



ঢাকা পরিবহন সমন্বয় কর্তৃপক্ষ (ডিটিসিএ)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)

১. ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission)

ভিশন (Vision) - বৃহত্তর ঢাকা অঞ্চলের জন্য সমন্বিত, টেকসই ও আধুনিক পরিবহন ব্যবস্থার প্রবর্তন।

মিশন (Mission) - জনসাধারণের জন্য নিরাপদ, নির্ভরযোগ্য এবং সহজলভ্য পরিবহন ব্যবস্থা গড়ে তোলার উদ্দেশ্যে পরিবহন ব্যবস্থার সুষ্ঠু সমন্বয়, পরিবহন পরিকল্পনা এবং সুশৃঙ্খল গণপরিবহন ব্যবস্থার প্রবর্তন।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রতিশ্রুতি	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কোন বাজি বা প্রতিষ্ঠানের নির্মিতব্য <u>বহুতল ভবনে</u> যানবাহনের প্রবেশ-নির্গমন ও চলাচল (Traffic Circulation) সংক্রান্ত নকশা অনুমোদন ও তদারকী।	প্রয়োজনীয় দলিলাদি ও কাগজপত্রসহ নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ-এর বরাবরে আবেদন। সংশ্লিষ্ট কমিটির সুপারিশক্রমে অনুমোদন।	অফিসের নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে। প্রস্তাবিত ইমারত প্রকল্পের লে-আউট প্ল্যান, প্রকল্প এলাকায় প্রবেশ ও বাহির হওয়ার লে-আউট প্ল্যান, জমির মালিকানা সম্পর্কিত অংশীকারনামা, হালনাগাদ স্বাক্ষার দাখিলা ও মিউশেশনের কপি, Traffic Impact Assessment Report, ডিটিসিএ'র Website-এ প্রদর্শিত ডেকলিষ্ট অনুযায়ী কাগজপত্র।	সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগের ০৭.০৮.২০১৭ তারিখের ৩৫.০০.০০০০.০৪৮.৯৯.০০৫.১৫.১২৮ নম্বর স্মারকের প্রজ্ঞাপন অনুযায়ী পরিশিষ্ট-'ক' তে উল্লিখিত ফি নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ বরাবরে জমা প্রদান।	২৫ কার্যদিবস	নাম: সৈয়দ মাহমুজ-উল-ইসলাম পদবি: আরবান প্র্যানার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোন: ০২২২৬৬০৩৭৩৫ মোবাইল: ০১৯১৩১৬৮৮৪২ ইমেইল: darch@dtca.gov.bd
২	কোন আবাসন (হাউজিং) প্রকল্পে যানবাহনের প্রবেশ-নির্গমন ও চলাচল (Traffic Circulation) সংক্রান্ত নকশা অনুমোদন ও তদারকী।	প্রয়োজনীয় দলিলাদি ও কাগজপত্রসহ নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ-এর বরাবরে আবেদন। সংশ্লিষ্ট কমিটির সুপারিশক্রমে অনুমোদন।	অফিসের নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে। প্রস্তাবিত হাউজিং প্রকল্পের লে-আউট প্ল্যান, জমি ব্যবহারের তথ্যাদি, পার্শ্ববর্তী এলাকায় সর্ভিসদ বর্ণনা, প্রকল্প এলাকায় প্রবেশ ও বাহির হওয়ার লে-আউট প্ল্যান, জমির মালিকানা সম্পর্কিত অংশীকারনামা, Traffic Impact Assessment Report বাজউক হতে প্রাপ্ত প্রাথমিক পরামর্শকরণের সত্যায়িত কপি, ডিটেইড এরিয়া প্ল্যান (DAP) ও প্রস্তাবিত প্রকল্পটির স্থানে কি ধরনের Land Use করার জন্য	সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগের ০৭.০৮.২০১৭ তারিখের ৩৫.০০.০০০০.০৪৮.৯৯.০০৫.১৫.১২৮ নম্বর স্মারকের পরিশিষ্ট-'খ' অনুযায়ী ছাড়পত্র ফি প্রদান করতে হবে।	২৫ কার্যদিবস	নাম: সৈয়দ মাহমুজ-উল-ইসলাম পদবি: আরবান প্র্যানার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোন: ০২২২৬৬০৩৭৩৫ মোবাইল: ০১৯১৩১৬৮৮৪২ ইমেইল: darch@dtca.gov.bd

১০/১০

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			বলা হয়েছে তা মাপসহ জমা দিতে হবে। Non-Encumbrance Certificate এবং ডিটিসিএ'র Website-এ প্রদর্শিত চেকলিস্ট অনুযায়ী কাগজপত্র।			
৩	গণপরিবহনের ভাড়া আদায়ে ব্যাপিত পাস কার্ড।	গণপরিবহনে যাত্রীবন্দ/যাত্রীবন্দ ডিটিসিএ কর্তৃক নির্ধারিত স্থান হতে ব্যাপিত পাস সংগ্রহ, রিচার্জ ও আনুষ্ঠানিক সেবা গ্রহণ করতে পারবেন।	ডিটিসিএ কর্তৃক নিযুক্ত এজেন্ট হতে ব্যাপিত পাস কার্ড সংগ্রহ করা এবং কার্ড গ্রহণ পূর্বক অনলাইন-এ রেজিস্ট্রেশন করা।	ব্যাপিত পাসের প্রাথমিক মূল্য ৪০০/- (চারশত টাকা মাত্র) এবং ২০০/- টাকা প্রাথমিক রিচার্জ এবং বাকী ২০০/- টাকা কার্ডের ফেরতযোগ্য জমা মূল্য।		নাম: জনাব সাদাম হোসেন পদবি: সহকারী প্রোগ্রামার (ক্রিয়ারিং হাউজ অ্যাডমিনিস্ট্রেটর) ফোন: ০২২২৬৬০৩৭২৭ মোবাইল: ০১৬৭১০৩১২৩৩ ইমেইল: ap.cha@dtca.gov.bd passrapid23@gmail.com

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	পরিবহন যানবাহন সংক্রান্ত বিষয়ে সময় সাধন ও পরামর্শ প্রদান।	পরিবহন সংশ্লিষ্ট সংস্থা প্রতিষ্ঠান সমূহ/স্টেট হোকারদের সাথে সময় সভাপত্র যোগাযোগ।	বিষয় সম্পর্কিত সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনা মূল্যে	২০ দিন	নাম: জনাব মোহাম্মদ রবিউল আলম পদবি: অতিরিক্ত নির্বাহী পরিচালক (টিএমপিটিআই) ফোন: ০২২২৬৬০৩৭০৩ মোবাইল: ০১৭১১৮১০২৮৮ ইমেইল: aed.tmpti@dtca.gov.bd
২	কোন সরকারি আবাসন (হাউজিং) প্রকল্পে যানবাহনের প্রবেশ-নির্গমন ও চলাচল (Traffic Circulation) সংক্রান্ত নকশা অনুমোদন ও তদারকী।	প্রয়োজনীয় দলিলাদি ও কাগজপত্রসহ নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ-এর বরাবরে আবেদন। সংশ্লিষ্ট কমিটির সুপারিশক্রমে অনুমোদন।	অফিসের নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে। প্রস্তাবিত হাউজিং প্রকল্পের লে-আউট প্ল্যান, ভূমি ব্যবহারের তথ্যাদি, পার্শ্ববর্তী এলাকার সবিশদ বর্ণনা, প্রকল্প এলাকায় প্রবেশ ও বাহির হওয়ার লে-আউট প্ল্যান, জমির মালিকানা সম্পর্কিত অংশীকারনামা, হালনাগাদ খাজনার দাখিলা ও মিউনিসিপাল কর্পি, Traffic Impact Assessment Report, রাজস্ব হতে প্রাপ্ত প্রাথমিক পরামর্শকরণের সত্যায়িত কর্পি, ডিটেইন্ড এরিয়া প্ল্যান (DAP) এ প্রস্তাবিত প্রকল্পটির	সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগের স্মারক নং ৩৫.০০ ০০০০ ০৪৮ ৯৯.০০৫ ১ ৫.১২৮ তারিখ: ০৭ অগস্ট ২০১৭ এর প্রজ্ঞাপন অনুযায়ী ছাড়পত্র ফি প্রদান সাপেক্ষে (পরিশিষ্ট-খ)।	২৫ কার্যদিবস	নাম: সৈয়দ মাহমুজ-উল-ইসলাম পদবি: আরবান প্ল্যানার (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোন: ০২২২৬৬০৩৭৩৫ মোবাইল: ০১৯১০১৬৬৮৮২ ইমেইল: darch@dtca.gov.bd

boxed

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			স্থানে কি পরগণার Land Use করার জন্য বলা হয়েছে তা ম্যাপসহ জমা দিতে হবে। Non-Encumbrance Certificate এবং দত্তের বক্ষিত চেকবিলস্ট অনুযায়ী কাগজপত্র।			
৫	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানকে পরিবহন অবকাঠামো নির্মাণে হাতুড়পত্র প্রদান	প্রয়োজনীয় দলিলাদি ও কাগজপত্রসহ নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ কর্তৃক আবেদন। কমিটির সুপারিশক্রমে অনুমোদন।	প্রকল্পের বিস্তারিত নকশা, Layout Plan, প্রকল্প দলিলের কপি, Traffic Impact Analysis ও Traffic Circulation Plan। প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে পাওয়ার পয়েন্ট প্রজেক্টেশন।	বিনা মূল্যে	২৫ কার্যদিবস	নাম: মীর মোহাম্মদ কামরুল হাসান পদবি: ট্রান্সপোর্ট ইঞ্জিনিয়ার (প্রতিবন্ধ দায়িত্ব) ফোন: ০১২২৬৬০৩৭১৬ মোবাইল: ০১৭০৯২৭১০৮৪ ইমেইল: tre@dtca.gov.bd

২৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কর্মকর্তা কর্মচারীদের পদোন্নতি, টাইমস্কেল প্রদান ইত্যাদি	পদোন্নতি/টাইমস্কেল প্রদান সংক্রান্ত কমিটির সুপারিশ সিদ্ধান্ত মোতাবেক।	সংশ্লিষ্ট শাখার চাহিদাপত্র। (ডিটিসিএ অফিস ও ওয়েবসাইট)	বিনা মূল্যে	চাহিদা মোতাবেক	নাম: জনাব জীতেন্দ্র কুমার নাথ পরিচালক (প্রশাসন) (প্রতিবন্ধ কর্মকর্তা) ফোন: ২২২৬৬০৩৭২৮ মোবাইল: ০১৭১১৪৩২১৩৩ ইমেইল: dd.admin@dtca.gov.bd
২	নৈমিত্তিক ছুটি ব্যতীত অন্যান্য ছুটি সংক্রান্ত কেস অগ্রায়ন/অনুমোদন	চিঠি পত্র ও মঞ্জুরীপত্র	সংশ্লিষ্ট শাখার চাহিদাপত্র। (ডিটিসিএ অফিস ও ওয়েবসাইট)	বিনা মূল্যে	০৭ (সাত) দিন	নাম: জনাব জীতেন্দ্র কুমার নাথ পরিচালক (প্রশাসন) (প্রতিবন্ধ কর্মকর্তা) ফোন: ২২২৬৬০৩৭২৮ মোবাইল: ০১৭১১৪৩২১৩৩ ইমেইল: dd.admin@dtca.gov.bd
৩	কর্মকর্তা কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান	ইনহাউজ এবং বিভিন্ন প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানে প্রশিক্ষণের আয়োজন।	ডিটিসিএ অফিস ও ওয়েবসাইট	বিনা মূল্যে	চাহিদা মোতাবেক	নাম: জনাব শাহেদ পারভেজ পদবি: ট্রেনিং অ্যান্ড ভাইজার ফোন: ০২-২২৬৬০৩৭০৮ মোবাইল: ০১৭১৮০৬৮৯৮৭ ইমেইল: ta@dtca.gov.bd

৬০৬৬

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রক্রিয়াক্রম	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৬	ইন্টারনেট ও ওয়াইফাই	স্বাস্থ্যবিধি যোগাযোগ	অবগত করানো ও চাহিদা প্রদান সাপেক্ষে	বিনামূল্যে	২ দিনের মধ্যে	নাম: জনাব আবু তালহা মোঃ সাফওয়ান পদবি: প্রোগ্রামার ফোন: ০২২২৬৬০৩৭৩৮ মোবাইল: ০১৭৫৫৫৫৫৫৪০৬ ইমেইল: programmer@dtca.gov.bd
৭	স্টোর আইটেম ও স্টেশনারী প্রবর্তি সরবরাহ	চাহিদাপত্র প্রদানের মাধ্যমে প্রদান	ডিটিসিএ অফিস	বিনামূল্যে	২ দিনের মধ্যে	নাম: জনাব জীতেঞ্জ কুমার নাথ পদবি: উপপরিচালক (প্রশাসন) ফোন: ২২২৬৬০৩৭২৮ মোবাইল: ০১৭১১৪৩২১০৩ ইমেইল: dd.admin@dtca.gov.bd

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে ট্রাফিক সার্কুলেশন ছাড়পত্রের পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
৩	যথাযথ প্রক্রিয়াক্রম প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা
৪	সাক্ষাৎের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

বিঃ দ্রঃ সাধারণত যে সকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হইবে। কতিপয় বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হইবে।

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রতিষ্ঠাতে অসন্তুষ্টি হইলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তাহার নিকট হইতে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করিয়া আপনার সমস্যা অবহিত করুন:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কর সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: জনাব মোঃ সেলিম খান পদবি: ট্রাফিক এনফোর্সমেন্ট অফিসার (পুলিশ সুপার) ফোন: ০২২২৬৬০৩৭১৭ ইমেইল: teo@dtca.gov.bd ওয়েব: www.grs.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	অপিল কর্মকর্তা	নাম: জনাব নাজনীন ওয়ারেস ফোন: ৮৮-০২-৯৫১৪২৬৬ ইমেইল: nazneendik@yahoo.com jsut@rthd.gov.bd ওয়েব: www.grs.gov.bd	২০ (বিংশ) কার্যদিবস

Wted


ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
৩	অপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সম্মানন দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং ফেট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস

পরিশিষ্ট-ক (বহুতল ভবন= ৩৩ মিটার বা ১০ তলার উর্ধ্বের ভবনের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য)

ক্রম	ইमारতের সতল তলা মিলে সর্বমোট মেত্রে এলাকা	ছাড়পত্র ফি (সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগের ০৭০৮.২০১৭ তারিখের ৩৫.০০.০০০০ ০৪৮.৯৯ ০০৫.১৫.১২৮ নম্বর স্মারকের প্রজ্ঞাপন অনুযায়ী)
১.	৮০০ বর্গমিটার	৪,০০০/- (চার হাজার) টাকা
২.	৮০১ বর্গমিটার হতে ১০০০ বর্গমিটার পর্যন্ত	৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা
৩.	১০০১ বর্গমিটার হতে ১৫০০ বর্গমিটার পর্যন্ত	৮,৫০০/- (আট হাজার পঁচাত্তর) টাকা
৪.	১৫০১ বর্গমিটার হতে ২০০০ বর্গমিটার পর্যন্ত	১৩,০০০/- (তের হাজার) টাকা
৫.	২০০১ বর্গমিটার হতে ৩০০০ বর্গমিটার পর্যন্ত	২৮,০০০/- (আটাত্তর হাজার) টাকা
৬.	৩০০১ বর্গমিটার হতে ৪০০০ বর্গমিটার পর্যন্ত	৪৩,০০০/- (তেরাত্তর হাজার) টাকা
৭.	৪০০১ বর্গমিটার হতে ৫০০০ বর্গমিটার পর্যন্ত	৬৫,০০০/- (পঁচাত্তর হাজার) টাকা
৮.	৫০০১ বর্গমিটার হতে ১০০০০ বর্গমিটার পর্যন্ত	৯৫,০০০/- (নুই হাজার) টাকা
৯.	১০০০১ বর্গমিটার হতে ১৫০০০ বর্গমিটার পর্যন্ত	১,০৮,০০০/- (এক লক্ষ আট হাজার) টাকা
১০.	১৫০০১ বর্গমিটার হতে ২০০০০ বর্গমিটার পর্যন্ত	১,৩৫,০০০/- (এক লক্ষ পঁচাত্তর হাজার) টাকা
১১.	২০০০১ বর্গমিটার হতে ৩০০০০ বর্গমিটার পর্যন্ত	২,১০,০০০/- (দুই লক্ষ দশ হাজার) টাকা
১২.	৩০০০১ বর্গমিটারের উর্ধ্ব	৩,৭০,০০০/- (তিন লক্ষ সত্তর হাজার) টাকা

পরিশিষ্ট-খ (আবাসিক প্রকল্প)

ক্রম	আবাসিক প্রকল্প অনুমোদনের ছাড়পত্রের ক্ষেত্রে	ছাড়পত্র ফি (সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগের ০৭.০৮.২০১৭ তারিখের ৩৫.০০.০০০০ ০৪৮.৯৯.০০৫.১৫.১২৮ নম্বর স্মারকের প্রজ্ঞাপন অনুযায়ী)
১.	নতুন প্রকল্প অনুমোদনের জন্য একর প্রতি	৩,৫০০/- (তিন হাজার পঁচাত্তর) টাকা
২.	নবায়নের জন্য একর প্রতি	৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা


জ্যোতেন্দ্র কুমার নাথ
 (সিনিয়র সহকারী সচিব)
 উপসচিবালয় (প্রশাসন)
 ঢাকা পরিবহন সমন্বয় কার্যালয়