেয়ে বেশি সম্পৃক্ত। সভাপতি উপসচিব (প্রশাসন-৬ রেল অপারেশন)কে সভার বিষয়বস্তু উপস্থাপনের আহ্বান করেন।

২.২ উপসচিব (প্রশাসন-৬ রেল অপারেশন) সভায় জানান যে, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ অর্থবছরে অংশীজনের অংশগ্রহণে ২টি সভা অনুষ্ঠানের লক্ষ্যমাত্রা রয়েছে। তিনি আরও জানান যে, বিগত অংশীজন সভাটি জেলা প্রশাসকের কার্যালয় নারায়ণগঞ্জে অনুষ্ঠিত হয়েছিল। উক্ত সভায় দুটি সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়েছিল সিটিজেন চার্টার হালনাগাদকরণ ও যাত্রী সেবা সংক্রান্ত। সিটিজেন চার্টারে বাংলাদেশ রেলওয়ের যাত্রী সেবা সংক্রান্ত যে সকল তথ্য রয়েছে সেগুলো বিভাগীয় ও গুরুত্বপূর্ণ স্টেশনগুলোতে দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শন করার ব্যবস্থা করতে হবে। সিটিজেন চার্টারটি দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শনের কার্যক্রমটি বাস্তবায়নের দায়িত্ব ছিল মহাব্যবস্থাপক (পূর্ব) ও মহাব্যবস্থাপক (পশ্চিম) এর ওপর। সভায় এ বিষয়ে তাদের মতামত ব্যক্ত করার জন্য মহাব্যবস্থাপক (পূর্ব) ও মহাব্যবস্থাপক (পশ্চিম)-কে অনুরোধ করেন। তিনি আরও জানান যে, যাত্রী সাধারণের সুবিধার্থে হেল্প ডেস্ক স্থাপন করা যায় কি-না সে বিষয়ে অদ্যকার সভায় আলোচনা হতে পারে।

২.৩ মহাব্যবস্থাপক (পূর্ব) জানান যে, বিভিন্ন স্টেশনে এবং দর্শনীয় স্থানে সিটিজেন চার্টার প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা হয়েছে। স্টেশন মাস্টারের রুমে এবং রুমের বাহিরেও সেবা প্রদান সংক্রান্ত তথ্য প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা করা হয়েছে। চট্টগ্রাম বিশ্ববিদ্যালয় রুটে যে সকল ট্রেন রাত্রে চলাচল করে সেগুলোতেও লাইটের ব্যবস্থা থাকে। তিনি বলেন যাত্রী সাধারণের সাথে ভালো ব্যবহার করার জন্য সেবার সাথে সংশ্লিষ্ট সকলকে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। Water treatment plantটি ঢাকা থেকে চট্টগ্রাম নিয়ে যাওয়া হবে। বড় বড় স্টেশনে জিআরপি ও অন্যান্যদের নিয়ে হেল্প ডেস্ক এর ব্যবস্থা করা যেতে পারে।

২.৪ মহাব্যবস্থাপক (পশ্চিম) জানান যে, সিটিজেন চার্টার অনেক বড় তবে তার মধ্য থেকে গুরুত্বপূর্ণ ৩৫টি বিষয় নিয়ে ছোট

আকারে যাত্রী সাধারণের সুবিধার্থে যে সেবাগুলো প্রদান করা হয় তা প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা হয়েছে। টয়লেটে কি কি দ্রব্য রাখা আছে তার তালিকাও দেয়া আছে। খাবারের মূল্য তালিকা ট্রেনে রাখা আছে। নির্ধারিত মূল্যের অতিরিক্ত মূল্য আদায় করা হলে অভিযোগ পাওয়ার সাথে সাথে জরিমানার ব্যবস্থা রয়েছে। বাংলাদেশ রেলওয়ের কর্মকর্তাগণ নিয়মিত ট্রেন মনিটরিং করেন। স্টেশন মাস্টারের রুমে এবং রুমের বাহিরে দৃশ্যমান স্থানে সিটিজেন চার্টারের সেবাগুলো প্রদর্শন করা হয়েছে।

২.৫ অতিরিক্ত মহাপরিচালক (অপারেশন) জানান যে, সকল আন্তঃনগর ট্রেনে লাইট ও ফ্যানের ব্যবস্থা আছে। তবে, কিছু কিছু লোকাল ট্রেনে রাতে বাতি থাকে না। কারণ, এ সকল ট্রেনে বাতি জ্বালানোর জন্য পর্যাপ্ত জেনারেটর সুবিধা থাকে না।

২.৬ অতিরিক্ত মহাপরিচালক (রোলিং স্টক) জানান যে, ইতোমধ্যে বিভিন্ন প্রকল্পের কাজ হাতে নেয়া হয়েছে। লোকাল ট্রেনগুলোতেও রাতে লাইট জ্বালানোর কার্যক্রম চলমান রয়েছে।

২.৭ সরকারি রেল পরিদর্শক জানান যে, সম্প্রতি রেল পরিদর্শক হিসেবে রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তরে যোগদান করেছেন। তিনি ট্রেনে ভ্রমণের সময় লক্ষ্য করেছেন কফি-৩০ টাকা, দুধ চা-১৫ টাকা এবং রং চা- ১০ টাকা। কফির মূল্য বেশি বিধায় বিক্রেতা কফি বেশি বিক্রি করে, চা কম বিক্রি করে। যাত্রীদের চাহিদা ও সুবিধার কথা বিবেচনায় নিয়ে তিনি ট্রেনে পর্যাপ্ত চা রাখার বিষয়ে আলোকপাত করেন।

২.৮ সিসিএম (পূর্ব) জানান যে, তথ্য সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে আমাদের দুর্বলতা রয়েছে। তবে যাত্রীদের সাথে ভালো ব্যবহার করার জন্য স্টেশন মাস্টার, বুকিং সহকারী, গার্ড এবং টিটিদের নিয়ে কর্মশালার আয়োজন করা হবে মর্মে সভায় অবহিত করেন।

২.৯ জনাব আতিকুর রহমান, স্টেকহোল্ডার জানান যে, বাংলাদেশ রেলওয়ে অনেক ভালো ভালো উদ্যোগ নেয় কিন্তু তা প্রচারের ব্যবস্থা না করায় জনগণ জানতে পারে না। তিনি বলেন, ২০১৫ সালের দিকে বয়স্ক ও বৃদ্ধদের জন্য স্টেশনে কিছু সুযোগ-সুবিধা রাখা হয়েছিল কিন্তু এখন তা দেখা যায় না। এছাড়াও ২০২০ সালে বিদেশ থেকে একটি ওয়াশিং মেশিনে অনুদান হিসেবে দেয়া হয়েছে। এটি কমলাপুর রেলওয়ে হাসপাতালে অব্যবহৃত অবস্থায় পড়ে রয়েছে। টয়লেটগুলো পরিষ্কার-পরিচ্ছন্ন রাখার ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। নতুন ট্রেনের কাঁচগুলো কেন দ্রুত ঘোলা হয়ে যাচ্ছে হচ্ছে তা দেখতে হবে। তিনি বলেন নারায়ণগঞ্জগামী ট্রেনগুলো রাতে পরিষ্কার করা হলে সকালে যাত্রীরা পরিষ্কার ট্রেনে ভ্রমণ করতে পারবেন। তা ছাড়া পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতার জন্য টয়লেটে টাইম কার্ড এর ব্যবস্থা করা যেতে পারে। যাত্রী হিসেবে কি করণীয় সেটাও রাখা উচিত। ১৫ নভেম্বর রেল দিবসে ব্যতিক্রম কিছু করা যায় কি-না এ বিষয়ে আলোচনা করা যেতে পারে।

২.১০ জনাব মো: মোজাম্মেল হক চৌধুরী, মহাসচিব, যাত্রী কল্যাণ সমিতি বলেন যে, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সাথে স্টেশনের কর্মচারীদের আচরণের খুব বেশি মিল নেই। তিনি বলেন যে, আমি নিয়মিত ট্রেনে যাতায়াত করি। বেসরকারি খাতে পরিচালিত ট্রেনগুলোতে রানিং স্টাফ এবং সরকারী ট্রেনগুলোর রানিং স্টাফদের মধ্যে আচরণগত অনেক পার্থক্য পরিলক্ষিত হয়। বেসরকারি খাতের রানিং স্টাফরা ঠিকমতো বেতন-ভাতাদি পান না, ফলে অনৈতিক কার্যক্রমে লিপ্ত হয়। রানিং স্টাফরা যাত্রী সেবার পরিবর্তে শূন্য আসন বিক্রিতে বেশি ব্যস্ত থাকে। সহজ ডট কম এর সাথে রানিং স্টাফরা টিকিট কালোবাজারিতে যুক্ত রয়েছেন। স্টেশনগুলোতে যথাযথ সেবা পাওয়া কষ্টসাধ্য ব্যাপার। তিনি বলেন, যাত্রীসেবায় হেল্পডেস্ক অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। স্টেশনে কর্মরত কর্মচারীদের আরও মানবিক আচরণ করা প্রয়োজন। সরাসরি যাত্রীসেবার সাথে জড়িত দায়িত্বশীল কর্মচারীদের কোন কিছু জানতে চাইলে অথবা কোন বিষয়ে দ্বিতীয়বার প্রশ্ন করা হলে তাঁরা বিরক্তবোধ করেন। ভারতে যেভাবে ট্রেনে তাৎক্ষণিক টিকিট বিক্রি হয় আমাদের ট্রেনগুলোতে সেভাবে করা যায় কি-না সে বিষয়ে আলোচনা করা যেতে পারে। এছাড়া, যাত্রীসেবার কথা বিবেচনায় নিয়ে মাসিক টিকিটধারীদের প্রদানকৃত কার্ডগুলোকে স্মার্টকার্ডে পরিণত করা যায় কি-না, সে বিষয়টি বিবেচনায় নেয়ার জন্য অনুরোধ করেছেন।

২.১১ জনাব এ. এফ. এম ইকবাল, আউটরীচ ম্যানেজার, জনস হকস্পস্, সেন্টার ফর কমিউনিকেশন প্রোগ্রাম জানান যে, স্বাস্থ্য ও পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা সংক্রান্ত তথ্যগুলো ট্রেনগুলোতে অডিও সিস্টেমের মাধ্যমে প্রচার করা যেতে পারে। ট্রেনগুলোতে হেল্পডেস্ক চালু করা হলে যাত্রীরা উপকৃত হবে। বিনোদনের অংশ হিসেবে ট্রেনের ভিতরে বই পড়ার ব্যবস্থা রাখা যায় কি-না তা বিবেচনায় নেয়া যেতে পারে। রেল লাইনের পাশে খালি জায়গায় পরীক্ষামূলকভাবে ঘাস চাষ করা যায় কি-না তা বিবেচনা করা যেতে পারে। সোশ্যাল মিডিয়ায় যে প্রচার হয় তার জন্য রেলওয়ের পক্ষ হত সেন্ট্রালি একটি

মিডিয়া গ্রুপ থাকলে ভালো হয়।

২.১২ জনাব সাজিয়া বিনতে সালেহু, প্রোগাম অফিসার, আইএমবিআরটিএফ প্রকল্প, ঢাকা জানান যে, তিনি পরিবার-পরিজন নিয়ে উপকূল ট্রেনে করে ঢাকা থেকে নোয়াখালী যাচ্ছিলেন। উপকূলের এসি কোচে অধিক সংখ্যক স্ট্যান্ডিং টিকিটধারী যাত্রীরা দাঁড়িয়ে থাকে এতে এসি টিকিটধারী যাত্রীদের সমস্যা হয়। অতিরিক্ত যাত্রীর কারণে এসিতে তখন খুব একটা কাজ হয় না।

২.১৩ বিভাগীয় রেলওয়ে ব্যবস্থাপক (ঢাকা) জানান যে, রেলওয়ে হাসপাতালে ওয়াশিং মেশিনটি বৈদ্যুতিক সমস্যাজনিত কারণে অব্যবহৃত অবস্থায় পড়ে আছে। মেশিনটি মূলত হাসপাতালের বেডশীট এবং অন্যান্য অধিক সংখ্যক কাপড় একসাথে ধোয়ার জন্য আনা হয়েছে। তবে মেশিনটি ব্যবহারের জন্য একটি আলাদা লাইন লাগবে। বর্তমানে এপিপিতে তা অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে এবং সহসাই মেশিনটি চালু করার ব্যবস্থা করা হবে। তিনি আরও জানান যে, উপকূল ট্রেনটি বিকাল বেলা ঢাকা স্টেশন থেকে ছেড়ে যায় এতে ভৈরব এবং ব্রাহ্মণবাড়িয়াসহ অন্যান্য স্টেশনের স্ট্যান্ডিং যাত্রীরা উঠে বিদ্রোহ সৃষ্টি করে। মাঝে মাঝে মোবাইল কোর্ট পরিচালনার মাধ্যমে টিকেটবিহীন যাত্রীদের নিয়ন্ত্রণ করা হয়।

২.১৪ জনাব মহিউদ্দন রনি, শিক্ষার্থী, ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয় জানান যে, যাত্রী সেবায় বাংলাদেশ রেলওয়ের বিভিন্ন কর্মকর্তা সম্পর্কে তিনি আজকের সভায় অবগত হয়েছেন। রেলপথ মন্ত্রণালয়ের ও বাংলাদেশ রেলওয়ের উপস্থিত লোকজন অত্যন্ত আন্তরিক। যাত্রী সেবার মান উন্নয়নে তারা নিরলস কাজ করেন কিন্তু রেলপথ মন্ত্রণালয় ও বাংলাদেশ রেলওয়ের যাত্রী সেবা প্রদান সংক্রান্ত এ সকল কার্যক্রম দেশের সাধারণ জনগণ খুব একটা জানে না। তাই এ দেশের সাধারণ জনগণকে বাংলাদেশ রেলওয়ের সেবার উদ্যোগ সংক্রান্ত কার্যক্রম জানানোর ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধ করেন। তিনি আরো জানান যে, বাংলাদেশ রেলওয়ের পশ্চিমাঞ্চলের কোন অভিযোগ এলে মহাব্যবস্থাপক (পশ্চিম) মহোদয় যেভাবে সমাধান করেন বা বুঝিয়ে দেন অন্য অফিসে গেলে এ বিষয়ে তেমন সহযোগিতা পাওয়া যায় না। তিনি ৬ দফা দাবী বাস্তবায়নের অগ্রগতি সম্পর্কে সভায় জানতে চান। তিনি বলেন, রেল আমাদের গর্ব। আমরা রেলের কল্যাণ চাই।

২.১৫ যুগ্মসচিব (প্রশাসন) জানান যে, বাংলাদেশ রেলওয়ের ক্যাটারিং সার্ভিস নিয়ে একটি আলাদা সভার আয়োজন করা যেতে পারে।

২.১৬ মহাপরিচালক, বাংলাদেশ রেলওয়ে বলেন যে, আমরা কাজ করছি কিন্তু নিজেদের ভুল অনেক সময় নিজেদের চোখে ধরা পড়ে না। স্টেকহোল্ডারগণের সঙ্গে আলোচনার মাধ্যমে যে বিষয়গুলো উঠে এসেছে বাংলাদেশ রেলওয়ে তা সংশোধনের চেষ্টা করবে।

২.১৭ সভাপতি বলেন যে, বাংলাদেশ রেলওয়ে কর্তৃক নাগরিকদের যে সকল সেবা প্রদান করা হয় তা লিফলেট/হ্যান্ড বিল ছাপিয়ে প্রচারের ব্যবস্থা করতে হবে। সিটিজেন চার্টার দৃশ্যমান যে সকল স্থানে স্থাপন করা হয়েছে তার ছবিসহ রিপোর্ট মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করতে হবে। ফেইসবুকে দেখা গেছে একজন গর্ভবতী মহিলা ট্রেনে উঠতে অসুবিধা হচ্ছে এবং রেলের পক্ষে কেউ তাঁর সাহায্যে এগিয়ে আসেনি। এটা মোটেও কাম নয়। আমাদের যাত্রীদের সাথে সবসময় মানবিক আচরণ করতে হবে। ট্রেনের খাবার বিক্রয়ের পর রশিদ প্রদান করতে হবে। ট্রেনে যাতে লাইট, ফ্যান নষ্ট না থাকে সেদিকে লক্ষ্য রাখতে হবে। টয়লেটে টিসু, সাবান, তোয়ালে সরবরাহ করতে হবে। ট্রেনে পজ মেশিনে টিকিট বিক্রয়ের ব্যবস্থা করা হবে; যাতে কোন অনিয়ম না হয়। টিকিট কালোবাজারিরোধে বাংলাদেশ রেলওয়ে সর্বাত্মক প্রচেষ্টা নিয়েছে। সম্প্রতি র্যাব টিকিট কালোবাজারির সাথে যুক্ত থাকার দায়ে ৭ (সাত) জনকে কমলাপুর স্টেশনে আশপাশের এলাকা থেকে গ্রেফতার করেছে। টিকিট কালোবাজারিরোধে সোর্স নিয়োগ করতে হবে। ট্রেনের টিকিটের ক্ষেত্রে ডিমন্ড এবং সাপ্লাই এর মধ্যে ব্যবধান অনেক বেশী। তিনি বলেন, আমরা ১৯% লোককে টিকিট দিতে পারি, ৮১% লোককে টিকিট দিতে পারি না। তবে চলমান প্রকল্পসমূহ সমাপ্ত হলে অবস্থার উন্নতি হবে। আগামী ১৫ নভেম্বর ২০২২ তারিখ ১ (এক) সপ্তাহব্যাপী রেল সপ্তাহ পালন করা হবে। অংশীজনদের মধ্য হতে কেউ থাকতে চাইলে সেবা সপ্তাহে যে কমিটি গঠন করা হবে তাতে রাখা হবে। ট্রেনের টয়লেট পরিষ্কারের ক্ষেত্রে টাইম কার্ড স্থাপন করতে হবে, যাতে কতক্ষণ পর পর ওয়াশ করা হয়েছে তা বোঝা যায়। তিনি বলেন, লোকবল স্বল্পতার কারণে আমাদের অনেক ক্ষেত্রে সমস্যা সৃষ্টি হচ্ছে। আগামী ডিসেম্বর/২০২২ নাগাদ ৫০০০ এর মতো জনবল নিয়োগ সম্পন্ন হবে তখন এ সকল সমস্যা কিছুটা সমাধান হবে মর্মে তিনি আশাবাদ ব্যক্ত করেন। অংশীজনদের বক্তব্য থেকে যে সকল বিষয় উঠে এসেছে আমরা সেগুলো বাস্তবায়নের পদক্ষেপ গ্রহণ করার চেষ্টা করবো। জনাব

মহিউদ্দিন রনি সাহেব যে ৬ (ছয়) দফার কথা উল্লেখ করেছেন তা বিচ্ছিন্ন কোন ঘটনা নয়। আমরা এ বিষয়গুলো নিয়েই কাজ করছি। এগুলো কোন ব্যক্তিগত দাবি নয় এগুলো সার্বজনীন দাবি। টিকিট কালোবাজারি রোধে বাংলাদেশ রেলওয়ের ভূ-সম্পত্তি বিভাগের কর্মকর্তাগণ নিয়মিত মোবাইল কোর্ট পরিচালনা করছে। ট্রেন এবং স্টেশনের পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতার বিষয়ে তদারকির জন্য মন্ত্রণালয় থেকে কর্মকর্তাগণকে আকস্মিক পরিদর্শনের জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। রেলওয়ের সেবাগুলোর প্রচার নেই। এগুলো সোশ্যাল মিডিয়ায় প্রচারের ব্যবস্থা করতে হবে। স্টেশনে এবং ট্রেনের মধ্যে কর্মরত কর্মকর্তা-কর্মচারীদেরকে যাত্রী সাধারণের সাথে ভালো আচরণ করতে হবে।

০৩। বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় :

ক্র:নং	আলোচ্য বিষয় ও আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন
৩.১	<u>যাত্রী সেবা সংক্রান্ত:</u> সিটিজেন চার্টারে বাংলাদেশ রেলওয়ের যাত্রী সেবা সংক্রান্ত যে সকল তথ্য রয়েছে সেগুলো প্রচারের বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।	সিটিজেন চার্টারে বাংলাদেশ রেলওয়ের যাত্রী সেবা সংক্রান্ত যে সকল তথ্য রয়েছে সেগুলো বিভাগীয় ও গুরুত্বপূর্ণ স্টেশনগুলোতে দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শন করার ব্যবস্থা করতে হবে এবং তার ছবিসহ রিপোর্ট মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করতে হবে।	মহাপরিচালক বাংলাদেশ রেলওয়ে; মহাব্যবস্থাপক (পূর্ব/পশ্চিম) বাংলাদেশ রেলওয়ে
৩.২	<u>হ্যান্ডবিল/ লিফলেট বিতরণ:</u> বাংলাদেশ রেলওয়ের কর্তৃক প্রদত্ত সেবা প্রদানের বিষয়ে জনসাধারণের মাঝে জানানোর জন্য মাঝে মাঝে হ্যান্ডবিল/লিফলেট বিতরণ করার বিষয়ে আলোচনা হয়।	বাংলাদেশ রেলওয়ের কর্তৃক প্রদত্ত সেবা প্রদানের বিষয়ে জনসাধারণের জানানোর জন্য মাঝে মাঝে হ্যান্ডবিল/ লিফলেট বিতরণ করতে হবে।	মহাপরিচালক বাংলাদেশ রেলওয়ে, মহাব্যবস্থাপক (পূর্ব/পশ্চিম) বিভাগীয় রেলওয়ে ব্যবস্থাপক (সকল) বাংলাদেশ রেলওয়ে
৩.৩	<u>টয়লেট পরিষ্কার সংক্রান্ত :</u> ট্রেনের এবং স্টেশনে টয়লেট পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা রাখার বিষয়ে আলোচনা হয়।	ট্রেনের এবং স্টেশনে টয়লেট পরিষ্কার-পরিচ্ছন্ন রাখতে হবে। পরিষ্কার রাখার বিষয়ে টয়লেটের সামনে কার্ড সিস্টেম প্রবর্তন করতে হবে। কতক্ষণ পর পর তা পরিষ্কার করা হয় তার রেকর্ড রাখতে হবে। টয়লেটে পর্যাপ্ত পানি, পানির পাত্র, সাবান, টিসু পেপার রাখতে হবে।	মহাব্যবস্থাপক (পূর্ব/পশ্চিম) বিভাগীয় রেলওয়ে ব্যবস্থাপক (সকল) বাংলাদেশ রেলওয়ে

৯

৩.৪	<u>বৃদ্ধ এবং অসুস্থ যাত্রীদের সেবা প্রদান:</u> অসুস্থ এবং বৃদ্ধ রোগীদের ট্রেনে ওঠানামার জন্য স্টেশনে প্রয়োজনীয় সরঞ্জাম রাখার বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।	অসুস্থ এবং বৃদ্ধ রোগীদের ট্রেনে ওঠানামার জন্য স্টেশনে প্রয়োজনীয় সরঞ্জাম রাখতে হবে এবং যাত্রীদের তাৎক্ষণিক সেবা প্রদানের জন্য বড় বড় স্টেশনে হেল্প ডেস্ক খুলতে হবে।	মহাব্যবস্থাপক (পূর্ব/পশ্চিম) বিভাগীয় রেলওয়ে ব্যবস্থাপক (সকল) বাংলাদেশ রেলওয়ে
৩.৫	<u>রেলওয়ের ক্যাটারিং সার্ভিস সংক্রান্ত :</u> বাংলাদেশ রেলওয়ের ক্যাটারিং সার্ভিস পরিচালনার বিষয়ে আলোচনা হয়।	বাংলাদেশ রেলওয়ের ক্যাটারিং সার্ভিস পরিচালনা সংক্রান্ত বিষয়ে বাংলাদেশ রেলওয়ে হতে তথ্যাদি প্রেরণ করবে এবং মন্ত্রণালয় এ সংক্রান্ত একটি সভা আয়োজন করবে।	মহাপরিচালক বাংলাদেশ রেলওয়ে

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



ড. মো: হুমায়ুন কবীর
সচিব

স্মারক নম্বর: ৫৪.০০.০০০০.০৪১.১৮.০১০.২২.২৭৯

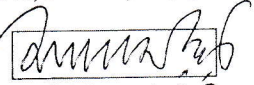
তারিখ: ২১ কার্তিক ১৪২৯

০৬ নভেম্বর ২০২২

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

- ১) মহাপরিচালক, মহাপরিচালক-এর দপ্তর, বাংলাদেশ রেলওয়ে
- ২) অতিরিক্ত সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়
- ৩) অতিরিক্ত মহাপরিচালক (সকল), বাংলাদেশ রেলওয়ে
- ৪) যুগ্মসচিব, প্রশাসন অনুবিভাগ, রেলপথ মন্ত্রণালয়
- ৫) যুগ্মসচিব, প্রশাসন-২ অধিশাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়
- ৬) মহাব্যবস্থাপক (পূর্ব/পশ্চিম), বাংলাদেশ রেলওয়ে, (চট্টগ্রাম/রাজশাহী)।
- ৭) সরকারি রেল পরিদর্শক, সরকারি রেল পরিদর্শকের দপ্তর, রেলপথ পরিদর্শন অধিদপ্তর
- ৮) উপসচিব, প্রশাসন-২ শাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়
- ৯) উপসচিব, প্রশাসন-৪ শাখা, রেলপথ মন্ত্রণালয়
- ১০) সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি সেল, রেলপথ মন্ত্রণালয়
- ১১) মন্ত্রী মহোদয়ের একান্ত সচিব, মন্ত্রী মহোদয়ের দপ্তর, রেলপথ মন্ত্রণালয়
- ১২) পরিচালক, ট্রাফিক (বাণিজ্যিক), বাংলাদেশ রেলওয়ে, রেলভবন, ঢাকা।
- ১৩) প্রধান ভূ-সম্পত্তি কর্মকর্তা (পূর্ব/পশ্চিম), বাংলাদেশ রেলওয়ে, চট্টগ্রাম/রাজশাহী।

- ১৪) বিভাগীয় ভূ-সম্পত্তি কর্মকর্তা (ঢাকা/চট্টগ্রাম/রাজশাহী সদর/পাকশী/লালমনিরহাট), ঢাকা/চট্টগ্রাম/রাজশাহী সদর/পাকশী/লালমনিরহাট।
- ১৫) চীফ কমার্শিয়াল ম্যানেজার (পূর্ব/পশ্চিম), বাংলাদেশ রেলওয়ে, চট্টগ্রাম/রাজশাহী।
- ১৬) বিভাগীয় রেলওয়ে ব্যবস্থাপক (সকল), বাংলাদেশ রেলওয়ে, ঢাকা/চট্টগ্রাম/পাকশী/লালমনিরহাট।
- ১৭) প্রধান চিকিৎসা কর্মকর্তা (পূর্ব/পশ্চিম), বাংলাদেশ রেলওয়ে, চট্টগ্রাম/রাজশাহী।
- ১৮) চীফ কমান্ডেন্ট (পূর্ব/পশ্চিম), বাংলাদেশ রেলওয়ে, চট্টগ্রাম/রাজশাহী।
- ১৯) জনাব মীর শাহীন শাহ, কনসালটেন্ট, জনহপকিন্স সেন্টার ফর কমিউনিকেশন প্রোগ্রাম, হাউজ-৫৬, রোড-১১, ব্লক-সি, বনানী, ঢাকা।
- ২০) জনাব এ.এফ.এম ইকবাল, আউটরিচ ম্যানেজার, জনহপকিন্স ফর কমিউনিকেশন প্রোগ্রাম।
- ২১) জনাব আমিনুল ইসলাম বকুল, প্রকল্প উপদেষ্টা, ট্রান্সপোর্ট ডেভলপমেন্ট অস্টিভিটিস-ডাস।
- ২২) জনাব সাজিয়া বিনতে সালেহ, প্রোগ্রাম অফিসার, আইএমবিআরটিএফ প্রকল্প, ঢাকা।
- ২৩) জনাব মো: আবু রায়হান, প্রকল্প কর্মকর্তা, মানস, ঢাকা।
- ২৪) জনাব মো: আতিকুর রহমান, রেল গবেষক, টিসিবি ভবন (৯ম তলা), কারওয়ান বাজার, ঢাকা।
- ২৫) জনাব মহিউদ্দিন রনি, জহরুল হক হল (রুম নং-১৭৩), ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়।
- ২৬) জনাব কামরুন্নাহার মুন্সী, বাসা নং: ০২, রোড নং: ০২, ব্লক-সি, নবোদয় হাউজিং, মোহাম্মদপুর।
- ২৭) জনাব রিফাত জাহান শাওন, ২/ডি/৩, ময়মনসিংস, রোড এফ-১-বি/১, ঢাকা।
- ২৮) মহাসচিব, বাংলাদেশ যাত্রী কল্যাণ সমিতি, মধ্য সানারপাড়, মুসলিম উদ্দিন বাড়ি, ডেমরা, ঢাকা-১৩৬১
- ২৯) সাধারণ সম্পাদক, নৌ, সড়ক ও রেলপথ রক্ষা জাতীয় কমিটি, ৫০/১, পুরানো পল্টন লাইন (৩য় তলা), ঢাকা-১০০০
- ৩০) সাধারণ সম্পাদক, যাত্রী অধিকার সুরক্ষণ পরিষদ, ১১৩-১১৪ অলংকার শপিং কমপ্লেক্স, ৩য় তলা, পাহাড়তলী।


০৬/১১/১১
আলমগীর হুসাইন

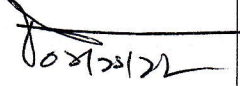
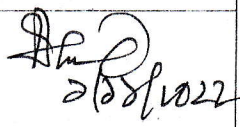
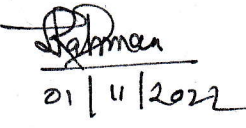
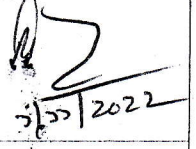
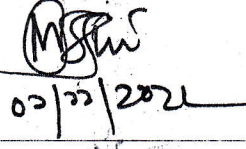
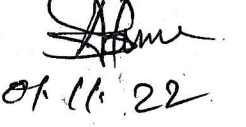
উপসচিব (অতিরিক্ত দায়িত্ব)

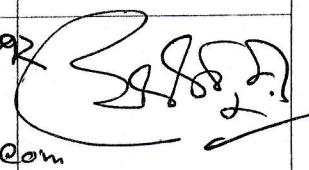





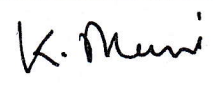
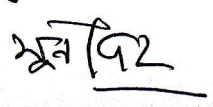
সভার বিষয় : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর কার্যক্রম (২.২) সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা।

সভার সভাপতি : সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়।

সভার তারিখ, সময় ও স্থান : ০১ নভেম্বর, ২০২২; রেলপথ মন্ত্রণালয়ের সভাকক্ষ (কক্ষ নং ৯৩০)

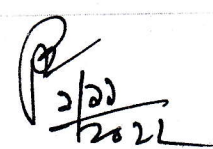
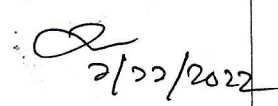
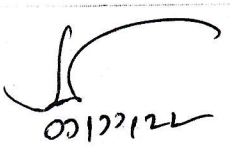
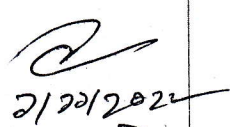



সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাগণের তালিকা:

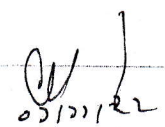


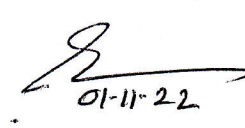
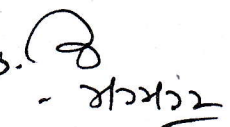

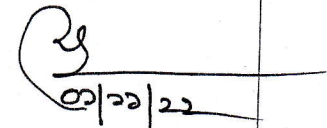
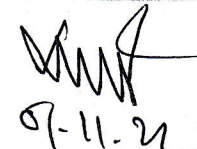
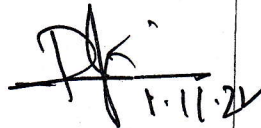
ক্রমিক	নাম ও পদবি	কর্মস্থল	মোবাইল নম্বর ও ই মেইল	স্বাক্ষর
০১।				
০২।	মো. হোসেন অতিরিক্ত সচিব (উপসহ ২ খণ্ড.)	রেলপথ মন্ত্রণালয়		
০৩।	ডাঃ আমজাদ হোসেন মুখ্য সচিব			
০৪।	মোঃ নূর হুসেইন অতিরিক্ত সচিব			
০৫।	মুহাম্মদ হাবিবুল হক সিনিয়র অ্যাডভাইজার	রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭৩৩৩০০৪৭০	
০৬।	মুহাম্মদ হাবিবুল হোসেন সিনিয়র মিস্টার/সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট	রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭১১৬৭১৬০৪	
০৭।	মুহাম্মদ হাবিবুল হোসেন সিনিয়র অ্যাডভাইজার	রেলপথ মন্ত্রণালয়	০১৭১১৬৭১০৫৩	


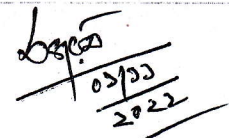

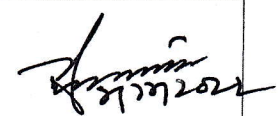

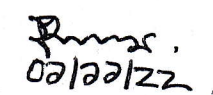

ক্রমিক	নাম ও পদবি	কর্মস্থল	মোবাইল নম্বর ও ইমেইল	স্বাক্ষর
০৮।	ডোঃ মোফাছল হক চৌধুরী সহস্রাচারি	বাংলাদেশ চান্দী কল্যান সমিতি	০১৭৪৩৭৭২৩২ pwab2011 @gmail.com	
৯।	এ.এম.এম. শিবলী আইসিটি সলিউশন	জম্মুহসরিকা সেন্টার ফর কমিউনিকেশন সেঞ্চরেন্ট	০১৭৩৩-০০৬৬৬ aiaaball6@ ju.edu	
১০।	ডোঃ আমলুপ হুসাইন সিও মাস্টার	SSR Group	০১৭১২৪৪১৭৪ 	
১১।	আজিজা বিনতে সাঈদ প্রোগ্রাম অফিসার, ১	IMBRTF অফিস MOR	০১৭১১৪১০৭৭৫ Sazia.Saleh.bd @gmail.com	
১২।	ডোঃ তওহীদুল হক লিটন সহ-সভাপতি	বাংলাদেশ মাদ্রাসা কল্যান সমিতি	০১৭১২৭৫৫০৫৬ bnk.groupp52 @gmail.com	
১৩।	মহিউদ্দিন রনি শিক্ষার্থী	ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়	০১৭১৫৩০৭১৩১ nonixpness 2017@gmail.com	
১৪।	কামরুন্নাহার খুন্দী শিক্ষার্থী	ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়	০১৫৩৫৫১৫২০৫ munni.the.kid @gmail.com	
১৫।	মোহাম্মাদ মুনি রিজ্জামান সহ-সভাপতি	মুন্সী আব্দার সংস্করণ পরিষদ	bankbima1@gmail.com ০১৭১৫০৭৬৫৭০	
১৭।				

- সভার বিষয় : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর কার্যক্রম (২.২) সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা।
- সভার সভাপতি : সচিব, রেলপথ মন্ত্রণালয়।
- সভার তারিখ, সময় ও স্থান : ০৯ নভেম্বর, ২০২২; রেলপথ মন্ত্রণালয়ের সভাকক্ষ (কক্ষ নং ৯৩০)

সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাগণের তালিকা:

ক্রমিক	নাম ও পদবি	কর্মস্থল	মোবাইল নম্বর ও ই মেইল	স্বাক্ষর
০১।	ডি এন মুন্সিংগ সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট	BR, ঢাকা		 ২/১১/২০২২
০২।	মে: জাহাঙ্গীর আহম্মদ জিওজি (ওএই)	বিভাগ -		 ২/১১/২০২২
০৩।	সরদার হাফিজ আলী এজিট (অপারঃ)	বিভাগ	০১৭১১৫০৫৩০	 ০১/১১/২২
০৪।	মে: মঞ্জুরুল ইসলাম ABCC/F	BR	০১৭১১৫০৫৩০২	 ২/১১/২০২২
০৫।	মে: মোস্তাফিজুল ইসলাম ABCC/F	BR	০১৭১১৫০৬১১৬	
০৬।	মে: জাহাঙ্গীর (অপারঃ) সিস্টেম (২য়)	BR	০১৭১১৫০৫১০৪	
০৭।	অসীম কুমার মুন্সিংগ মহাব্যবস্থাপক [সিঃ]	বিভাগ	০১৭১১৫০৫৩০৭	 ০১.১১.২০২২

ক্রমিক	নাম ও পদবি	কর্মস্থল	মোবাইল নম্বর ও ই মেইল	স্বাক্ষর
০৮১	রুহুল কাদের হাজরা সরকারী রেল পরিদপ্তর	রেল পথ সংসদ	০১৭১১ ৫০৫ ৭১৫ gibr@railway.gov.bd	 ০১/১১/২২
১১	এ এম আলী হুসেইন স্বাক্ষরিক (অপাঃ)	বি.আর	০১৭১১৫০৬১১৮ jshukor@railway.gov.bd	 ০১/১১/২০২২
১০১	শেখ মুহাম্মদ নূরুল হুসেইন প্রধান বানিজ্যিক ব্যবস্থাপক (পূর্ব) চট্টগ্রাম	বি.আর।	০১৭১১৫০৬১১৭ ccme@railway.gov.bd	 ০১/১১/২০২২
১১১	সাজিদ হুসেইন সিদ্দিক প্রধান বানিজ্যিক ব্যবস্থাপক (পশ্চিম) সাজিদ	বি.আর	০১৭১১৫০৬১১৫ ccmw@railway.gov.bd	 ০১-১১-২২
১২১	মোহাম্মদ সফিকুর রহমান ডিপার্টমেন্ট/সেক্স	ডিপার্ট	০১৭১১৫০৬১৩১ drmda@railway.gov.bd	 ০১/১১/২২
১৩১	ডাঃ মুহাম্মদ হুসেইন (সি.আর)	ডিপার্ট	০১৭১১৫০৬১৩০ drmpxc@railway.gov.bd	 ০১/১১/২২
১৪১	ডাঃ নাহিদ শাহান খান প্রশাসনিক ট্রেনিং (সিনিয়র)	ডিপার্ট	০১৭১১৫০৬১৩০২ dirtc@railway.gov.bd	 ০১/১১/২২
১৫১	ডাঃ মোহাম্মদ হুসেইন আলী	ডি-এম	০১৭১১৫০৬১৩০৬ dmaham@railway.gov.bd	 ০১-১১-২২
১৬১	ডাঃ বিলক নাস	BR	০১৭১১৬৯২৮০৯ dmoda@railway.gov.bd	 ০১-১১-২২

১৮১	(স্বাঃ সখি উদ্ভাৱ DEO-DA	BR	01711691611	 01/11/22
১৯১	স্বাঃ আশুভকান্ত কবিতা DEO/PH/ctg	BR	01711692829	 05/03 2022
২০১	মুর্শিদাবাদ, DEO, LMH	BR	01711692887	
২১১	মাদারিঙ্গা আমিন DEO(HQ), Rajshahi	BR	01711-692984	 মার্চ ২০২২
২২১	(স্বাঃ) ঝালাবুল হুসাইন CCRB/W	BR	01711506125	
২৩১	স্বাঃ হাফিজুল হুসাইন, চীফ কম্পিউটার/স্বাঃ	BR.	01711506124.	 02/02/22.
২৪১	বিদ্যুৎ জাহান আন দালা বিশ্ববিদ্যালয়	B দালা বিশ্ববিদ্যালয়	0172153 1416	
২৫১				
২৬১				
২৭১				
২৮১				