

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
সরকারি যানবাহন অধিদপ্তর
সচিবালয় লিংক রোড, ঢাকা।
(www.dgt.gov.bd)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন'স চার্টার)

১. ভিশন ও মিশন:

রূপকল্প (ভিশন): জনপ্রশাসনে প্রত্যাশিত, আধুনিক, মানসম্মত ও টেকসই পরিবহন সেবা প্রদান।

অভিলক্ষ্য (মিশন): সরকারের কেন্দ্রীয় ও মাঠ প্রশাসনের জন্য মানসম্মত যানবাহন সংগ্রহ, চালক পদায়ন, সুষ্ঠু রক্ষণাবেক্ষণ, যানবাহন মেরামত কারখানার আধুনিকায়ন, প্রশিক্ষণ এবং উন্নত ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে প্রত্যাশিত পরিবহন সেবা নিশ্চিতকরণ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ:

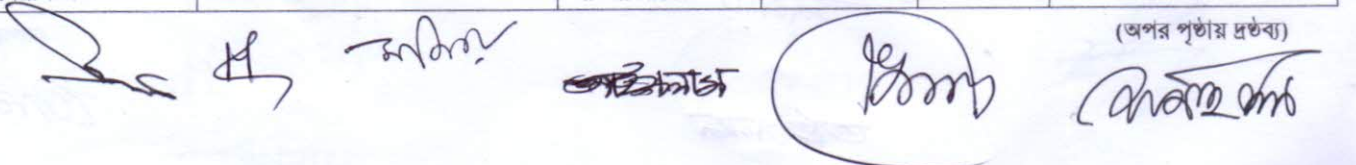
২.১) **নাগরিক সেবা**

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	তথ্য অধিকার আইন অনুসারে অনুসন্ধানকৃত তথ্য	অনুসন্ধানকারীর আবেদন পরিবহন কমিশনার কর্তৃক অনুমোদিত হওয়ার পর যাচিত তথ্য সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিকে ডাকযোগে এবং ই-মেইলে প্রেরণ করা হবে।	নির্ধারিত আবেদন ফরম এই অধিদপ্তরের উপ-পরিচালক এর কার্যালয়ে পাওয়া যাবে।	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ এ নির্ধারিত মূল্য ও পদ্ধতি	তথ্য অধিকার আইনে নির্ধারিত মেয়াদ	উপ-পরিচালক ফোন : ০২-২২৩৩৮৮৩৭৮ মোবাইল নম্বর: ০১৮১৯৫০৫৩৫১ ই-মেইল: poripool@gmail.com ওয়েব: www.dgt.gov.bd

২.২) : **প্রাতিষ্ঠানিক সেবা**

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় মন্ত্রী, প্রতিমন্ত্রী, উপদেষ্টা ও সমপদমর্যাদা সম্পন্ন ব্যক্তিবর্গের অনুকূলে যথাযথ মানের যানবাহন ও চালক বরাদ্দ।	সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে প্রাপ্ত আবেদন পরিবহন কমিশনার কর্তৃক অনুমোদিত হওয়ার পর পরিচালক (সড়ক) কর্তৃক গাড়ি বরাদ্দ ও চালক পদায়নের পত্র স্বাক্ষরিত হবে। পত্র দু'টি সংশ্লিষ্ট দপ্তরে ডাক যোগে এবং ই-মেইলে প্রেরণ করা হবে।	নির্ধারিত আবেদন ফরম ওয়েব সাইটে (dgt.gov.bd) ও পরিচালক (সড়ক) এর কার্যালয়ে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কার্য দিবস।	পরিচালক (সড়ক) ফোন : ০২-৪১০৫১১১৩ ই-মেইল: poripool@gmail.com ওয়েব : dgt.gov.bd
২	গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় মন্ত্রী, প্রতিমন্ত্রী, উপদেষ্টা ও সমপদমর্যাদা সম্পন্ন ব্যক্তিবর্গের দপ্তরের প্রশাসনিক কাজের জন্য চালকসহ যানবাহন বরাদ্দ।	সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে প্রাপ্ত আবেদন পরিবহন কমিশনার কর্তৃক অনুমোদিত হওয়ার পর পরিচালক (সড়ক) কর্তৃক গাড়ি বরাদ্দ ও চালক পদায়নের পত্র স্বাক্ষরিত হবে। পত্র দু'টি সংশ্লিষ্ট দপ্তরে ডাক যোগে এবং ই-মেইলে প্রেরণ করা হবে।	নির্ধারিত আবেদন ফরম ওয়েব সাইটে (dgt.gov.bd) ও পরিচালক (সড়ক) এর কার্যালয়ে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	৩ (তিন) কার্য দিবস।	পরিচালক (সড়ক) ফোন : ০২-৪১০৫১১১৩ ই-মেইল: poripool@gmail.com ওয়েব : dgt.gov.bd
৩	গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় মন্ত্রী, প্রতিমন্ত্রী, উপদেষ্টা ও সমপদমর্যাদা সম্পন্ন ব্যক্তিবর্গের যানবাহন রক্ষণাবেক্ষণ ও মেরামত।	গাড়ি ব্যবহারকারী কর্মকর্তা ও চালক কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে পরিচালক (সড়ক) বরাবরে আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে সেবা প্রদান করা হবে। গাড়ির মেরামত কাজ সম্পন্ন হলে তা গাড়ি ব্যবহারকারী ও চালককে ক্ষুদ্রে বাতীর মাধ্যমে অবহিত করা হবে।	নির্ধারিত আবেদন ফরম ওয়েব সাইটে (dgt.gov.bd) ও পরিচালক (সড়ক) এর কার্যালয় ও মেকানিক ইন-চার্জের দপ্তরে পাওয়া যাবে।	মেরামত শেষে ব্যবস্থাপক কর্তৃক বিল দাখিল ও পরিচালক (সড়ক) কর্তৃক তা পরিশোধ করা হবে।	ক্ষুদ্র মেরামত ০৫ দিন ও বড় মেরামত ১০ দিন।	ব্যবস্থাপক যানবাহন মেরামত কারখানা ফোন : ০২-২২৩৩৮১৬৭০ ই-মেইল: poripool@gmail.com ওয়েব : dgt.gov.bd

(অপর পৃষ্ঠায় দ্রষ্টব্য)



ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৪	মাননীয় মন্ত্রী/ প্রতিমন্ত্রী/ উপদেষ্টা/ সমমর্যাদা সম্পন্ন ব্যক্তিবর্গের দপ্তরের প্রশাসনিক যানবাহন রক্ষণাবেক্ষণ ও মেরামত।	গাড়ি ব্যবহারকারী কর্মকর্তা ও চালক কর্তৃক নির্ধারিত ফরম পূরণ করে পরিচালক (সড়ক) বরাবরে আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে সেবা প্রদান করা হয়। গাড়ির মেরামত কাজ সম্পন্ন হলে তা গাড়ি ব্যবহারকারী ও চালককে ক্ষুদে বার্তার মাধ্যমে জানানো হবে।	নির্ধারিত আবেদন ফরম ওয়েব সাইটে (dgt.gov.bd) পরিচালক (সড়ক) এর কার্যালয় ও মেকানিক ইন-চার্জের দপ্তরে পাওয়া যাবে।	মেরামত শেষে ব্যবস্থাপক কর্তৃক বিল দাখিল ও পরিচালক (সড়ক) কর্তৃক তা পরিশোধ করা হবে।	ক্ষুদ্র মেরামত ০৫ (পাঁচ) কার্য দিবস বৃহৎ মেরামত ১০ (দশ) কার্য দিবস	ব্যবস্থাপক যানবাহন মেরামত কারখানা ফোন : ০২-২২৩৩৮১৬৭০ ই-মেইল: poripool@gmail.com ওয়েব : dgt.gov.bd
৫	প্রাধিকারপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের যথাযথ মানের যানবাহন ও চালক বরাদ্দ।	সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে প্রাপ্ত আবেদন পরিবহন কমিশনার কর্তৃক অনুমোদিত হওয়ার পর পরিচালক (সড়ক) কর্তৃক গাড়ি বরাদ্দ ও চালক পদায়নের পত্র স্বাক্ষরিত হবে। পত্র দু'টি সংশ্লিষ্ট দপ্তরে ডাক যোগে এবং ই-মেইলে প্রেরণ করা হবে।	আবেদনের নমুনা ফরম ওয়েব সাইটে (dgt.gov.bd) ও পরিচালক (সড়ক) এর কার্যালয়ে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	১০ (দশ) কার্য দিবস।	পরিচালক (সড়ক) ফোন : ০২-৪১০৫১১১৩ ই-মেইল: poripool@gmail.com ওয়েব : dgt.gov.bd
৬	জেলাপুলে যানবাহন বরাদ্দ ও গাড়ি প্রতিস্থাপন।	গাড়ি বরাদ্দ/ প্রতিস্থাপন বিষয়ে প্রাপ্ত আবেদন পরিবহন কমিশনার কর্তৃক অনুমোদিত হওয়ার পর পরিচালক (সড়ক) কর্তৃক গাড়ি বরাদ্দ/ প্রতিস্থাপনের অনুমোদন পত্র স্বাক্ষরিত হবে। অনুমোদন পত্র সংশ্লিষ্ট জেলায় ডাক যোগে এবং ই-মেইলে প্রেরণ করা হবে।	আবেদনের নমুনা ফরম পরিচালক (সড়ক) এর কার্যালয় ও জেলা প্রশাসকের কার্যালয়ে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	২৫ (পঁচিশ) কার্য দিবস।	পরিচালক (সড়ক) ফোন : ০২-৪১০৫১১১৩ ই-মেইল: poripool@gmail.com ওয়েব : dgt.gov.bd
৭	বিদেশী রাষ্ট্রপ্রধান/ ডেলিগেশনের ব্যবহারের জন্য চালকসহ যানবাহন সরবরাহ।	বিদেশী রাষ্ট্রপ্রধান/ ডেলিগেশনের ব্যবহারের জন্য সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয় থেকে প্রাপ্ত আবেদন পরিবহন কমিশনার এর অনুমোদনের পর চালকসহ যানবাহন সরবরাহ করা হবে।	আবেদনের নমুনা ফরম পরিচালক (সড়ক) এর কার্যালয়ে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	২ (দুই) কার্য দিবস।	পরিচালক (সড়ক) ফোন : ০২-৪১০৫১১১৩ ই-মেইল: poripool@gmail.com
৮	প্রাধিকারপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের যানবাহন রক্ষণাবেক্ষণ ও মেরামত।	গাড়ি ব্যবহারকারী কর্মকর্তা ও চালক কর্তৃক নির্ধারিত ফরম পূরণ করে পরিচালক (সড়ক) বরাবরে আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে সেবা প্রদান করা হবে। গাড়ির মেরামত কাজ সম্পন্ন হলে তা গাড়ি ব্যবহারকারী ও চালককে ক্ষুদে বার্তার মাধ্যমে জানানো হবে।	নির্ধারিত আবেদন ফরম ওয়েব সাইটে (dgt.gov.bd) পরিচালক (সড়ক) এর কার্যালয় ও মেকানিক ইন-চার্জের দপ্তরে পাওয়া যাবে।	মেরামত শেষে ব্যবস্থাপক কর্তৃক বিল দাখিল ও পরিচালক (সড়ক) কর্তৃক তা পরিশোধ করা হবে।	২১ (একুশ) কার্য দিবস।	ব্যবস্থাপক যানবাহন মেরামত কারখানা ফোন : ০২-২২৩৩৮১৬৭০ ই-মেইল: poripool@gmail.com ওয়েব : dgt.gov.bd
৯	জেলা ও উপজেলা পুলের যানবাহন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ।	গাড়ি ব্যবহারকারী কর্মকর্তা ও চালক কর্তৃক নির্ধারিত ফরম পূরণ করে পরিচালক (সড়ক) বরাবরে আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে সেবা প্রদান করা হবে। গাড়ির মেরামত কাজ সম্পন্ন হলে তা গাড়ি ব্যবহারকারী ও চালককে ক্ষুদে বার্তার মাধ্যমে জানানো হবে।	নির্ধারিত আবেদন ফরম ওয়েব সাইটে (dgt.gov.bd) পরিচালক (সড়ক) এর কার্যালয় ও মেকানিক ইন-চার্জের দপ্তরে পাওয়া যাবে।	মেরামত শেষে বিল দাখিল ও জেলা প্রশাসক/ ইউএনও কর্তৃক পরিশোধ করা হবে।	২১ (একুশ) কার্য দিবস।	ব্যবস্থাপক যানবাহন মেরামত কারখানা ফোন : ০২-২২৩৩৮১৬৭০ ই-মেইল: poripool@gmail.com ওয়েব : dgt.gov.bd
১০	বিভিন্ন জেলা ও উপজেলায় স্পীডবোট/কেবিন ক্রুজার এবং তার চালক বরাদ্দ এবং পদায়ন করা হয়।	জেলা ও উপজেলা থেকে প্রাপ্ত আবেদন পরিবহন কমিশনার কর্তৃক অনুমোদিত হওয়ার পর পরিচালক (নৌ) কর্তৃক জলযান বরাদ্দ ও চালক পদায়নের পত্র সংশ্লিষ্ট দপ্তরে ডাক যোগে এবং ই-মেইলে প্রেরণ করা হবে।	জেলা প্রশাসক/ উপজেলা নির্বাহী অফিসারের আবেদন পত্র।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্য দিবস।	পরিচালক (নৌ) ফোন: ০২-২২৩৩৮০৩৯৪ ই-মেইল : poripool@gmail.com ওয়েব : dgt.gov.bd



(অপর পৃষ্ঠায় দ্রষ্টব্য)

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১১	বিভিন্ন সরকারি দপ্তরের জলযান অকেজো ঘোষণা।	সংশ্লিষ্ট দপ্তর থেকে আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে এই অধিদপ্তরের সহকারী পরিচালক (নৌ)/ পরিদর্শক (নৌ) কর্তৃক পরিদর্শনপূর্বক প্রতিবেদন দাখিল।	সংশ্লিষ্ট দপ্তর থেকে জলযান অকেজো ঘোষণার আবেদন পত্র।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্য দিবস।	পরিচালক(নৌ) ফোন: ০২-২২৩৩৮০৩৯৪ ই-মেইল: poripool@gmail.com
১২	বিভিন্ন জেলাপুলে বরাদ্দকৃত জলযানের মেরামত বিষয়ে চাহিদাপত্র টেকনিক্যাল ডেরিফিকেশনের মাধ্যমে চূড়ান্তকরণ।	বিভিন্ন জেলা/উপজেলা থেকে জলযান মেরামতের চাহিদা পত্র প্রাপ্তির পরিপ্রেক্ষিতে পরিচালক (নৌ) এর দপ্তর কর্তৃক পরিদর্শন ও প্রতিবেদন দাখিল করা হবে।	আবেদনের নির্ধারিত ছক পরিচালক (নৌ) এর দপ্তরে পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) কার্য দিবস।	পরিচালক (নৌ) ফোন: ০২-২২৩৩৮০৩৯৪ ই-মেইল: poripool@gmail.com
১৩	যানবাহন ব্যবহার সংক্রান্ত না-দাবী প্রত্যয়ন পত্র প্রদান।	গাড়ি ব্যবহারকারী কর্মকর্তা কর্তৃক নির্ধারিত ফরম পূরণ করে পরিবহন কমিশনার বরাবরে আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে প্রত্যয়ন পত্র দেয়া হবে এবং তা গাড়ি ব্যবহারকারীকে ক্ষুদ্রে বার্তা / ই-মেইল এর মাধ্যমে জানানো হবে।	এ অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটে(dgt.gov.bd) ও পরিচালক (সড়ক) এর কার্যালয়ে নির্ধারিত আবেদন ফরম পাওয়া যায়।	বিনামূল্যে	২ (দুই) কার্য দিবস।	পরিচালক (সড়ক) ফোন : ০২-৪১০৫১১১৩ ই-মেইল- poripool@gmail.com

২.৩) **অভ্যন্তরীণ সেবা**

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	এ অধিদপ্তরে কর্মরত কর্মচারী ও যানবাহন চালকদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর।	সংশ্লিষ্ট কর্মচারী কর্তৃক দাখিলকৃত স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিবহন কমিশনার কর্তৃক অর্জিত ছুটি মঞ্জুর করা হবে, যা অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটে প্রকাশ ও আবেদনকারীকে অবহিত করা হবে। তবে আবেদন পত্রে আবেদনকারীর মোবাইল ফোন নম্বর ও ছুটি কালীন অবস্থান উল্লেখ করতে হবে।	প্রশাসন শাখা ও অফিসের ওয়েব সাইটে(dgt.gov.bd) পাওয়া যায়।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্য দিবস।	পরিচালক (সড়ক) ফোন : ০২-৪১০৫১১১৩ poripool@gmail.com পরিচালক (নৌ) ফোন : ০২-২২৩৩৮০৩৯৪ poripool@gmail.com প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন-০২-২২৩৩৮৬৩২৮ poripool@gmail.com
২	এ অধিদপ্তরে কর্মরত কর্মচারী (১১-২০তম গ্রেড) ও যানবাহন চালকদের অর্জিত (বহি: বাংলাদেশ) ছুটি মঞ্জুর।	সংশ্লিষ্ট কর্মচারী কর্তৃক দাখিলকৃত স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিবহন কমিশনার কর্তৃক অর্জিত (বহি: বাংলাদেশ) ছুটি মঞ্জুর করা হবে, যা অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটে প্রকাশ ও আবেদনকারীকে অবহিত করা হবে। আবেদনকারীর মোবাইল নম্বর ও ছুটিকালীন অবস্থান আবেদন পত্রে উল্লেখ করতে হবে।	প্রশাসন শাখা ও অফিসের ওয়েব সাইটে (dgt.gov.bd) পাওয়া যায়।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্য দিবস।	পরিচালক (সড়ক) ফোন : ০২-৪১০৫১১১৩ poripool@gmail.com পরিচালক (নৌ) ফোন : ০২-২২৩৩৮০৩৯৪ poripool@gmail.com প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন-০২-২২৩৩৮৬৩২৮ poripool@gmail.com
৩	এ অধিদপ্তরে কর্মরত কর্মচারী ও যানবাহন চালকদের শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর।	সংশ্লিষ্ট কর্মচারী কর্তৃক দাখিলকৃত স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনের প্রেক্ষিতে পরিবহন কমিশনার কর্তৃক শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর করা হবে যা অধিদপ্তরের ওয়েব সাইটে প্রকাশ ও আবেদনকারীকে অবহিত করা হবে। আবেদনকারীর মোবাইল নম্বর ও ছুটিকালীন অবস্থান আবেদন পত্রে উল্লেখ করতে হবে।	আবেদনের নির্ধারিত ফরম প্রশাসন শাখা ও অফিসের ওয়েব সাইটে (dgt.gov.bd) পাওয়া যাবে।	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্য দিবস।	পরিচালক (সড়ক) ফোন : ০২-৪১০৫১১১৩ poripool@gmail.com পরিচালক (নৌ) ফোন : ০২-২২৩৩৮০৩৯৪ poripool@gmail.com প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন-০২-২২৩৩৮৬৩২৮ poripool@gmail.com

(অপর পৃষ্ঠায় দ্রষ্টব্য)



অধিদপ্তর

