

ডিটিসিএ'র সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) ২০২২-২০২৩ (১ম প্রান্তিক; জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২২)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: বৃহত্তর ঢাকার জন্য পরিকল্পিত আধুনিক পরিবহন ব্যবস্থা।

মিশন: বৃহত্তর ঢাকার পরিবহন ব্যবস্থার সুষ্ঠু সমন্বয়, পরিবহন পরিকল্পনা এবং দ্রুতগামী গণপরিবহন ব্যবস্থা প্রবর্তনের মাধ্যমে জনসাধারণের জন্য নিরাপদ নির্ভরযোগ্য এবং সহজলভ্য পরিবহন সেবা প্রদান।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক 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	কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের নির্মিতব্য বহুতল ভবনে যানবাহনের প্রবেশ-নির্গমন ও চলাচল (Traffic Circular) সংক্রান্ত নক্সা অনুমোদন ও তদারকী।	প্রয়োজনীয় দলিলাদি ও কাগজপত্র সহ নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ-এর বরাবরে আবেদন। 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 অংগীকারনামা, হালনাগাদ খাজনার দাখিলা ও মিউটেশনের কপি, Traffic impact Assessment Report. ডিটিসিএ'র Website-এ প্রদর্শিত চেকলিস্ট অনুযায়ী অন্যান্য কাগজপত্র।	সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগের ০৭/০৮/২০১৭ খ্রি: তারিখের ৫.০০.০০০০.০৪৮.৯৯. ০০৫.১৫.১২৮ নম্বর স্মারকের প্রজ্ঞাপন অনুযায়ী পরিশিষ্ট- 'ক' নির্ধারিত ফি নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ বরাবরে জমা প্রদান করে।	২ (দুই) মাস	নাম: মো: নাহমাদুল হাসান পদবি: আরবান প্লানার, ডিটিসিএ। ফোনঃ ৯৫৬৮৭৪৮ মোবাইল: ০১৭২৩৮০৬৮৩০ ইমেইলঃ up@dtca.gov.bd

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)
২	কোন আবাসন (হাউজিং) প্রকল্পে যানবাহনের প্রবেশ-নির্গমন ও চলাচল (Traffic Circular) সংক্রান্ত নক্সা অনুমোদন ও তদারকী।	প্রয়োজনীয় দলিলাদি ও কাগজপত্রসহ নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ-এর বরাবরে আবেদন। 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 অংগীকারনামা, Traffic impact Assessment Report রাজউক হতে প্রাপ্ত প্রাথমিক পরামর্শকরণের সত্যায়িত কপি। ডিটেইল্ড এরিয়া প্ল্যান (DAP) এ প্রস্তাবিত প্রকল্পটির স্থানে কি ধরণের Land Use করার জন্য বলা হয়েছে তা ম্যাপসহ জমা দিতে হবে। Non-Encumbrance Certificate এবং ডিটিসিএ'র Website-এ প্রদর্শিত চেকলিস্ট অনুযায়ী অন্যান্য কাগজপত্র।	সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগের ০৭/০৮/২০১৭ খ্রি: তারিখের -৩৫.০০.০০০ ০.০৪৮.৯৯.০০৫.১৫.১২৮ নম্বর স্মারকের পরিশিষ্ট- 'খ' এর প্রজ্ঞাপন অনুযায়ী ছাড়পত্র ফি প্রদান করতে হবে।	২ (দুই) মাস	নাম: মো: নাহমাদুল হাসান পদবি: আরবান প্লানার, ডিটিসিএ। ফোনঃ ৯৫৬৮৭৪৮ মোবাইল: ০১৭২৩৮০৬৮৩০ ইমেইলঃup@dtca.gov.bd

Pun

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)
৩	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানকে পরিবহন অবকাঠামো নির্মাণে ছাড়পত্র প্রদান	প্রয়োজনীয় দলিলাদি ও কাগজপত্রসহ নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ বরাবরে আবেদন। কমিটির সুপারিশক্রমে অনুমোদন।	প্রকল্পের নক্সা সম্বলিত আবেদনপত্র ও অন্যান্য কাগজপত্র। প্রযোজ্যক্ষেত্রে পাওয়ার পয়েন্ট প্রেজেন্টেশন।	বিনা মূল্যে	১ (এক) মাস	নাম: মোহাম্মদ হায়দার কামরুজ্জামান পদবি: ট্রান্সপোর্ট ইঞ্জিনিয়ার, ডিটিসিএ। ফোনঃ ৯৫৬৮৮৯৩ মোবাইল: ০১৫৫৯০৬৩০৯২ ইমেইলঃ te@dtca.gov.bd
৪	গণপরিবহন এর সচেতনতা বৃদ্ধিকরণ ও শুদ্ধাচার বিষয়ে প্রচার	ওয়ার্কশপ, সেমিনার, সিমপোজিয়াম		বিনা মূল্যে		নাম: মো: আবুল খায়ের পদবিঃ ট্রাফিক এনফোর্সমেন্ট অফিসার ফোনঃ ৯৫৫৮৬৮৪ মোবাইলঃ ০১৫৫২-৩০৯৬৮০ ইমেইলঃ teo@dtca.gov.bd
৫	নগরের গণ পরিবহন সংক্রান্ত প্রচারনা ও তথ্য বিনিময়	সংবাদপত্র, রেডিও, টেলিভিশনে প্রচার, বুকলেট বিতরণ, সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ইত্যাদি		বিনা মূল্যে		নাম: এ কে এম হাফিজুর রহমান পদবিঃ অতিরিক্ত নির্বাহী পরিচালক (পলিসিস ও প্লানিং) (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোনঃ ০২২২৩৩৮৮৮৩১ ইমেইলঃ aed.mt@dtca.gov.bd

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)
৬	পরিবহন ব্যবস্থায় আন্তঃ কর্তৃপক্ষ সমন্বয় ও সহযোগিতা জোরদারকরণ	বোর্ড সভা, ট্রাফিক ম্যানেজমেন্ট কমিটির সভা		বিনা মূল্যে	প্রতি ৩/৪ মাস অন্তর্ব বোর্ড সভা, টিএমসি সভার মাধ্যমে	নাম: সাবিহা পারভীন পদবি: নির্বাহী পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) ফোনঃ ০২২২৩৩৮২৬৮৬ ইমেইলঃ ed@dtca.gov.bd info@dtca.gov.bd ed.dtca60@gmail.com
৭	সমন্বিত পরিবহন পরিকল্পনা প্রণয়ন বিশেষ করে রিভাইসড স্ট্রাটেজিক ট্রান্সপোর্ট প্ল্যান ২০১৫ প্রণয়ন।	বোর্ড সভা, বিভিন্ন সংস্থা/ স্টেকহোল্ডারদের সাথে আলোচনা, সমীক্ষা ইত্যাদি।		বিনা মূল্যে	প্রতি ৩/৪ মাস অন্তর্ব বোর্ড সভা, টিএমসি সভার মাধ্যমে	নাম: এ কে এম হাফিজুর রহমান পদবি: অতিরিক্ত নির্বাহী পরিচালক (পলিসিস ও প্লানিং) (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোনঃ ০২২২৩৩৮৮৩১ ইমেইলঃ aed.mt@dtca.gov.bd

২.২) দাণ্ডরিক 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 সমন্বয় সাধন ও পরামর্শ প্রদান	পরিবহন সংশ্লিষ্ট সংস্থা / প্রতিষ্ঠান সমূহ/স্টেক	বিষয় সম্পর্কিত সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র	বিনা মূল্যে	২০ দিন	নাম: সাবিহা পারভীন পদবি: নির্বাহী পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) ফোনঃ ০২২২৩৩৮২৬৮৬

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)
		হোল্ডারদের সাথে সমন্বয় সভা/পত্র যোগাযোগ।				ইমেইলঃ ed@dtca.gov.bd info@dtca.gov.bd ed.dtca60@gmail.com
২	কৌশলগত পরিবহন পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন	বিভিন্ন সংস্থা/স্টেক হোল্ডারসদের সাথে আলোচনা। বিভিন্ন সংস্থা কর্তৃক পরিবহন সংক্রান্ত অবকাঠামো নির্মাণে আবেদন।	প্রকল্পের নক্সা সম্বলিত আবেদনপত্র ও অন্যান্য কাগজপত্র। প্রয়োজ্যক্ষেত্রে পাওয়ার পয়েন্ট প্রেজেন্টেশান।	বিনা মূল্যে	কৌশলগত পরিবহন পরিকল্পনা ২০১৫ প্রণয়ন করা হয়েছে।	নাম: এ কে এম হাফিজুর রহমান পদবিঃ অতিরিক্ত নির্বাহী পরিচালক (পলিসিস ও প্লানিং) (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোনঃ ০২২২৩৩৮৮৮৩১ ইমেইলঃ aed.mt@dtca.gov.bd
৩	কোন আবাসন (হাউজিং) প্রকল্পে যানবাহনের প্রবেশ-নির্গমন ও চলাচল (Traffic Circular) সংক্রান্ত নক্সা অনুমোদন ও তদারকী।	প্রয়োজনীয় দলিলাদি ও কাগজপত্র সহ নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ-এর বরাবরে আবেদন। 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 অংগীকারনামা, হালনাগাদ খাজানার দাখিলা ও মিউটেশনের কপি, Traffic impact Assessment Report রাজউক হতে প্রাপ্ত প্রাথমিক পরামর্শকগণের সত্যায়িত কপি। ডিটেইন্ড এরিয়া প্ল্যান (DAP) এ প্রস্তাবিত প্রকল্পটির স্থানে কি ধরনের Land Use	সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগের স্মারক নং- ৩৫.০০.০০০০.০৪৮.৯৯. ০০৫.১৫.১২৮ তারিখ: ০৭ আগস্ট ২০১৭ খ্রি: এর প্রজ্ঞাপন অনুযায়ী ছাড়পত্র ফি প্রদান সাপেক্ষে (পরিশিষ্ট-খ)।	২ (দুই) মাস	নাম: মো: নাহমাদুল হাসান পদবি: আরবান প্লানার, ডিটিসিএ। ফোনঃ ৯৫৬৮৭৪৮ মোবাইল: ০১৭২৩৮০৬৮৩০ ইমেইলঃ up@dtca.gov.bd

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)
			করার জন্য বলা হয়েছে তা ম্যাপসহ জমা দিতে হবে। Non- Encumbrance Certificate এবং দপ্তরে রক্ষিত চেকলিস্ট অনুযায়ী অন্যান্য কাগজপত্র।			
৪	বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানকে পরিবহন অবকাঠামো নির্মাণে ছাড়পত্র প্রদান	প্রয়োজনীয় দলিলাদি ও কাগজপত্রসহ নির্বাহী পরিচালক, ডিটিসিএ বরাবরে আবেদন। কমিটির সুপারিশক্রমে অনুমোদন।	প্রকল্পের নক্সা সম্বলিত আবেদনপত্র ও অন্যান্য কাগজপত্র। প্রযোজ্যক্ষেত্রে পাওয়ার পয়েন্ট প্রেজেন্টেশান।	বিনা মূল্যে	১ (এক) মাস	নাম: সাবিহা পারভীন পদবি: নির্বাহী পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) ফোন: ০২২২৩৩৮২৬৮৬ ইমেইল: ed@dtca.gov.bd info@dtca.gov.bd ed.dtca60@gmail.com
৫	গণপরিবহন এর সচেতনতা বৃদ্ধিকরণ ও শুদ্ধাচার বিষয়ে প্রচার	ওয়ার্কসপ, সেমিনার, সিমপোজিয়াম		বিনা মূল্যে		নাম: মো: আবুল খায়ের পদবি: ট্রাফিক এনফোর্সমেন্ট অফিসার ফোন: ৯৫৫৮৬৮৪ মোবাইল: ০১৫৫২-৩০৯৬৮০ ইমেইল: teo@dtca.gov.bd
৬	পরিবহন ব্যবস্থায় আন্তঃ কর্তৃপক্ষ সমন্বয় ও সহযোগিতা জোরদারকরণ	বোর্ড সভা, ট্রাফিক ম্যানেজমেন্ট কমিটির সভা		বিনা মূল্যে	প্রতি ৩/৪ মাস অন্তর বোর্ড সভা, টিএমসি সভার মাধ্যমে	নাম: সাবিহা পারভীন পদবি: নির্বাহী পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) ফোন: ০২২২৩৩৮২৬৮৬ ইমেইল: ed@dtca.gov.bd info@dtca.gov.bd ed.dtca60@gmail.com

২.৩) 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	পেনশন প্রদানের সুবিধার্থে কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের না-দাবী সনদপত্র প্রদান	চিঠি পত্র ও মঞ্জুরীপত্র	সংশ্লিষ্ট শাখার চাহিদাপত্র। (ডিটিসিএ অফিস ও ওয়েবসাইট)	বিনা মূল্যে	০৭ (সাত) দিন	নাম: সাবিহা পারভীন পদবি: নির্বাহী পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
২	পেনশন পেপার ও ছুটি সংক্রান্ত কেস অগ্রায়ন/অনুমোদন	চিঠি পত্র ও মঞ্জুরীপত্র	সংশ্লিষ্ট শাখার চাহিদাপত্র। (ডিটিসিএ অফিস ও ওয়েবসাইট)	বিনা মূল্যে	০৭ (সাত) দিন	ফোনঃ ০২২২৩৩৮২৬৮৬ ইমেইলঃ ed@dtca.gov.bd
৩	কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের প্রমোশন, টাইমস্কেল প্রদান ইত্যাদি	পদোন্নতি/টাইমস্কেল প্রদান সংক্রান্ত কমিটির সুপারিশ/সিদ্ধান্ত মোতাবেক।	সংশ্লিষ্ট শাখার চাহিদাপত্র। (ডিটিসিএ অফিস ও ওয়েবসাইট)	বিনা মূল্যে	যথাসময়ে	info@dtca.gov.bd ed.dtca60@gmail.com
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান	ইনহাউজ এবং বিভিন্ন প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠানে প্রশিক্ষণের আয়োজন।	(ডিটিসিএ অফিস ও ওয়েবসাইট)	বিনা মূল্যে	৩ মাস অন্তর অন্তর	নাম: এস, এম, রেজাউল করিম পদবি: পরিচালক (প্রশাসন), ডিটিসিএ ফোন: ০২২২৩৩৮৮৬৪৩ ইমেইল: ta@dtca.gov.bd
৫	ইন্টারনেট ও ওয়াইফাই সমস্যার সমাধান	সরাসরি যোগাযোগ	অবগত করানো ও চাহিদা প্রদান সাপেক্ষে	বিনামূল্যে	২ দিনের মধ্যে	নাম: এস, এম, রেজাউল করিম পদবি: পরিচালক (প্রশাসন), ডিটিসিএ ফোন: ০২২২৩৩৮৮৬৪৩ ইমেইল: te@dtca.gov.bd
৬	স্টোর আইটেম ও স্টেশনারী দ্রবদি সরবরাহ	চাহিদাপত্র প্রদানের মাধ্যমে প্রদান	ডিটিসিএ অফিস	বিনামূল্যে	২ দিনের মধ্যে	নাম: এস, এম, রেজাউল করিম পদবি: পরিচালক (প্রশাসন), ডিটিসিএ ফোন: ০২২২৩৩৮৮৬৪৩ ইমেইল: dir.admin@dtca.gov.bd

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে ট্রাফিক সার্কুলেশন ছাড়পত্রের পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২	ঠিক বা যথাযথ মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

বি.দ্র. সাধারণত যেসকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয়না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান সপাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: মো: আবুল খায়ের পদবি: ট্রাফিক এনফোর্সমেন্ট অফিসার, ডিটিসিএ ফোন: ৯৫৫৮৬৮৪ মোবাইল: ০১৫৫২-৩০৯৬৮০ ইমেইল: teo@dtca.gov.bd ওয়েব: www.grs.gov.bd	৩০(ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে।	আপিল কর্মকর্তা	নাম: সাবিহা পারভীন পদবি: নির্বাহী পরিচালক (অতিরিক্ত সচিব) ফোন: ০২২২৩৩৮২৬৮৬ ইমেইল: ed@dtca.gov.bd info@dtca.gov.bd ed.dtca60@gmail.com	২০(বিশ) কার্যদিবস

