

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

সিটিজেন চার্টার

১। ভিশন ও মিশন :

ভিশন : জনপ্রশাসনের প্রত্যাশিত, আধুনিক, মানসম্মত ও টেকসই পরিবহন সেবা প্রদান।

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 নিশ্চিত করা।

২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি :

২.১) নাগরিক সেবা :

ক্রম নং	সেবার মান	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
প্রযোজ্য নয়						

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রম. নং	সেবার মান	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 যথাযথ মানের যানবাহন ও চালক বরাদ্দ।	অধিযাচন পত্র প্রয়োজন	--	--	আদেশ প্রাপ্তির ৭২ (বাহাত্তর) ঘণ্টার মধ্যে	পরিচালক (সড়ক) ফোন : ৯৫৬২১২৫
২.	গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় মন্ত্রী, প্রতিমন্ত্রী, উপদেষ্টা ও সমপদমর্যাদা সম্পন্ন ব্যক্তিবর্গের অফিসের প্রশাসনিক কাজের জন্য চালকসহ যানবাহন বরাদ্দ।	অধিযাচন পত্র প্রয়োজন	--	--	আদেশ প্রাপ্তির ৭২ (বাহাত্তর) ঘণ্টার মধ্যে	পরিচালক (সড়ক) ফোন : ৯৫৬২১২৫
৩.	গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় মন্ত্রী, প্রতিমন্ত্রী, উপদেষ্টা ও সমপদমর্যাদা সম্পন্ন ব্যক্তিবর্গের যানবাহন রক্ষণাবেক্ষণ ও মেরামত।	নির্ধারিত ফরম পূরণ, চালকের স্বাক্ষর ও ব্যবহারকারী কর্মকর্তার সুপারিশ	মেকানিক শাখা	--	ফরমায়েশ প্রাপ্তির ৭২(বাহাত্তর) ঘণ্টা থেকে ০৭(সাত) দিন (মেরামত কাজের ধরণ অনুযায়ী)	ব্যবস্থাপক যানবাহন মেরামত কারখানা ফোন : ৯৫৬১৬৭০
৪.	মাননীয় মন্ত্রী/ প্রতিমন্ত্রী/ উপদেষ্টা/ সমপদমর্যাদা সম্পন্ন ব্যক্তিবর্গের অফিসের প্রশাসনিক যানবাহন রক্ষণাবেক্ষণ ও মেরামত।	-ঐ-	মেকানিক শাখা	--	ফরমায়েশ প্রাপ্তির ৭২(বাহাত্তর) ঘণ্টার মধ্যে	ব্যবস্থাপক যানবাহন মেরামত কারখানা ফোন : ৯৫৬১৬৭০

চলমান পাতা-০২

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৫.	মাননীয় মন্ত্রী/প্রতিমন্ত্রী/উপদেষ্টা/সমমর্যাদা সম্পন্ন ব্যক্তিবর্গের যানবাহন চালনায় যথোপযুক্ত চালক পদায়ন/বদলি।	--	--	--	চাহিদা সৃষ্টির ৭২(বাহাত্তর) ঘন্টার মধ্যে	পরিচালক (সড়ক) ফোন : ৯৫৬২১২৫
৬.	প্রাধিকারপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের যানবাহন ও চালক বরাদ্দ।	অধিযাচন পত্র প্রয়োজন	--	--	আদেশ প্রাপ্তির ১০(দশ) দিনের মধ্যে	পরিচালক (সড়ক) ফোন : ৯৫৬২১২৫
৭	জেলাপুলে যানবাহন বরাদ্দ ও প্রতিস্থাপন বিষয় নিষ্পত্তিকরণ।	অধিযাচন পত্র প্রয়োজন	--	--	০১ (এক) মাস	পরিচালক (সড়ক) ফোন : ৯৫৬২১২৫
৮.	বিদেশী রাষ্ট্রপ্রধান/ডেলিগেশনের ব্যবহারের জন্য যানবাহন সরবরাহকরণ।	অধিযাচন পত্র প্রয়োজন	--	--	আদেশে প্রাপ্তির ২৪(চব্বিশ) ঘন্টার মধ্যে	পরিচালক (সড়ক) ফোন : ৯৫৬২১২৫
৯.	জেলাপুলের গাড়িচালকদের প্রশাসনিক বিষয় নিষ্পত্তিকরণ।	--	--	--	পত্র প্রাপ্তির ০১ (এক) মাসের মধ্যে	পরিচালক (সড়ক) ফোন : ৯৫৬২১২৫
১০.	প্রাধিকারপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের যানবাহন রক্ষণাবেক্ষণ ও মেরামত।	নির্ধারিত ফরম পূরণ, চালকের স্বাক্ষর ও ব্যবহারকারী কর্মকর্তার সুপারিশ	মেকানিক শাখা	--	ফরমায়েশ প্রাপ্তির পর কাজের ধরণ অনুসারে ০৭ দিন হতে ০১(এক) মাসের মধ্যে	ব্যবস্থাপক, যানবাহন মেরামত কারখানা ফোন : ৯৫৬১৬৭০
১১.	জেলাপুলের যানবাহন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ।	নির্ধারিত ফরম পূরণ, চালকের স্বাক্ষর ও ব্যবহারকারী কর্মকর্তার সুপারিশ	মেকানিক শাখা	--	ফরমায়েশ প্রাপ্তির ০৩(তিন) সপ্তাহের মধ্যে	ব্যবস্থাপক, যানবাহন মেরামত কারখানা ফোন : ৯৫৬১৬৭০
১২.	যানবাহন একেজো করণের প্রস্তাব/অকেজো যানবাহন বিক্রয় চূড়ান্তকরণ।	--	--	--	চাহিদাপত্র পাওয়ার ০২(দুই) মাসের মধ্যে	পরিচালক (সড়ক) ফোন : ৯৫৬২১২৫
১৩.	বিভিন্ন জেলাপুলে বরাদ্দকৃত জলযানের মেরামত বিষয়ে চাহিদাপত্র টেকনিক্যাল ভেরিফিকেশনের মাধ্যমে চূড়ান্তকরণ।	--	--	--	চাহিদাপত্র পাওয়ার ০১(এক) মাসের মধ্যে	পরিচালক (নৌ) ফোন : ৯৫৬০৩৯৪
১৪.	বিভিন্ন জেলাপুলে কর্মরত লঞ্চ ও স্পীডবোট চালকের প্রশাসনিক বিষয় চূড়ান্তকরণ।	--	--	--	পত্র প্রাপ্তির ০১(এক) দিনের মধ্যে	পরিচালক(নৌ) ফোন : ৯৫৬০৩৯৪
১৫.	বিভিন্ন সরকারি দপ্তরের এন ও সি প্রদানের কাজ ও কারিগরি পরামর্শ প্রদানের জন্য চাহিদা অনুযায়ী প্রতিনিধি প্রেরণ।	--	--	--	০৭ (সাত) দিনের মধ্যে (যাবতীয় প্রক্রিয়া সম্পন্ন সাপেক্ষে)	ব্যবস্থাপক, যানবাহন মেরামত কারখানা ফোন : ৯৫৬১৬৭০
১৬	দুর্ঘটনাকবলিত মেরামতযোগ্য গাড়ির বড় ধরনের মেরামত কাজ।	--	--	--	০৪ থেকে ০৮ সপ্তাহের মধ্যে (তহবিল অনুমোদন ও মালামাল/যন্ত্রাংশ প্রাপ্তি সাপেক্ষে)	ব্যবস্থাপক, যানবাহন মেরামত কারখানা ফোন : ৯৫৬১৬৭০

চলমান পাতা-০৩

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রম. নং	সেবার মান	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.	অর্জিত ছুটি/বহিঃবাংলাদেশ ছুটি/ শ্রান্তি বিনোদন ছুটি।	আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে	--	--	০৭ (সাত) দিনের মধ্যে (দাখিলকৃত কাগজের সঠিকতা যাচাই সাপেক্ষে)	পরিচালক (সড়ক) ফোন : ৯৫৬২১২৫
২.	কর্মচারীদের সাজ-পোষাক সরবরাহ।	--	--	--	০৪(চার) সপ্তাহ (ক্রয় প্রক্রিয়া সম্পন্ন সাপেক্ষে)	পরিচালক (সড়ক) ফোন : ৯৫৬২১২৫
৩.	কেন্দ্রীয় পরিবহন পুলের গাড়িচালকদের প্রশাসনিক বিষয় নিষ্পত্তিকরণ।	আবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে	--	--	পত্র প্রাপ্তির ০১ (এক) মাসের মধ্যে	পরিচালক (সড়ক) ফোন : ৯৫৬২১২৫
৪.	অন্যান্য বিবিধ বিষয়ে প্রাপ্ত পত্রাদি (উল্লেখিত কার্যাবলী ব্যতীত)	--	--	--	পত্র প্রাপ্তির ০১ (এক) মাসের মধ্যে	পরিচালক (সড়ক) ফোন : ৯৫৬২১২৫
৫.	অধিদপ্তরের সকল শ্রেণীর কর্মকর্তা ও কর্মচারীর In House ও On-the-Job ট্রেনিং এর ব্যবস্থাকরণ, প্রশিক্ষণ কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন ও বিশেষ ট্রেনিং মডিউল প্রস্তুতকরণ, প্রশিক্ষণ কর্মসূচী সমন্বয় ও বাস্তবায়নের ব্যবস্থা নেয়া, সার্টিফিকেট প্রদান, প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত সকল রেকর্ড সংরক্ষণ।	--	--	--	০৩ (তিন) সপ্তাহ	পরিচালক (নৌ) ফোন : ৯৫৬০৩৯৪
৬.	সরকারি যানবাহন অধিদপ্তরের সকল শ্রেণীর কর্মকর্তা/কর্মচারীর নিয়োগ/স্থায়ীকরণ/বদলি/পদোন্নতি/শূন্য পদ ঘোষণা/পদ সৃষ্টি/শোক প্রস্তাব গ্রহণ/জেষ্ঠ্যতা নির্ধারণ, নিয়োগ বিধি তৈরী।	--	--	--	০১ (এক) মাস	প্রশাসনিক কর্মকর্তা
৭.	অধিদপ্তরের সকল শ্রেণীর কর্মকর্তা/কর্মচারীর শৃংখলা বিষয়ক ব্যবস্থা গ্রহণ, আনীত অভিযোগ সমূহের তদন্ত তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ ও সংরক্ষণ এবং যথোপযুক্ত স্থানে পরিবেশন, অভিযোগ নামা, অভিযোগ বিবরণী তৈরী, বিভিন্ন আদালত হতে প্রেরিত সমন/আদেশ এর উপর ব্যবস্থা গ্রহণ, মামলার দফাওয়ারী জবাব প্রণয়ন এর ব্যবস্থা গ্রহণ।	--	--	--	০১ (এক) মাস	প্রশাসনিক কর্মকর্তা
৮.	অধিদপ্তরের প্রয়োজনীয় ফরমস ও মনোহরী দ্রব্যাদি এবং আসবাবপত্রসহ নানাবিধ উপকরণ সংগ্রহ ও বিতরণ।	--	--	--	০৪ (চার) সপ্তাহ	প্রশাসনিক কর্মকর্তা
৯.	অধিদপ্তরের কেন্দ্রীয় পত্র গ্রহণ ও পত্র জারী ব্যবস্থাপনা, স্টাফ হাজিরা, সাধারণ প্রশাসন পরিচালনা।	--	--	--	দৈনন্দিন	প্রশাসনিক কর্মকর্তা
১০.	বিভিন্ন সরকারি দপ্তরে কারিগরি পরামর্শ প্রদানের জন্য চাহিদা অনুযায়ী প্রতিনিধি প্রেরণ।	--	--	--	০৭(সাত) দিন	প্রশাসনিক কর্মকর্তা
১১.	সরকারি যানবাহন অধিদপ্তরের বেতন ভাতা, অন্যান্য অগ্রিম বিল এবং কন্সট্রাক্শন বিলসমূহ নিষ্পত্তি।	এজি অফিসে প্রেরণ	--	--	০২ (দুই) সপ্তাহ	হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা
১২.	পেনশন, গ্রাচুয়েটি, কল্যাণ তহবিল, গ্রুপ ইন্সুরেন্স, ইনকাম ট্যাক্স বিল প্রস্তুত ও নিষ্পত্তিকরণ।	এজি অফিসে প্রেরণ	--	--	০১ (এক) সপ্তাহ	হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা

চলমান পাতা-০৪

১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১৩.	অধিদপ্তরের বাজেট প্রস্তুতকরণ, বাজেট উপযোজন ও পুনঃ উপযোজন।	--	--	--	০৩ (তিন) সপ্তাহ	হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা
১৪.	ক্যাশ শাখার তদারকী, ক্যাশ রক্ষণাবেক্ষণ, প্রতিপাদন এবং ক্যাশ পরীক্ষা-নিরীক্ষাকরণ ও তদারকী।	--	--	--	নিয়মিত	হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা
১৫.	জেলাপুলসমূহের বাজেট বরাদ্দ, জেলাপুল সমূহের পরীক্ষিত বিলসমূহের বিবরণী প্রস্তুতকরণ।	--	--	--	০২ (দুই) সপ্তাহ	হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা
১৬.	অধিদপ্তরের সকল প্রকার অগ্রিম মঞ্জুরের প্রশাসনিক নিয়ন্ত্রকের দায়িত্ব পালন।	--	--	--	১০ (দশ) কর্ম দিবস	হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা
১৭.	অধিদপ্তরের মটরগাড়ি ব্যক্তিগত কাজে ব্যবহার বাবদ গাড়ি ভাড়া আদায়, গাড়ি দুর্ঘটনায় জড়িত দায়ী ব্যক্তিগণের নিকট থেকে ক্ষতিপূরণ আদায়, প্রশাসনিক গাড়ির জ্বালানী বিল প্রস্তুত পূর্বক এজি অফিসে দাখিল ও যথাসময়ে উত্তোলনপূর্বক সংশ্লিষ্ট পেট্রোল পাম্প বরাবরে প্রেরণ।	--	--	--	০৩ (তিন) সপ্তাহ	হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা
১৮.	না-দাবী সনদপত্র প্রদান সংক্রান্ত।	আবেদনপ্রাপ্তি সাপেক্ষে	--	--	পত্র প্রাপ্তির ২৪ ঘন্টার মধ্যে	হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা
১৯.	সকল শ্রেণীর কর্মকর্তা/কর্মচারীর পিআরএল মঞ্জুর, দক্ষতাসীমা অতিক্রম/বেতন সমতা, পূর্ণ চাকুরী গণনা ও সার্ভিস বুক সংরক্ষণ।	--	--	--	০১ (এক) মাস (চাহিদা প্রাপ্তির পর)	হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা

৪) সেবা গ্রহীতার কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা :

ক্রম নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১.	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান।
২.	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা।

৫) অভিযোগ পদ্ধতি (GRS) :

ক্রম নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা উপ-পরিচালক সরকারি যানবাহন অধিদপ্তর	নাম : মো: আলমগীর হোসেন চৌধুরী পদবি : উপপরিচালক ফোন : ৯৫৬৮৩৭৮ ই-মেইল : timur.1a104 @ gmail.com	০৩(তিন) মাস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম : মুনশী শাহাবুদ্দীন আহমেদ পদবি : পরিবহন কমিশনার (অতিরিক্ত সচিব) ফোন : ৯৫৬৩৪২১ ওয়েব পোর্টাল : www.dgt.gov.bd	০১(এক) মাস
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	সিনিয়র সচিব	সিনিয়র সচিব, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়	০৩(তিন) মাস

(মুনশী শাহাবুদ্দীন আহমেদ)
পরিবহন কমিশনার (অতিরিক্ত সচিব)
সরকারি যানবাহন অধিদপ্তর
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
সচিবালয় বিপেক মোড়, ঢাকা।