বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ)

জেলা পর্যায়ের অফিসের

সেবা প্রোফাইল

District Level Offices'

Service Profile

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ । বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ) । এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ)

জেলা পর্যায়ের অফিসের

সেবা প্রোফাইল

District Level Offices'

Service Profile

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ
বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ)
এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

দপ্তর/সংস্থার নাম : বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ)
জেলা অফিসের নাম : সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং)-এর কার্যালয়, বিআরটিএ

বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ)

জেলা পর্যায়ের অফিসের

সেবা প্রোফাইল

স্বত্ব©২০১৫

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ) এবং এটুআই

প্রথম প্রকাশ:

জুন, ২০১৫

প্রকাশনা:

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ)

এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

তত্ত্বাবধান:

মোঃ নজরুল ইসলাম, সচিব, সমন্বয় ও সংস্কার, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ

মোঃ নজরুল ইসলাম, চেয়ারম্যান, বিআরটিএ, সদর কার্যালয়, পুরাতন বিমানবন্দর সড়ক, এলেনবাড়ি, তেজগাঁও, ঢাকা

কবির বিন আনোয়ার, প্রকল্প পরিচালক, এটুআই ও মহাপরিচালক (প্রশাসন), প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

পরিকল্পনা ও গবেষণাঃ

মোহাম্মদ লুৎফুর রহমান, ডোমেইন স্পেশালিস্ট, এটুআই

প্রণয়নঃ

শীতাংশু শেখর বিশ্বাস, উপ-পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং), বিআরটিএ, সদর কার্যালয়, এলেনবাড়ি, তেজগাঁও, ঢাকা

মোঃ গোলাম হায়দার সরকার, সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং), বিআরটিএ, ঢাকা বিভাগীয় অফিস, মিরপুর-১৩, ঢাকা

মোঃ ফারুক আহমেদ, সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং), বিআরটিএ, সদর কার্যালয়, এলেনবাড়ি, তেজগাঁও, ঢাকা

সম্পাদনাঃ

আনীর চৌধুরী, পলিসি অ্যাডভাইজর, এটুআই

ড. মোঃ আব্দুল মান্নান, পরিচালক, এটুআই

মোহাম্মদ লুৎফুর রহমান, ডোমেইন স্পেশালিস্ট, এটুআই

মোহাম্মদ হোসেন সরকার, কনসালটেন্ট, এটুআই

মোঃ ফিরোজ কবীর, কনসালটেন্ট, এটুআই

শেখ হাফিজুর রহমান, সহকারী কমিশনার, জেলা প্রশাসকের কার্যালয়, রাজশাহী

সহযোগিতাঃ

কে এ এম মোর্শেদ, অ্যাসিস্ট্যান্ট কান্ট্রি ডিরেক্টর, ইউএনডিপি

আফতাব আহমদ, প্রোগ্রাম অ্যানালিস্ট, ইউএনডিপি

মিজানুর রহমান, এডমিন স্পেশালিস্ট, এটুআই

নাঈমুজ্জামান মুক্তা, জনপ্রেক্ষিত বিশেষজ্ঞ, এটুআই

ফরহাদ জাহিদ শেখ, আইটি ম্যানেজার, এটুআই

জোবায়ের আলম, প্রকল্প সহকারী, এটুআই

ফারাবি তারান্নুম, প্রকল্প সহকারী, এটুআই

প্রচ্ছদ পরিকল্পনা ও সমন্বয়:

এরশাদুল হামিদ পাভেল, কমিউনিকেশন এসোসিয়েট

এবং কমিউনিকেশন অ্যান্ড পার্টনারশীপ টিম, এটুআই

ডিজাইন ও মুদ্রণ: রিয়েল প্রিন্টিং অ্যান্ড অ্যাডভারটাইজিং

কে আর প্লাজা, ৩১ পুরানা পল্টন, ফোন: ০২-৯৫১৩২৪৮

মুখবন্ধ

সেবাপ্রত্যাশী নাগরিকদের চাহিদা পূরণের লক্ষ্যে ২০০০ সালে জনপ্রশাসন সংস্কার কমিশন (Public Administration Reform Commission-PARC) সরকারি সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহে নাগরিক সনদ প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের সুপারিশ করে। নাগরিক সনদ প্রবর্তনের অন্যতম প্রধান উদ্দেশ্য ছিল সেবাগ্রহীতাদেরকে প্রাপ্য সেবা সম্পর্কে অবহিত করা। সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সরকারি সেবাপ্রাপ্তির সময়, ব্যয় এবং সেবা প্রদানকারী অফিসে সেবাগ্রহীতার গমন সংখ্যা (Time, Cost & Visit-TCV) গুরুত্বপূর্ণ বিবেচ্য বিষয়। সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-তে তথ্য-প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে নাগরিকবান্ধব সেবা প্রদানের ওপর বিশেষ গুরুত্বারোপ করা হয়েছে। উক্ত নির্দেশমালায় সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ (Service Process Simplification-SPS) অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে, যা সেবার মানোন্নয়নে সরকারি কর্মকর্তাদেরকে উদ্বুদ্ধ করবে।

সুশাসনের অন্যতম পূর্বশর্ত হচ্ছে সরকারি প্রতিষ্ঠানগুলোকে সেবা প্রদানে সক্ষম ও গতিশীল করা এবং তাদের দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করা। তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ কার্যকর হওয়ার পর সরকারি সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের সেবা সম্পর্কিত তথ্য প্রদানের বাধ্যবাধকতার সৃষ্টি হয়েছে। এসব বিবেচনায় জনসন্তুষ্টি অর্জনের লক্ষ্যে সরকারি দপ্তরের সেবাসমূহের বিস্তারিত তথ্যাবলি একই স্থানে (Single Access Point) সন্নিবেশ ও বিশ্লেষণ করার জন্য 'সেবা প্রোফাইল' প্রণয়নের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়। এই প্রোফাইলে প্রতিটি সরকারি দপ্তরের পরিচিতি, কার্যপরিধি, সাংগঠনিক কাঠামো, সেবা প্রদান পদ্ধতি, সেবা প্রদানের সময়, সেবাপ্রাপ্তির স্থান, সেবা পেতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, সেবা প্রদানের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, আনুষঙ্গিক খরচ, সেবা প্রদান সম্পর্কিত বিধিবিধান এবং সেবা না পেলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য সংযোজন করা হয়েছে, যা সরকারি সেবা তথ্য সরবরাহের ক্ষেত্রে একটি মাইলফলক।

এ সেবা প্রোফাইল প্রণয়নের সঙ্গে সম্পৃক্ত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ) এবং এটুআই প্রোগ্রামের সকল কর্মকর্তাকে আন্তরিক ধন্যবাদ জানাচ্ছি। এই বইটি সরকারি সেবা প্রদান পদ্ধতি সম্পর্কে সরকারি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ধারণাকে আরও স্বচ্ছ করবে এবং সেবা পদ্ধতি সহজ করতে তাদেরকে উদ্বুদ্ধ করবে। সবচেয়ে বড় কথা, সেবাগ্রহীতাগণের জন্য বইটি বিশেষ উপকারে আসবে বলে আমি বিশ্বাস করি।

মোহাম্মদ মোশাররাফ হোসাইন ভূইঞা
মন্ত্রিপরিষদ সচিব

ভূমিকা

বিশ্বায়নের এ যুগে অপরাপর দেশের সাথে তাল মিলিয়ে প্রত্যাশিত মানের সেবা প্রদানের মাধ্যমে সুশাসন প্রতিষ্ঠায় আমরা প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। জনসেবা নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে জনসন্তুষ্টি বিধান এবং নাগরিক সেবার প্রতিশ্রুতিস্বরূপ বর্তমান সরকার ২০০৯ সাল থেকে সরকারি অফিসসমূহে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) প্রণয়ন এবং এর বাস্তবায়নের উদ্যোগ গ্রহণ করে। এছাড়া, সরকারি সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের সেবা সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদানের বাধ্যবাধকতা সৃষ্টির লক্ষ্যে তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ কার্যকর করা হয়। মে, ২০১৪ সালে তথ্য কমিশন কর্তৃক স্ব-প্রণোদিত তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকা জারি করা হয়েছে। উল্লিখিত উদ্যোগসমূহ জনগণের কাছে সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহের জবাবদিহিতা এবং স্বচ্ছতা প্রতিষ্ঠার পাশাপাশি সেবার মান উন্নীতকরণে ইতোমধ্যেই অবদান রাখতে শুরু করেছে।

রূপকল্প-২০২১ এর লক্ষ্যসমূহ অর্জনে একটি দক্ষ এবং জনবান্ধব প্রশাসনের বিকল্প নেই। এ কথা অনস্বীকার্য যে, তথ্য-প্রযুক্তির উৎকর্ষতা এবং আধুনিক প্রশিক্ষণের ফলে সরকারি দপ্তরে কাজের দক্ষতা এবং পরিধি বৃদ্ধি পেয়েছে, আবার শিক্ষায় প্রাগ্রসরতা ও জনসচেতনতা বৃদ্ধির সাথে জনপ্রত্যাশাও ক্রমান্বয়ে বেড়ে চলেছে। সরকারি বিভিন্ন সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বর্তমানে বিজ্ঞানভিত্তিক পদ্ধতি প্রয়োগের মাধ্যমে অহেতুক কালক্ষেপণ এবং কাজের জটিলতা হ্রাসে বিভিন্নমুখী উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়েছে। সরকারি কাজে তথ্য-প্রযুক্তির ব্যবহার বৃদ্ধি এবং দাপ্তরিক কাজে গতিশীলতা আনয়নের লক্ষ্যে সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪ জারি করা হয়েছে। সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪-এর ২৫৯-২৬২ নং নির্দেশনায় যথাক্রমে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, সেবা পদ্ধতি সহজিকরণ (Service Process Simplification), সেবা-ডেস্ক (Help Desk) স্থাপন এবং নাগরিক মতামত ব্যবস্থাপনার বিষয়সমূহ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

কম খরচে, দ্রুত জনগণের দোরগোড়ায় সেবাসমূহ পৌঁছে দিতে প্রচলিত নাগরিক সেবা প্রদান পদ্ধতি সহজিকরণ প্রয়োজন। সহজ ও জনবান্ধব সেবা পদ্ধতি চালু করতে হলে বিদ্যমান পদ্ধতির ধাপগুলোর অনুপুঙ্খ বিশ্লেষণ জরুরি। এই বিশ্লেষণের মাধ্যমে প্রতিটি সেবার বাস্তব সমস্যা, প্রতিবন্ধকতা, পশ্চাৎগতি, পদ্ধতিগত শূন্যতা নির্ণয় করা যায়, যা সেবার মান উন্নয়নে কার্যকর ভূমিকা রাখতে পারে।

সেবা প্রদানে অধিকতর সম্পৃক্ততা বিবেচনায় উপজেলা পর্যায়ে দপ্তর রয়েছে এরূপ ২২টি অধিদপ্তর/সংস্থা এবং জেলা পর্যায়ে দপ্তর রয়েছে এরূপ ১৪টি অধিদপ্তর/সংস্থার সেবা প্রোফাইল প্রণয়ন প্রথম পর্যায়ে বিবেচনায় নেওয়া হয়েছে। সেবা প্রোফাইলে কোনো নির্দিষ্ট সেবা প্রদান পদ্ধতি, সেবা প্রদানে প্রয়োজনীয় সময় ও কাগজপত্র, সেবাপ্রাপ্তির স্থান, সেবা প্রদানের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা, সেবা গ্রহণের আনুষঙ্গিক খরচ, সেবাসংশ্লিষ্ট বিধিবিধান এবং সেবা পেতে ব্যর্থ হলে কার কাছে প্রতিকার পাওয়া যাবে ইত্যাদি সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য রয়েছে। সেবা প্রোফাইল প্রণয়নে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের বিশেষজ্ঞ কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে পরিকল্পনা প্রণয়ন, তথ্য-উপাত্ত সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ এবং সেমিনার, কর্মশালা ও মুখোমুখি আলোচনার মাধ্যমে পরামর্শ গ্রহণ করা হয়েছে। পরবর্তীতে প্রণীত 'খসড়া সেবা প্রোফাইল' টি বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ) পরামর্শ ও মতামতের ভিত্তিতে চূড়ান্ত করা হয়েছে।

যাঁদের অক্লান্ত পরিশ্রম, নিষ্ঠা এবং আন্তরিকতার ফলে এই সেবা প্রোফাইল প্রণীত এবং প্রকাশিত হতে যাচ্ছে তাঁরা সবাই প্রশংসার দাবিদার। বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ) ও এর আওতাধীন দপ্তরের বিষয় বিশেষজ্ঞ ও ইনোভেশন টিমের সদস্যগণের আন্তরিক সহযোগিতা ছাড়া এই প্রোফাইল প্রণয়ন দুঃসাধ্য ছিল। এই প্রোফাইল প্রণয়নে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, ইউএনডিপি এবং ইউএসএইড'র কর্মকর্তাগণ মূল্যবান পরামর্শ ও সক্রিয় সহযোগিতা প্রদান করেছেন। এই সেবা প্রোফাইল তৈরিতে এটুআই প্রোগ্রামের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ নিরলসভাবে কাজ করেছেন, যার ফলে বাংলা ভাষায় প্রথমবারের মতো এ ধরনের পুস্তক প্রকাশিত হতে যাচ্ছে। যাঁরা বিভিন্ন সেমিনার, কর্মশালা এবং আলোচনায় মতামত দিয়ে এ পুস্তককে সমৃদ্ধ করেছেন তাঁদের প্রতিও কৃতজ্ঞতা রইল। এই সেবা প্রোফাইলে কোনো ভুল-ত্রুটি পরিলক্ষিত হলে বা কোনো পরামর্শ থাকলে তা sps@a2i.pmo.gov.bd ঠিকানায় ই-মেইল করার জন্য অনুরোধ করছি।

মোঃ আবুল কালাম আজাদ
মুখ্য সচিব
প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয় ও সভাপতি
প্রজেক্ট স্টিয়ারিং কমিটি, এটুআই

সেবা প্রোফাইলঃ বাংলাদেশ রোড ট্রান্সপোর্ট অথোরিটি (বিআরটিএ)

একটি আধুনিক, নিরাপদ, স্বচ্ছ, সময় সাশ্রয়ী, পরিবেশবান্ধব, টেকসই ও আইটিনির্ভর সড়ক পরিবহন ও নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা গড়ে তোলার লক্ষ্যে বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষের প্রাতিষ্ঠানিক ও কারিগরি দক্ষতা বৃদ্ধি করা হয়েছে এবং এ উদ্যোগ অব্যাহত আছে। এ উদ্যোগের অংশ হিসেবে ১৪ নভেম্বর, ২০১০ তারিখ হতে মোটরযানের কর ও ফি আদায়ে অনলাইন ব্যাংকিং পদ্ধতি চালু করার পরিপ্রেক্ষিতে গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন হয়েছে। পাশাপাশি মোটরযান কর, ফি , ভ্যাট এবং মোটরযান বাবদ অনুমিত আয়কর ও অগ্রিম আয়কর বাবদ সরকারের রাজস্ব আদায় বহুলাংশে বৃদ্ধি পেয়েছে। গত ১৭ অক্টোবর, ২০১১ তারিখে ইলেক্ট্রনিক চিপযুক্ত ডিজিটাল স্মার্ট কার্ড ড্রাইভিং লাইসেন্স চালু হওয়ায় জাল/অবৈধ ড্রাইভিং লাইসেন্স ব্যবহারের প্রবণতা বহুলাংশে হ্রাস পেয়েছে। ফলশ্রুতিতে বৈধ প্রক্রিয়ায় লাইসেন্স গ্রহণের সংখ্যা ব্যাপকভাবে বৃদ্ধি পেয়েছে। উন্নত প্রযুক্তির এ লাইসেন্স প্রবর্তনের ফলে ড্রাইভিং লাইসেন্স নকল করার প্রবণতা কমেছে। গতানুগতিক নাম্বার প্লেটের সীমাবদ্ধতা দূর করে সড়ক পরিবহন সেক্টরে সার্বিক শৃঙ্খলা ফিরিয়ে আনতে মোটরযানে মেট্রো-রিফ্লেক্টিভ, নাম্বার প্লেট, রেডিও ফ্রিক্যুয়েন্সি আইডেনটি ফিকেশন (আরএফআইডি) ট্যাগ, ডিজিটাল রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট প্রবর্তনের ফলে মোটরযানের এনফোর্সমেন্ট কার্যক্রম ডিজিটাল পদ্ধতির আওতায় এসেছে এবং সড়ক পরিবহন সেক্টরে এক নতুন দিগন্তের সূচনা হয়েছে।

যোগাযোগ মন্ত্রণালয়ের সড়ক বিভাগের আওতাধীন বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ) বিভাগীয়, মহানগর ও জেলা পর্যায়ের অফিসের মাধ্যমে সেবা প্রদান করে থাকে। প্রদেয় সেবাসমূহের মধ্যে ড্রাইভিং লাইসেন্স, মোটরযানের রেজিস্ট্রেশন, ফিটনেস সনদ, রুট পারমিট ইস্যু ইত্যাদি অন্যতম। এ ধরনের ১০টি কাজের সেবার প্রোফাইল ও প্রসেস ম্যাপ সন্নিবেশিত করে বিআরটিএ'র সেবা প্রোফাইল প্রস্তুত করা হয়েছে। সেবা প্রোফাইল পুস্তিকায় ই-সেবা ও গতানুগতিক সেবা প্রদান পদ্ধতি, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা-কর্মচারী, সেবাপ্রাপ্তির স্থান, সময় ও খরচ, সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি, কাগজপত্রের প্রয়োজনীয়তা, সংশ্লিষ্ট আইন-কানুন এবং সেবা না পেলে প্রতিকারকারী কর্মকর্তা ইত্যাদি উপাত্ত রয়েছে। ফলে যে কারো পক্ষে বিআরটিএ'র সদর কার্যালয়, বিভাগীয় অফিস, মহানগর অফিস ও জেলা অফিস হতে প্রদেয় বিভিন্ন সেবা গ্রহণ ও তথ্য জানা সহজতর হবে। সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও দায়বদ্ধতা নিশ্চিত হওয়ার পাশাপাশি সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে হয়রানিও বহুলাংশে হ্রাস পাবে।

সেবা প্রোফাইল পুস্তিকা প্রণয়নে যাঁরা নিরলস ও আন্তরিকভাবে কাজ করেছেন তাঁদের সকলকে জানাই আন্তরিক ধন্যবাদ। প্রথম প্রণীত বিআরটিএ'র সেবা প্রোফাইল সংশ্লিষ্ট সকলের অভিমত ও পরামর্শে পরবর্তীতে আরও সমৃদ্ধ কলেবরে প্রকাশের ইচ্ছা রাখছি। সেবা প্রোফাইলটি সড়ক বিভাগ, বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ, সাধারণ সেবাগ্রহীতা ও সংশ্লিষ্ট সকলের উপকারে আসবে বলে আমি প্রত্যাশা করছি।

এম, এ, এন, ছিদ্দিক
সচিব
সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

Empowered lives.
Resilient nations.

Message

The Government of Bangladesh has undertaken various initiatives to link its citizens with public services, reducing the time and cost associated with accessing services and increasing the effectiveness and efficiency of public service delivery.

This Service Profile book aims to apprise citizens of the services being provided from public offices. It has been designed entirely with the citizen in mind, providing a single point for service information and further simplifying the process of accessing public services. The Service Profile explains in detail the relevant laws, the administrative process, the cost and the time required to avail public services currently being offered across 36 Directorates. Additionally, it provides practical information on service providing departments, including the scope of service that citizens can expect, the steps to obtaining a service, and the relevant contact information. It integrates the recent opportunities being offered through Information Communication Technology, including the provision of online and mobile e-services. By providing this Service Profile, the government is further empowering its citizens to initiate and accelerate the process of accessing the information and services available to them.

The Government of Bangladesh can be proud of its recent achievements in enhancing public service delivery to its citizens. A number of regional and global counterparts have expressed their desire to learn of the information-led developments occurring in Bangladesh. I am pleased with the support the Access to Information (A2I) project has provided, and this first ever Service Profile book is a testament to the tireless efforts of our government counterparts and project staff. I thank our partners for their ongoing commitment, particularly the US Agency for International Development.

I am sure this Service Profile book will facilitate local government in effectively responding to the demand of citizens and in the ongoing strengthening of public service delivery and reform of public administration.

Pauline Tamesis
Country Director
UNDP-Bangladesh

সূচিপত্র

অধ্যায়-১

১. বাংলাদেশ রোড ট্রান্সপোর্ট অথরিটি (বিআরটিএ) প্রোফাইল ২
১.১ একনজরে বিআরটিএ ২
১.২ বিআরটিএ- পরিচিতি ২
১.৩ বিআরটিএ- অর্গানোগ্রাম ৩
১.৪ বিআরটিএ- কার্যপরিধি ৪
১.৫ একনজরে বিভাগীয় অফিস ৫
১.৬ বিভাগীয় অফিসের অর্গানোগ্রাম ৫
১.৭ একনজরে মেট্রো সার্কেল অফিস ৬
১.৮ মেট্রো সার্কেল অফিসের অর্গানোগ্রাম ৬
১.৯ একনজরে জেলা সার্কেল অফিস ৭
১.১০ জেলা সার্কেল অফিসের অর্গানোগ্রাম ৭

অধ্যায়-২

২. নাগরিক-সেবার তথ্যাবলি ১০
২.১ নাগরিক সেবার তালিকা (সদর কার্যালয়, বিভাগীয়, মেট্রো ও জেলা সার্কেল অফিস) ১০
২.২ নাগরিক সেবার তথ্য সারণি ১১

অধ্যায়-৩

৩. নাগরিক সেবার বিবরণ-সংবলিত প্রোফাইল ও প্রসেস ম্যাপ ১৬
৩.১ সেবার নাম: ড্রাইভিং লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন ১৬
৩.১.১ সেবা প্রোফাইল ১৬
৩.১.২ প্রসেস ম্যাপ ১৭
৩.২ সেবার নাম: মোটরযানের রেজিস্ট্রেশন ১৮
৩.২.১ সেবা প্রোফাইল ১৮
৩.২.২ প্রসেস ম্যাপ ১৯
৩.৩ সেবার নাম: মোটরযানের রুট পারমিট ইস্যু ও নবায়ন ২০
৩.৩.১ সেবা প্রোফাইল ২০
৩.৩.২ প্রসেস ম্যাপ ২১
৩.৪ সেবার নাম: মোটরযানের ফিটনেস ইস্যু ও নবায়ন ২২
৩.৪.১ সেবা প্রোফাইল ২২
৩.৪.২ প্রসেস ম্যাপ ২৩
৩.৫ সেবার নাম: মোটরযানের ট্যাক্স টোকেন ইস্যু ও নবায়ন ২৪
৩.৫.১ সেবা প্রোফাইল ২৪
৩.৫.২ প্রসেস ম্যাপ ২৫
৩.৬ সেবার নাম: মোটরযানের হাই সিকিউরিটি উইন্ডশিল্ড স্টিকার (ডিকল) ইস্যু ও নবায়ন ২৬
৩.৬.১ সেবা প্রোফাইল ২৬
৩.৬.২ প্রসেস ম্যাপ ২৭

৩.৭ সেবার নাম: বিনামূল্যে মোটরযান ও ড্রাইভিং লাইসেন্সসহ বিভিন্ন ধরনের আবেদনপত্র সরবরাহ ২৮
৩.৭.১ সেবা প্রোফাইল ২৮
৩.৭.২ প্রসেস ম্যাপ ২৯
৩.৮ সেবার নাম: মোটরযানসংক্রান্ত পরিসংখ্যান ৩০
৩.৮.১ সেবা প্রোফাইল ৩০
৩.৮.২ প্রসেস ম্যাপ ৩১
৩.৯ সেবার নাম: ইন্সট্রাক্টর লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন ৩২
৩.৯.১ সেবা প্রোফাইল ৩২
৩.৯.২ প্রসেস ম্যাপ ৩৩
৩.১০ সেবার নাম: পরিবহনযানের কন্ডাক্টর লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন ৩৪
৩.১০.১ সেবা প্রোফাইল ৩৪
৩.১০.২ প্রসেস ম্যাপ ৩৫

Acronyms and Abbreviations ৩৬

সেবা প্রোফাইল বুকের তালিকা ৩৭

অধ্যায় ১

জনগণের দোরগোড়ায় সেবা
Service @ Doorsteps

বাংলাদেশ রোড ট্রান্সপোর্ট অথরিটি (বিআরটিএ): প্রোফাইল

- বিআরটিএ-এর পরিচিতি
- বিআরটিএ-এর কার্যপরিধি
- বিআরটিএ-এর সাংগঠনিক কাঠামো

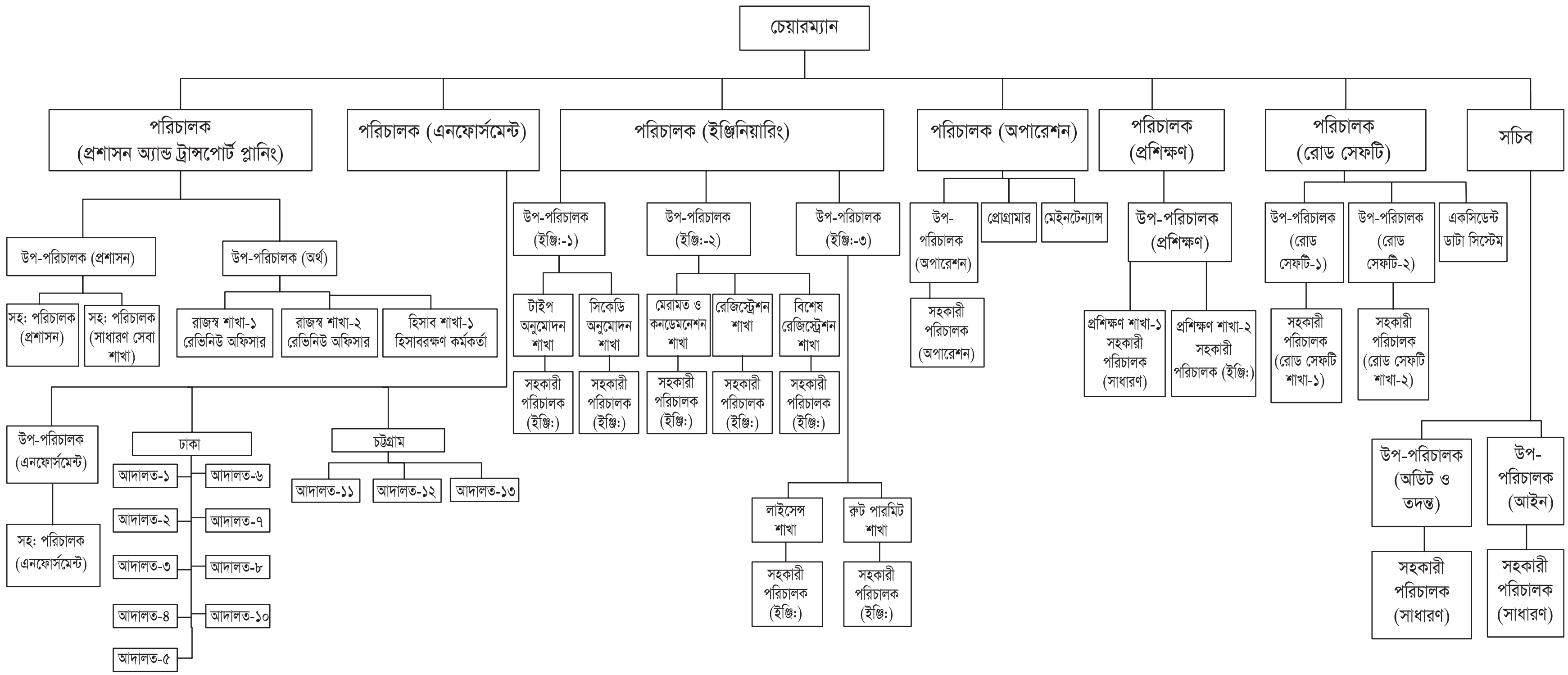
১. বাংলাদেশ রোড ট্রান্সপোর্ট অথরিটি (বিআরটিএ)- প্রোফাইল

<table>
<tr><th colspan="7">১.১ একনজরে বিআরটিএ</th></tr>
<tr><td rowspan="3">প্রতিষ্ঠানের নাম</td><td>বাংলা</td><td colspan="5">বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ (বিআরটিএ)</td></tr>
<tr><td>ইংরেজি</td><td colspan="5">Bangladesh Road Transport Authority, (BRTA)</td></tr>
<tr><td>সংক্ষিপ্ত</td><td colspan="5">বিআরটিএ (BRTA)</td></tr>
<tr><td>অফিস প্রধানের পদবি</td><td>চেয়ারম্যান</td><td>নিয়ন্ত্রণকারী বিভাগ/মন্ত্রণালয়</td><td colspan="4">সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ, সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়</td></tr>
<tr><td>অফিস কোড</td><td>গুগল ম্যাপ কোড</td><td>বিভাগীয় অফিস সংখ্যা</td><td colspan="3">জেলা অফিস সংখ্যা</td><td>জনবল</td></tr>
<tr><td>৩৫.০৩</td><td>http://goo.gl/9qMQ3Q</td><td>৭</td><td colspan="3">৫৭</td><td>২০৫
প্রধান কার্যালয়</td></tr>
<tr><td rowspan="4">যোগাযোগের তথ্যাবলি</td><td rowspan="4">ঠিকানা</td><td colspan="2" rowspan="4">বিআরটিএ
সদর কার্যালয়, পুরাতন বিমানবন্দর সড়ক, এলেনবাড়ি, তেজগাঁও, ঢাকা
www.brta.gov.bd
www.bangladesh.gov.bd</td><td>ফোন নং</td><td colspan="2">+৮৮-০২-৯১৪১২৬৮</td></tr>
<tr><td>ফ্যাক্স নং</td><td colspan="2">+৮৮-০২-৯১১৬১৬৩</td></tr>
<tr><td>ই-মেইল</td><td colspan="2">chairman@brta.gov.bd</td></tr>
<tr><td>মোবাইল</td><td colspan="2">+৮৮০১৯৬৬৬২২০০০
+৮৮০১৯৬৬৬২২০০১</td></tr>
</table>

১.২ বিআরটিএ-পরিচিতি

মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ এর উদ্দেশ্য বাস্তবায়নকল্পে উক্ত অধ্যাদেশের দ্বিতীয় অধ্যায় অনুসারে সড়ক পরিবহন ও সেতু মন্ত্রণালয়ের অধীন বাংলাদেশ রোড ট্রান্সপোর্ট অথরিটি (বিআরটিএ) সৃজিত হয় এবং ১৯৮৮ সালের জানুয়ারি হতে এ অথরিটির কার্যক্রম শুরু হয়। একটি আধুনিক, নিরাপদ, পরিবেশবান্ধব ও তথ্য প্রযুক্তিনির্ভর সড়ক পরিবহন ও নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা গড়ে তোলার লক্ষ্যে বিআরটিএ নিয়ন্ত্রক সংস্থা হিসেবে কাজ করে যাচ্ছে। মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ অনুযায়ী বিআরটিএ'র প্রধান নির্বাহী হচ্ছেন চেয়ারম্যান। ৫৭টি জেলা সার্কেল অফিস, ৫টি মেট্রো সার্কেল অফিস ও ৭টি বিভাগীয় অফিস সমন্বয়ে বিআরটিএ গঠিত। অর্গানোগ্রাম অনুযায়ী বিআরটিএ-এর অনুমোদিত মোট জনবল ৮২৩। জেলা ও মেট্রো সার্কেল অফিসগুলোর প্রধান হচ্ছেন সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিঃ) এবং বিভাগীয় অফিসগুলোর প্রধান হচ্ছেন উপ-পরিচালক (ইঞ্জিঃ)।

১.৩ বিআরটিএ অর্গানোগ্রাম (সদর কার্যালয়)



১.৪ বিআরটিএ- কার্যপরিধি

১. পরিবহনসংক্রান্ত যাবতীয় আইন ও বিধি প্রণয়ন এবং বাস্তবায়ন

২. সড়ক পরিবহনের ক্ষেত্রে যথাযথ নিয়ন্ত্রণ নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে সকল ধরনের মোটরযান রেজিস্ট্রেশনে আধুনিক প্রযুক্তির ব্যবহার এবং হাই সিকিউরিটি রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট প্রদান

৩. পরিবেশবান্ধব পরিবহন ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণ

৪. হাই সিকিউরিটি ড্রাইভিং লাইসেন্স, রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট ও ফিটনেস সার্টিফিকেট প্রদানের মাধ্যমে সড়ক দুর্ঘটনা প্রতিরোধকরণ

৫. হাই সিকিউরিটি ফিটনেস, ট্যাক্স এবং রুট পারমিট স্টিকার প্রদানের মাধ্যমে মোটরযান অধ্যাদেশ ও মোটরযান ট্যাক্স আইনের আওতায় ধার্যকৃত ট্যাক্স/ফি আদায়ের উন্নত ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণ

৬. সড়ক ব্যবস্থাপনা ও নিরাপত্তা বিষয়ে গণসচেতনতা সৃষ্টি এবং সড়ক দুর্ঘটনা প্রতিরোধে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ

৭. মেট্রো/জেলা পর্যায়ে ট্রান্সপোর্ট কমিটি গঠন

৮. মেয়াদোত্তীর্ণ ত্রুটিপূর্ণ যানবাহন চিহ্নিতকরণ ও আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ

৯. যানবাহন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ ওয়ার্কসপসমূহ এবং ড্রাইভিং প্রশিক্ষণ স্কুলসমূহের রেজিস্ট্রেশন প্রদান

১০. সড়ক দুর্ঘটনাসংক্রান্ত তথ্য সংগ্রহ ও সংরক্ষণ

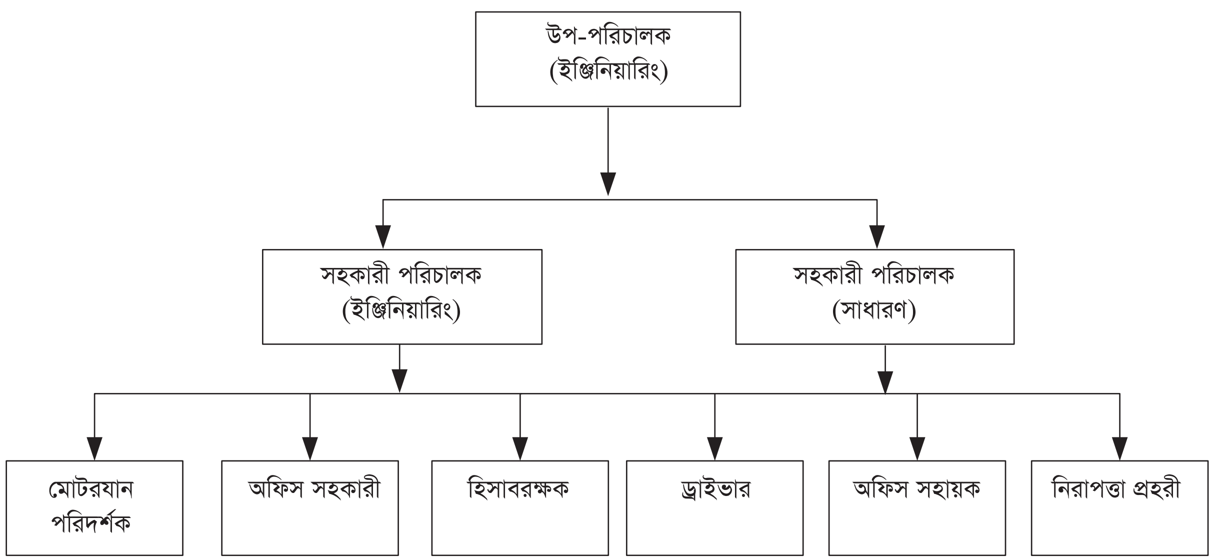
১১. ট্রাফিক সাইন, সিগন্যাল ও রোড মার্কিং-সংক্রান্ত বিধি-বিধান প্রণয়ন

১২. যাত্রী পরিবহন কাজে নিয়োজিত মোটরযানসমূহের রুট চিহ্নিতকরণ ও রুট পারমিট প্রদান

১৩. দক্ষ মোটরযান চালক তৈরির জন্য প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা ইত্যাদি।

১.৫ একনজরে বিভাগীয় অফিস		
নাম	**বাংলা**	উপ-পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) এর কার্যালয়, বিআরটিএ
	ইংরেজি	Office of the Deputy Director (Engg.), BRTA
	সংক্ষিপ্ত	DDO
অফিস সংখ্যা		৬
অফিস প্রধানের পদবি		উপ-পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং)
জনবল		১০ জন

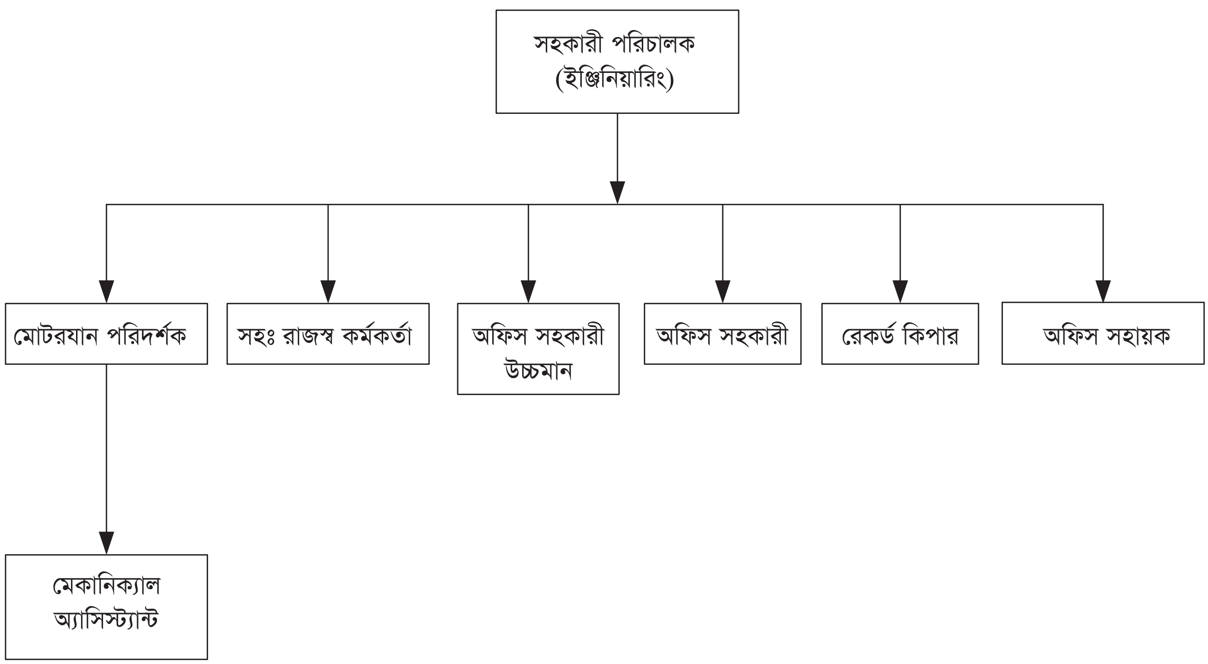
১.৬ বিভাগীয় অফিসের অর্গানোগ্রাম



১.৭ একনজরে মেট্রো সার্কেল অফিস

নাম	**বাংলা**	সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) এর কার্যালয়/মেট্রো সার্কেল অফিস, বিআরটিএ
	ইংরেজি	Office of the Assistant Director (Engg.), BRTA
	সংক্ষিপ্ত	ADO
অফিস সংখ্যা		৫
অফিস প্রধানের পদবি		সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং)
জনবল		১৭-৩১ জন (মেট্রো সার্কেলভেদে)

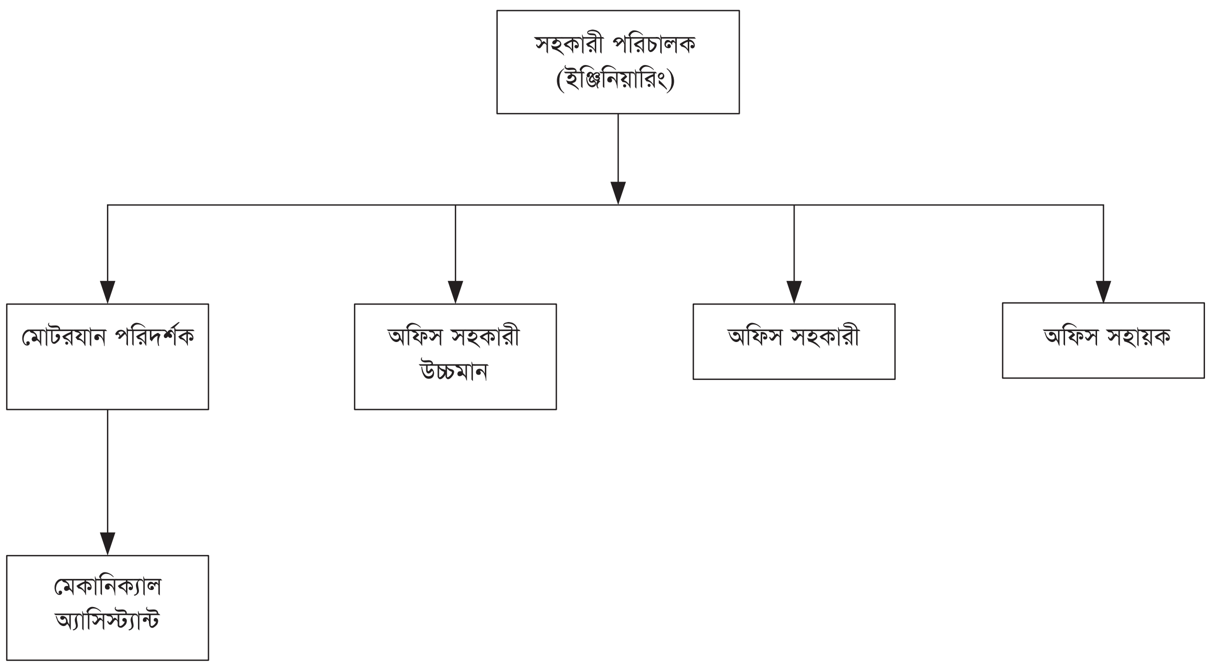
১.৮ মেট্রো সার্কেল অফিসের অর্গানোগ্রাম



১.৯ একনজরে জেলা অফিস

নাম	**বাংলা**	সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) এর কার্যালয়/জেলা সার্কেল অফিস, বিআরটিএ
	ইংরেজি	Office of the Assistant Director (Engg.), BRTA
	সংক্ষিপ্ত	ADO
অফিস সংখ্যা		৫৭
অফিস প্রধানের পদবি		সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং)
জনবল		৫-১৩ জন (জেলাভেদে)

১.১০ জেলা সার্কেল অফিসের অর্গানোগ্রাম



অধ্যায় ২

নাগরিক সেবার তথ্যাবলি

- নাগরিক- সেবার তালিকা
- নাগরিক- সেবার তথ্য সারণি/Citizen Service Information Map (CSIM)

২. নাগরিক-সেবার তথ্যাবলি

২.১ নাগরিক- সেবার তালিকা (সদর কার্যালয়, বিভাগীয়, মেট্রো ও জেলা সার্কেল অফিস)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবার পর্যায় (সদর কার্যালয়, বিভাগীয়, মেট্রো ও জেলা সার্কেল অফিস)
১.	ড্রাইভিং লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন	মেট্রো ও জেলা সার্কেল অফিস
২.	মোটরযানের রেজিস্ট্রেশন	বিভাগীয়, মেট্রো ও জেলা সার্কেল অফিস
৩.	মোটরযানের রুট পারমিট ইস্যু ও নবায়ন	মেট্রো ও জেলা সার্কেল অফিস
৪.	মোটরযানের ফিটনেস ইস্যু ও নবায়ন	মেট্রো ও জেলা সার্কেল অফিস
৫.	মোটরযানের ট্যাক্স টোকেন ইস্যু ও নবায়ন	মেট্রো ও জেলা সার্কেল অফিস
৬.	মোটরযানের হাই সিকিউরিটি উইন্ডশিল্ড স্টিকার (ডিকল) ইস্যু ও নবায়ন	মেট্রো ও জেলা সার্কেল অফিস
৭.	বিনামূল্যে মোটরযান ও ড্রাইভিং লাইসেন্সসহ বিভিন্ন ধরনের আবেদনপত্র সরবরাহ	বিআরটিএ সদর কার্যালয়, বিভাগীয় অফিস, মেট্রো ও জেলা সার্কেল অফিস এবং বিআরটিএ'র ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোড করা যায়।
৮.	মোটরযানসংক্রান্ত পরিসংখ্যান	বিআরটিএ সদর কার্যালয়, বিভাগীয় অফিস, মেট্রো ও জেলা সার্কেল অফিস এবং বিআরটিএ'র ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোড করা যায়।
৯.	ইন্সট্রাক্টর লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন	বিআরটিএ সদর কার্যালয়
১০.	পরিবহনযানের কন্ডাক্টর লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন	বিভাগীয়, মেট্রো ও জেলা সার্কেল অফিস
১১.	সড়ক দুর্ঘটনাসংক্রান্ত পরিসংখ্যান	বিআরটিএ সদর কার্যালয়, বিভাগীয় অফিস, মেট্রো ও জেলা সার্কেল অফিস এবং বিআরটিএ'র ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোড করা যায়।

২.২ নাগরিক-সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/ আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
১	সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) এর কার্যালয়	ড্রাইভিং লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন	১. সহকারী পরিচালক ২. মোটরযান পরিদর্শক	গ্রাহককে প্রথমে লার্নার ড্রাইভিং লাইসেন্স এর জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন করতে হয়। এরপর ২ মাস পরে লিখিত, মৌখিক ও ফিল্ড টেস্ট দিতে হয়। উত্তীর্ণ হলে নির্ধারিত ফরমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও ফি প্রদান করে আবেদন করতে হয়। গ্রাহকের বায়োমেট্রিক্স (ডিজিটাল ছবি, ডিজিটাল স্বাক্ষর ও আঙুলের ছাপ) গ্রহণপূর্বক স্মার্ট কার্ড ইস্যু করা হয়। স্মার্ট কার্ড গ্রহণের জন্য গ্রাহককে এসএমএস এর মাধ্যমে অবহিত করা হয়।	৮০ থেকে ৯০ দিন (লার্নার ড্রাইভিং লাইসেন্স ইস্যু করাসহ)	১. লার্নার ড্রাইভিং লাইসেন্স ৩৪৫/- ২. স্মার্ট কার্ড অপেশাদার লাইসেন্স ২৩০০/- ৩. স্মার্ট কার্ড পেশাদার লাইসেন্স ১৪৩৮/-	১. মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ ২. মোটরযান বিধিমালা, ১৯৮৪ ৩. ট্যাক্সিক্যাব সার্ভিস গাইডলাইন, ২০১০ ৪. The Bengal Motor Vehicles Tax Acts, 1932 ৫. Motor Vehicles Rules, 1940	বিভাগীয় পর্যায়ে উপ-পরিচালক (ইঞ্জিঃ) এবং তদূর্ধ্ব ক্ষেত্রে চেয়ারম্যান, বিআরটিএ
২	সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) এর কার্যালয়	মোটরযানের রেজিস্ট্রেশন	১. সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) ২. মোটরযান পরিদর্শক	সেবাগ্রহণকারীকে সংশ্লিষ্ট বিআরটিএ অফিসে নির্ধারিত ফরমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ মোটরযানের জন্য আবেদন করতে হয়। আবেদনটি যাচাই-বাছাই করে সঠিক পাওয়া গেলে গ্রাহককে প্রয়োজনীয় রেজিস্ট্রেশন ফি জমা প্রদান করতে একটি অ্যাসেসমেন্ট স্লিপ প্রদান করা হয় এবং ফি জমা প্রদানের পর গাড়িটি বিআরটিএ অফিসে হাজির করতে অনুরোধ করা হয়। গাড়িটি পরিদর্শন করার পর মোটরযান পরিদর্শকের সুপারিশসাপেক্ষে সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিঃ) কর্তৃক রেজিস্ট্রেশনের অনুমোদন প্রদান করা হয় এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের স্বাক্ষরপূর্বক গ্রাহককে রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট সরবরাহ করা হয়।	১-২ সপ্তাহ	মোটরযানের রেজিস্ট্রেশন ফি, গাড়ির সিসি, সিট সংখ্যা, বোঝাই গাড়ির ওজন ইত্যাদির ওপর ভিত্তি করে নির্ধারণ করা হয়েছে, যার তালিকা বিআরটিএর ওয়েব-(www.brta.gov.bd) সাইটে রয়েছে। ১. গাড়িভেদে ৪,২০০/- - ৯৮,০০০/- টাকা ২. ফিটনেস ফি হালকা গাড়ি: ৯০০/- ৩. ফিটনেস ফি ভারি গাড়ি: ১৩৫০/- ৪. প্রতিটি গাড়ির পরিদর্শন ফি ৪৫০/- টাকা এবং লেবেল বা স্টিকার ফি ৪৫/- টাকা	১. মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ ২. মোটরযান বিধিমালা, ১৯৮৪ ৩. ট্যাক্সিক্যাব সার্ভিস গাইডলাইন, ২০১০ ৪. The Bengal Motor Vehicles Tax Acts, 1932 ৫. Motor Vehicles Rules, 1940	বিভাগীয় পর্যায়ে উপ-পরিচালক (ইঞ্জিঃ) এবং তদূর্ধ্ব ক্ষেত্রে চেয়ারম্যান, বিআরটিএ

২.২ নাগরিক-সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/ আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
৩	বিআরটিএ সদর কার্যালয়, বিভাগীয় অফিস, মেট্রো ও জেলা সার্কেল অফিস	মোটরযানের রুট পারমিট ইস্যু ও নবায়ন	১. জেলা প্রশাসকের নেতৃত্বে গঠিত আরটিসি (আঞ্চলিক পরিবহন কমিটি) ২. সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং)	সেবা গ্রহণকারী সংশ্লিষ্ট বিআরটিএ অফিসে নির্ধারিত ফরমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও ফিসহ তার মোটরযানের রুট পারমিট ইস্যু/নবায়নের জন্য আবেদন করেন। অতঃপর বিআরটিএ অফিস কর্তৃক আবেদন যাচাই-বাছাই করে সঠিক পাওয়া গেলে আঞ্চলিক পরিবহন কমিটি (আরটিসি)-তে উপস্থাপন করা হয়। কমিটি কর্তৃক অনুমোদিত হলে সদস্যসচিব (সহকারী পরিচালক) রুট পারমিট ইস্যু/নবায়ন করে গ্রাহককে সরবরাহ করা হয়।	কমিটির অনুমোদন সাপেক্ষে (১৫-২০ দিন)	১. বাস/মিনিবাস এর ক্ষেত্রে প্রতিবছর ৫৭৫/- টাকা (এক জেলার জন্য), ২. প্রতিবছর ৯২৫/- টাকা (একাধিক কিন্তু অনধিক তিন জেলার জন্য) ৩. প্রতিবছর ১২৯০ টাকা (তিনের অধিক জেলার জন্য)	১. মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ ২. মোটরযান বিধিমালা, ১৯৮৪ ৩. ট্যাক্সিক্যাব সার্ভিস গাইডলাইন, ২০১০ ৪. The Bengal Motor Vehicles Tax Acts, 1932 ৫. Motor Vehicles Rules, 1940	বিভাগীয় পর্যায়ে উপ-পরিচালক (ইঞ্জিঃ) এবং তদূর্ধ্ব ক্ষেত্রে চেয়ারম্যান, বিআরটিএ
৪	সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) এর কার্যালয়	মোটরযানের ফিটনেস ইস্যু ও নবায়ন	১. মোটরযান পরিদর্শক ২. মেকানিক্যাল অ্যাসিস্ট্যান্ট	গ্রাহক মোটরযানের ফিটনেস ইস্যু/নবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও নির্ধারিত ফি জমা দিয়ে আবেদন করেন। এরপর মোটরযান পরিদর্শক সরজমিনে মোটরযানটি দেখে এক বছরের জন্য ফিটনেস ইস্যু/নবায়ন করেন।	১-২ দিন	ক. মোটরযানের শ্রেণিভেদে ৯০০ হতে ১৩৫০ টাকা। (প্লাস ১৫% ভ্যাট) খ. অনুমিত আয়কর ২৫০০ থেকে ১০০,০০০ টাকা পর্যন্ত	১. মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ ২. মোটরযান বিধিমালা, ১৯৮৪ ৩. ট্যাক্সিক্যাব সার্ভিস গাইডলাইন, ২০১০ ৪. The Bengal Motor Vehicles Tax Acts, 1932 ৫. Motor Vehicles Rules, 1940	ক. বিভাগীয় উপ-পরিচালক খ. পরিচালক গ. চেয়ারম্যান
৫	সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) এর কার্যালয়	মোটরযানের ট্যাক্স টোকেন ইস্যু ও নবায়ন	১. সহকারী পরিচালক ২. মোটরযান পরিদর্শক ৩. মেকানিক্যাল অ্যাসিস্ট্যান্ট	মোটরযানের রেজিস্ট্রেশনের সময় প্রথম ট্যাক্স টোকেন বিআরটিএ অফিস কর্তৃক ইস্যু করা হয়। পরবর্তীতে গ্রাহককে প্রয়োজনীয় ফি জমা প্রদান করতে বিআরটিএ অফিস কর্তৃক একটি অ্যাসেসমেন্ট স্লিপ প্রদান করা হয় এবং ফি জমা প্রদানের পর বিআরটিএ অনুমোদিত ব্যাংক থেকে ট্যাক্স টোকেন নবায়ন করে নিতে হয়।	১ দিন	মোটরযানের ট্যাক্স টোকেন ফি সিট সংখ্যা ও বোঝাই গাড়ির ওজন ইত্যাদির ওপর ভিত্তি করে নির্ধারণ করা রয়েছে যার হার বিআরটিএর ওয়েবসাইটে (www.brta.gov.bd) রয়েছে।	১. মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ ২. মোটরযান বিধিমালা, ১৯৮৪ ৩. ট্যাক্সিক্যাব সার্ভিস গাইডলাইন, ২০১০ ৪. The Bengal Motor Vehicles Tax Acts, 1932 ৫. Motor Vehicles Rules, 1940	ক. সংশ্লিষ্ট সার্কেল এর সহকারী পরিচালক খ. বিভাগীয় উপ-পরিচালক গ. পরিচালক ঘ. চেয়ারম্যান

২.২ নাগরিক-সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/ আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
						আয়কর: ১. ১৫০০ সিসি পর্যন্ত: ১৫,০০০/- ২. ২০০০ সিসি পর্যন্ত: ৩০,০০০/- ৩. ২০০০ সিসির উপরে: ৫০০০০/- ৪. ২৮০০ সিসি পর্যন্ত: ৬০,০০০/- ৫. ২৮০০ সিসির উপরে: ১০০০০০/- ৬. মাইক্রো বাস: ১৫,০০০/-		
৬	সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) এর কার্যালয়	মোটরযানের হাই সিকিউরিটি উইন্ডশিল্ড স্টিকার (ডিকল) ইস্যু ও নবায়ন	১. ব্যাংক টেলার ২. কারিগরি সহকারী ৩. মোটরযান পরিদর্শক	মোটরযানের ট্যাক্স টোকেন এবং ফিটনেস সার্টিফিকেট বিআরটিএ অফিস কর্তৃক ইস্যু করার সময় গ্রাহককে মোটরযানের হাই সিকিউরিটি উইন্ডশিল্ড স্টিকার (ডিকল) ইস্যু ও নবায়ন করা হয়।	১ দিন	মোটরযানের ট্যাক্স টোকেন ও ফিটনেস এর টাকা জমার সাথে গ্রাহককে মোটরযানের হাই সিকিউরিটি উইন্ডশিল্ড স্টিকার (ডিকল) এর জন্য ৪৫ টাকা জমা দিতে হয়।	১. মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ ২. মোটরযান বিধিমালা, ১৯৮৪ ৩. ট্যাক্সিক্যাব সার্ভিস গাইডলাইন, ২০১০ ৪. The Bengal Motor Vehicles Tax Acts, 1932 ৫. Motor Vehicles Rules, 1940	ক. সংশ্লিষ্ট সার্কেল এর সহকারী পরিচালক খ. বিভাগীয় উপ-পরিচালক গ. পরিচালক ঘ. চেয়ারম্যান
৭	বিআরটিএ সদর কার্যালয়, বিভাগীয় অফিস, মেট্রো ও জেলা সার্কেল অফিস এবং বিআরটিএ'র ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোড করা যায়	বিনামূল্যে মোটরযান ও ড্রাইভিং লাইসেন্স সংক্রান্ত যেকোনো ধরনের আবেদনপত্রের প্রাপ্যতা	১. সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) ২. মোটরযান পরিদর্শক	সেবা গ্রহণকারী সংশ্লিষ্ট বিআরটিএ অফিসের তথ্য সহায়তা কেন্দ্র অথবা বিআরটিএ এর ওয়েবসাইট (www.brta.gov.bd) থেকে নির্ধারিত আবেদনপত্র সংগ্রহ করতে পারেন।	৫ থেকে ১৫ মিনিট	বিনামূল্যে	১. মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ ২. মোটরযান বিধিমালা, ১৯৮৪ ৩. ট্যাক্সিক্যাব সার্ভিস গাইডলাইন, ২০১০ ৪. The Bengal Motor Vehicles Tax Acts, 1932 ৫. Motor Vehicles Rules, 1940	ক. সংশ্লিষ্ট সার্কেল অফিসের সহকারী পরিচালক খ. বিভাগীয় উপ-পরিচালক

২.২ নাগরিক-সেবার তথ্য সারণি

ক্রমিক নং	সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	সেবার নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ কর্মচারী	সেবা প্রদানের পদ্ধতি (সংক্ষেপে)	সেবাপ্রাপ্তির প্রয়োজনীয় সময়	প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/ আনুষঙ্গিক খরচ	সংশ্লিষ্ট আইন/ বিধি/নীতিমালা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
ক	খ	গ	ঘ	ঙ	চ	ছ	জ	ঝ
৮	বিআরটিএ সদর কার্যালয়, বিভাগীয় অফিস, মেট্রো ও জেলা সার্কেল অফিস এবং বিআরটিএ'র ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোড করা যায়।	মোটরযানসংক্রান্ত পরিসংখ্যান	পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) ও সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং)	প্রয়োজনের যৌক্তিকতা প্রদর্শনপূর্বক সেবা গ্রহণকারী সংশ্লিষ্ট বিআরটিএ অফিসে যোগাযোগ করলে জানিয়ে দেওয়া হয় অথবা গ্রাহক ওয়েব সাইটের (www.brta.gov.bd) মাধ্যমে উক্ত তথ্য পেয়ে থাকেন।	১৫ থেকে ৩০ মিনিট	বিনামূল্যে	১. মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ ২. মোটরযান বিধিমালা, ১৯৮৪ ৩. ট্যাক্সিক্যাব সার্ভিস গাইডলাইন, ২০১০ ৪. The Bengal Motor Vehicles Tax Acts, 1932 ৫. Motor Vehicles Rules, 1940	বিভাগীয় পর্যায়ে উপ-পরিচালক (ইঞ্জিঃ) এবং তদূর্ধ্ব ক্ষেত্রে চেয়ারম্যান, বিআরটিএ
৯	বিআরটিএ সদর কার্যালয়	ইন্সট্রাক্টর লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন	পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং)	সেবা গ্রহণকারী বিআরটিএ সদর কার্যালয় অফিসে নির্ধারিত ফরমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ লাইসেন্সের জন্য আবেদন করেন। অতঃপর বিআরটিএ অফিস কর্তৃক আবেদনটি যাচাই-বাছাই করে সঠিক পাওয়া গেলে গ্রাহককে প্রয়োজনীয় ফি জমা প্রদান করতে হয় এবং লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন করে গ্রাহককে প্রদান করা হয়।	১০-১৫ দিন	৭৫০/- টাকা (বার্ষিক)	১. মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ ২. মোটরযান বিধিমালা, ১৯৮৪ ৩. ট্যাক্সিক্যাব সার্ভিস গাইডলাইন, ২০১০ ৪. The Bengal Motor Vehicles Tax Acts, 1932 ৫. Motor Vehicles Rules, 1940	চেয়ারম্যান, বিআরটিএ
১০	সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) এর কার্যালয়	পরিবহনযানের কন্ডাক্টর লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন	১. সহকারী পরিচালক ২. মোটরযান পরিদর্শক	গ্রাহককে প্রথমে কন্ডাক্টর লাইসেন্সের জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন করতে হবে। এরপর ২ মাস পরে লিখিত, মৌখিক পরীক্ষা দিতে হয়। ড্রাইভিং কম্পিটেন্সি টেস্ট বোর্ড (ডিসিটিবি) কর্তৃক সুপারিশকৃত প্রার্থীকে নির্ধারিত ফরমে আবেদনের পর লাইসেন্স এবং কন্ডাক্টর বেজ প্রদান করা হয়।	প্রায় ১ মাস ৫ দিন	১. লার্নার লাইসেন্স: ১৭৩/- ২. কন্ডাক্টর বেজঃ ৭১৯/-	১. মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ ২. মোটরযান বিধিমালা, ১৯৮৪ ৩. ট্যাক্সিক্যাব সার্ভিস গাইডলাইন, ২০১০ ৪. The Bengal Motor Vehicles Tax Acts, 1932 ৫. Motor Vehicles Rules, 1940	বিভাগীয় উপ-পরিচালক
১১	বিআরটিএ সদর কার্যালয়, বিভাগীয় অফিস, মেট্রো ও জেলা সার্কেল অফিস এবং বিআরটিএ'র ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোড করা যায়।	সড়ক দুর্ঘটনাসংক্রান্ত	১. সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) ২. কম্পিউটার অপারেটর/ উচ্চমান সহকারী	প্রয়োজনের যৌক্তিকতা প্রদর্শনপূর্বক সেবা গ্রহণকারী সংশ্লিষ্ট বিআরটিএ অফিসে যোগাযোগ করলে জানিয়ে দেওয়া হয় অথবা গ্রাহক ওয়েবসাইটের (www.brta.gov.bd) মাধ্যমে উক্ত তথ্য পেয়ে থাকেন।	৫ থেকে ১৫ মিনিট	বিনামূল্যে	১. মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ ২. মোটরযান বিধিমালা, ১৯৮৪ ৩. ট্যাক্সিক্যাব সার্ভিস গাইডলাইন, ২০১০ ৪. The Bengal Motor Vehicles Tax Acts, 1932 ৫. Motor Vehicles Rules, 1940	বিভাগীয় পর্যায়ে উপ-পরিচালক (ইঞ্জিঃ) এবং তদূর্ধ্ব ক্ষেত্রে চেয়ারম্যান, বিআরটিএ

অধ্যায় ৩

জনগণের দোরগোড়ায় সেবা
Service @ Doorsteps

নাগরিক সেবার বিবরণ-সংবলিত প্রোফাইল ও প্রসেস ম্যাপঃ

- সেবা প্রোফাইল- সেবা গ্রহণের জন্য যেসব তথ্য জানা প্রয়োজন
- প্রসেস ম্যাপ- সেবা প্রদান প্রক্রিয়ার ধাপসমূহের রেখাচিত্র

৩. নাগরিক সেবার বিবরণ-সংবলিত প্রোফাইল ও প্রসেস ম্যাপ

৩.১ সেবার নাম: ড্রাইভিং লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন

৩.১.১ সেবা প্রোফাইল

সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) এর কার্যালয়	১. সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) ২. মোটরযান পরিদর্শক	বিআরটিএ জেলা সার্কেল অফিস	লার্নার ড্রাইভিং লাইসেন্স ইস্যুসহ ৮০-৯০ দিন

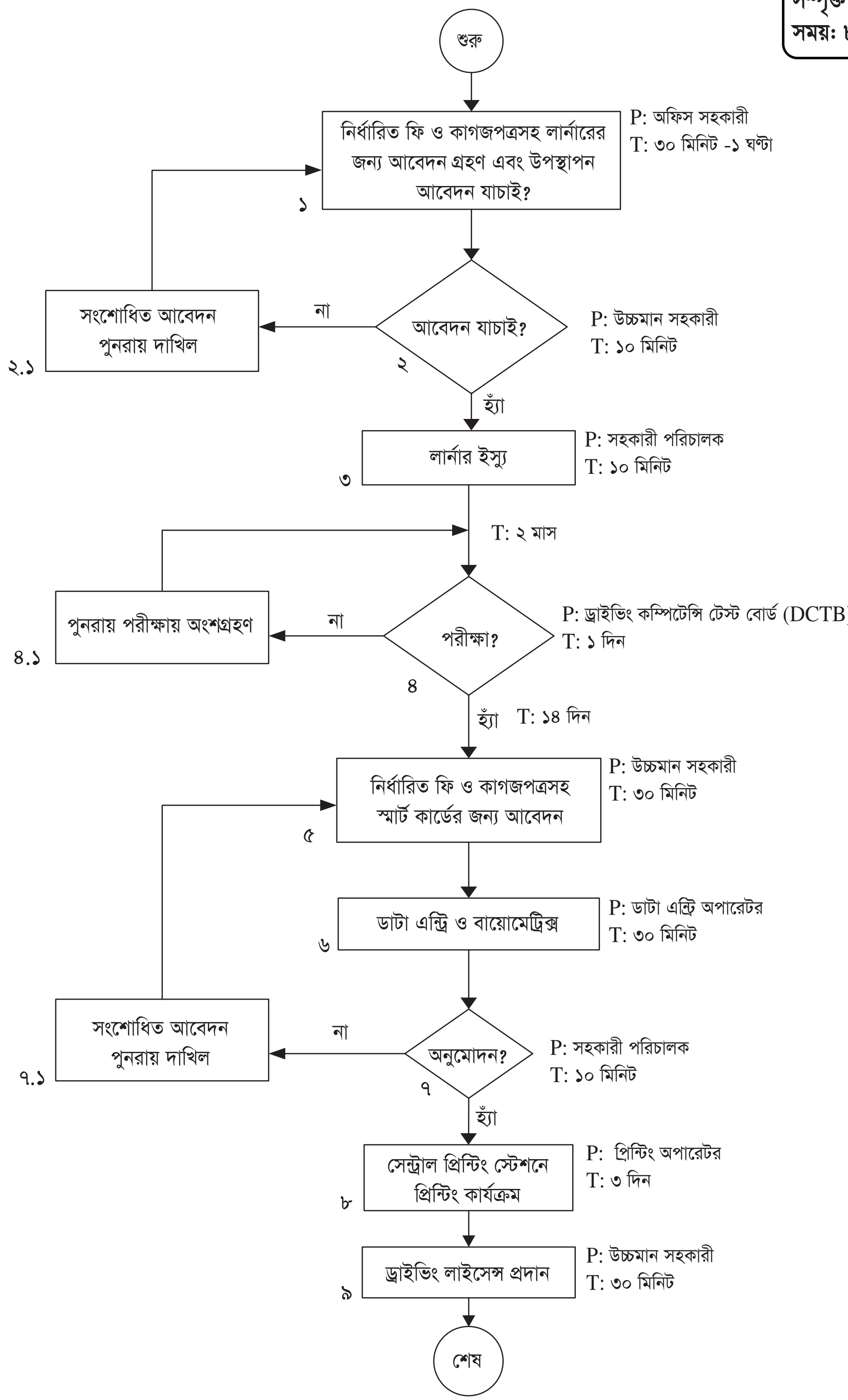
সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		গ্রাহককে প্রথমে লার্নার ড্রাইভিং লাইসেন্সের জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন করতে হবে। এরপর ২ মাস পরে লিখিত, মৌখিক ও ফিল্ড টেস্ট দিতে হবে। উত্তীর্ণ হলে নির্ধারিত ফরমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও ফি প্রদান করে আবেদন করতে হবে। গ্রাহকের বায়োমেট্রিক্স (ডিজিটাল ছবি, ডিজিটাল স্বাক্ষর ও আঙুলের ছাপ) গ্রহণপূর্বক স্মার্ট কার্ড ইস্যু করা হয়। স্মার্ট কার্ড গ্রহণের জন্য গ্রাহককে এসএমএস এর মাধ্যমে জানিয়ে দেওয়া হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		পেশাদার ড্রাইভিং লাইসেন্সের জন্য ন্যূনতম বয়স ২০ বছর এবং অপেশাদার এর জন্য ন্যূনতম বয়স ১৮ বছর হতে হবে।
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. রেজিস্টার্ড ডাক্তার কর্তৃক মেডিকেল সার্টিফিকেট ৩. ন্যাশনাল আইডি কার্ড এর সত্যায়িত ফটোকপি ৪. নির্ধারিত ফি জমাদানের রসিদ ৫. সদ্য তোলা ৩ কপি করে স্ট্যাম্প ও পাসপোর্ট সাইজের ছবি জমা দিতে হবে
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		১. লার্নার ড্রাইভিং লাইসেন্স ৩৪৫/- টাকা ২. স্মার্ট কার্ড অপেশাদার লাইসেন্স ২৩০০/- টাকা ৩. স্মার্ট কার্ড পেশাদার লাইসেন্স ১৪৩৮/-টাকা
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ ২. মোটরযান বিধিমালা, ১৯৮৪ ৩. ট্যাক্সিক্যাব সার্ভিস গাইডলাইন, ২০১০ 4. The Bengal Motor Vehicles Tax Acts, 1932 5. Motor Vehicles Rules, 1940
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		বিভাগীয় পর্যায়ে উপ-পরিচালক (ইঞ্জি:) এবং তদূর্ধ্ব ক্ষেত্রে চেয়ারম্যান, বিআরটিএ
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	গ্রাহকগণের নিয়ম-কানুন সম্পর্কে স্বচ্ছ জ্ঞান না থাকার কারণে সঠিক সেবা পেতে বিলম্ব হয়
	খ) সরকারি পর্যায়	পর্যাপ্ত জনবলের অভাব
বিবিধ/অন্যান্য		

বি. দ্র. অত্র সেবা প্রোফাইল বুকে কাজের যে সময়সীমা ধরা হয়েছে তা আপেক্ষিক, ক্ষেত্রবিশেষে কম/বেশি সময় লাগতে পারে।

৩.১.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: ড্রাইভিং লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন

ধাপ সংখ্যা: ৯টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৬ জন
সময়: ৮০-৯০ দিন



৩.২ সেবার নামঃ মোটরযানের রেজিস্ট্রেশন

৩.২.১ সেবা প্রোফাইল

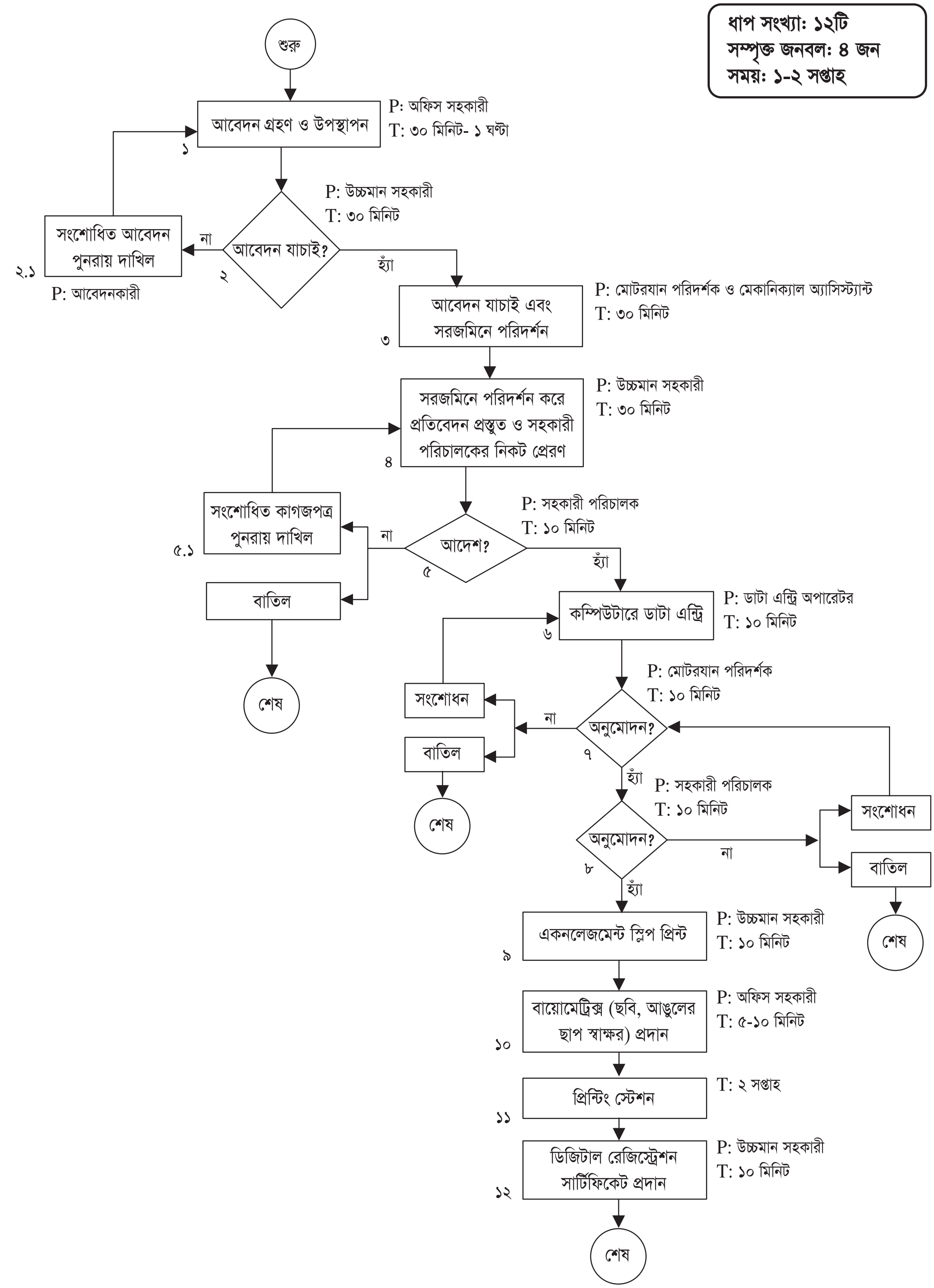
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) এর কার্যালয়	১. সহকারী পরিচালক ২. মোটরযান পরিদর্শক	বিআরটিএ জেলা সার্কেল অফিস	১-২ সপ্তাহ

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		সেবা গ্রহণকারী সংশ্লিষ্ট বিআরটিএ অফিসে নির্ধারিত ফরমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ তার মোটরযানের রেজিস্ট্রেশনের জন্য আবেদন করেন। অতঃপর বিআরটিএ অফিস কর্তৃক আবেদন যাচাই-বাছাই করে সঠিক পাওয়া গেলে গ্রাহককে প্রয়োজনীয় রেজিস্ট্রেশন ফি জমা প্রদান করতে একটি অ্যাসেসমেন্ট স্লিপ প্রদান করা হয়। ফি জমা প্রদানের পর গাড়িটি বিআরটিএ অফিসে হাজির করতে অনুরোধ করা হয়। গাড়িটি পরিদর্শন করার পর ডাটা এন্ট্রি করা হয় এবং মোটরযান পরিদর্শকের সুপারিশের পর সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিঃ) রেজিস্ট্রেশনের অনুমোদন প্রদান করেন। প্রযোজ্যক্ষেত্রে গ্রাহকের বায়োমেট্রিক্স গ্রহণসাপেক্ষে ডিজিটাল রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট প্রিন্ট করে গ্রাহককে সরবরাহ করা হয় এবং ফিটনেস সার্টিফিকেট ও ট্যাক্স টোকেন প্রিন্ট করে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের স্বাক্ষরকরত গ্রাহককে প্রদান করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		ক) নির্ধারিত ফরমে ছবিসহ (ব্যক্তিমালিকানার ক্ষেত্রে) আবেদন; খ) গাড়িটির ক্রয়সংক্রান্ত সমুদয় কাগজপত্র; গ) প্রয়োজনীয় ফি প্রদানের রসিদ; ঘ) মোটরযান পরিদর্শক কর্তৃক গাড়িটির পরিদর্শন প্রতিবেদন ইত্যাদি।
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		১। (ক) আবেদনপত্র ('এইচ'-ফরম) মালিক ও আমদানিকারক/ডিলার কর্তৃক সত্যায়িত যথাযথ পূরণ ও স্বাক্ষর খ) যৌথ মালিকানার ক্ষেত্রে উভয়ের স্বাক্ষর এবং কোম্পানির ক্ষেত্রে স্বাক্ষর ও সিলমোহর গ) ব্যাংক বা অন্য আর্থিক প্রতিষ্ঠানের সাথে হায়ার পারচেজ এগ্রিমেন্টের ক্ষেত্রে উক্ত প্রতিষ্ঠানের যথাযথ ডকুমেন্ট ২। আমদানিসংক্রান্ত ইনভয়েসের মূল কপি ৩। বিল অফ লেডিং এর সত্যায়িত কপি; ৪। ইমপোর্ট অনুমতি (ব্যাংক কর্তৃক সত্যায়িত); ৫। সেলস সার্টিফিকেট ৬। সেল ইন্টিমেশন ৭। ডেলিভারি চালান ৮। প্যাকিং লিস্ট ইত্যাদি
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		মোটরযানের রেজিস্ট্রেশন ফি, গাড়ির সিসি, সিট সংখ্যা, বোঝাই গাড়ির ওজন ইত্যাদির ওপর ভিত্তি করে নির্ধারণ করা হয়েছে, যার তালিকা বিআরটিএর ওয়েব- (www.brta.gov.bd) সাইটে রয়েছে। ১. গাড়িভেদে ৪,২০০/- -৯৮,০০০/- টাকা ২. ফিটনেস ফি হালকা গাড়িঃ ৯০০/- ৩. ফিটনেস ফি ভারি গাড়িঃ ১৩৫০/- ৪. প্রতিটি গাড়ির পরিদর্শন ফি ৪৫০/- টাকা এবং লেবেল বা স্টিকার ফি ৪৫/- টাকা
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ ২. মোটরযান বিধিমালা, ১৯৮৪ ৩. ট্যাক্সিক্যাব সার্ভিস গাইডলাইন, ২০১০ 4. The Bengal Motor Vehicles Tax Acts, 1932 5. Motor Vehicles Rules, 1940
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		বিভাগীয় পর্যায়ে উপ-পরিচালক (ইঞ্জিঃ) এবং তদূর্ধ্ব ক্ষেত্রে চেয়ারম্যান, বিআরটিএ
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	মোটরযান আইন ও বিধি সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণা না থাকা অন-লাইনে আবেদনের সুযোগ না থাকা
	খ) সরকারি পর্যায়	বাজেট স্বল্পতা, পর্যাপ্ত জনবলের অভাব
বিবিধ/অন্যান্য		আবেদনকারিগণের বিভিন্ন সেবা সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণা না থাকায় মধ্যস্বত্বভোগী বা দালালচক্রের শরণাপন্ন হওয়া

৩.২.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: মোটরযানের রেজিস্ট্রেশন

ধাপ সংখ্যা: ১২টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৪ জন
সময়: ১-২ সপ্তাহ



৩.৩ সেবার নাম: মোটরযানের রুট পারমিট ইস্যু ও নবায়ন

৩.৩.১ সেবা প্রোফাইল

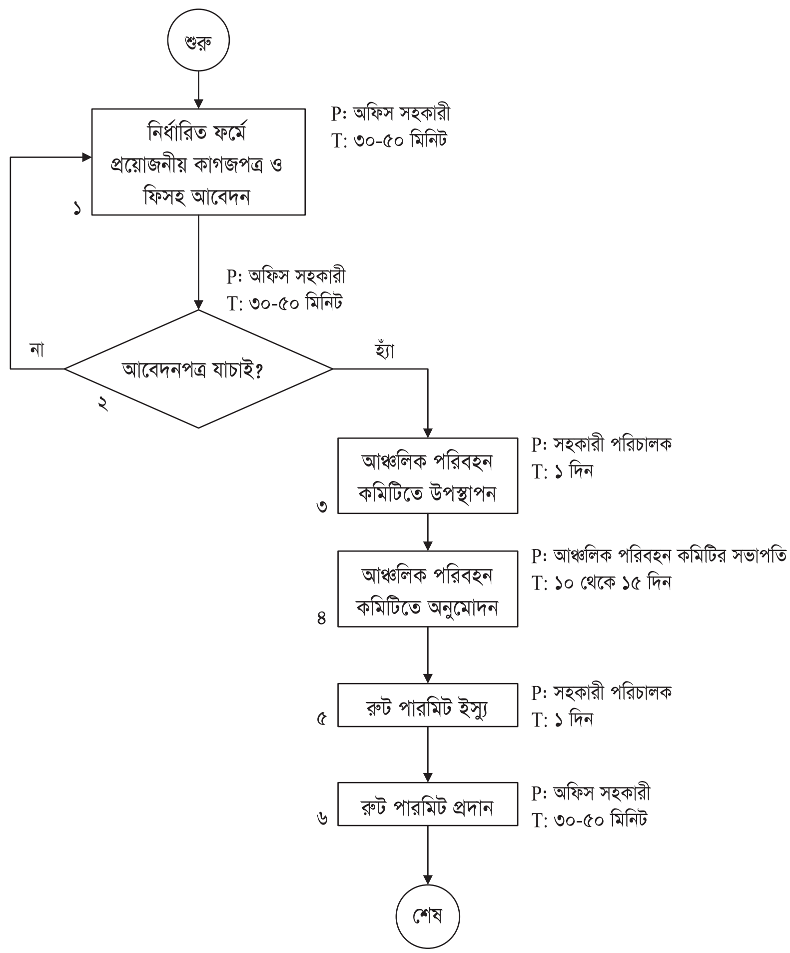
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
বিআরটিএ সদর কার্যালয়, বিভাগীয় অফিস, মেট্রো ও জেলা সার্কেল অফিস	১. জেলা প্রশাসকের নেতৃত্বে গঠিত আরটিসি (আঞ্চলিক পরিবহন কমিটি) ২. সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং)	বিআরটিএ জেলা সার্কেল অফিস	কমিটির অনুমোদনসাপেক্ষে ১৫-২০ দিন

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		সেবা গ্রহণকারী সংশ্লিষ্ট বিআরটিএ অফিসে নির্ধারিত ফরমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও ফিসহ তার মোটরযানের জন্য রুট পারমিট ইস্যু/নবায়নের জন্য আবেদন করেন। অতঃপর বিআরটিএ অফিস কর্তৃক তার আবেদন যাচাই-বাছাই করে সঠিক পাওয়া গেলে আরটিসি-তে উপস্থাপন করা হয়। কমিটি কর্তৃক অনুমোদিত হলে সদস্য-সচিব (সহকারী পরিচালক) রুট পারমিট ইস্যু/নবায়ন করে গ্রাহককে সরবরাহ করেন।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		নির্ধারিত ফরমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও ফিসহ আবেদন
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		(ক) নবায়নের ক্ষেত্রে মূল রুট পারমিট/নতুনের ক্ষেত্রে আবেদন; খ) হালনাগাদ ট্যাক্স টোকেনের কপি; গ) হালনাগাদ ফিটনেস সার্টিফিকেটের কপি; ঘ) হালনাগাদ ইনস্যুরেন্স সার্টিফিকিটের কপি; ঙ) রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেটের কপি; চ) ড্রাইভিং লাইসেন্সের সত্যায়িত কপি; ছ) ড্রাইভারের নিয়োগপত্র
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		১. বাস/মিনিবাস এর ক্ষেত্রে প্রতিবছর ৫৭৫/- টাকা (এক জেলার জন্য), ২. প্রতিবছর ৯২৫/- টাকা (একাধিক কিন্তু অনধিক তিন জেলার জন্য) ৩. প্রতিবছর ১২৯০ টাকা (তিনের অধিক জেলার জন্য)
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ ২. মোটরযান বিধিমালা, ১৯৮৪ ৩. ট্যাক্সিক্যাব সার্ভিস গাইডলাইন, ২০১০ ৪. The Bengal Motor Vehicles Tax Acts, 1932 ৫. Motor Vehicles Rules, 1940
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		বিভাগীয় পর্যায়ে উপ-পরিচালক (ইঞ্জি:), এবং তদূর্ধ্ব ক্ষেত্রে চেয়ারম্যান, বিআরটিএ
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	মোটরযান আইন ও বিধি সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণা না থাকা
	খ) সরকারি পর্যায়	পর্যাপ্ত জনবলের অভাব
বিবিধ/অন্যান্য		আবেদনকারিগণের বিভিন্ন সার্ভিস সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণা না থাকায় মধ্যস্বত্বভোগী বা দালালচক্রের শরণাপন্ন হওয়া।

৩.৩.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: মোটরযানের রুট পারমিট ইস্যু ও নবায়ন

ধাপ সংখ্যা: ৬টি
সম্পৃক্ত জনবল: ১১ জন
সময়: ১৫ থেকে ২০ দিন



৩.৪ সেবার নাম: মোটরযানের ফিটনেস ইস্যু ও নবায়ন

৩.৪.১ সেবা প্রোফাইল

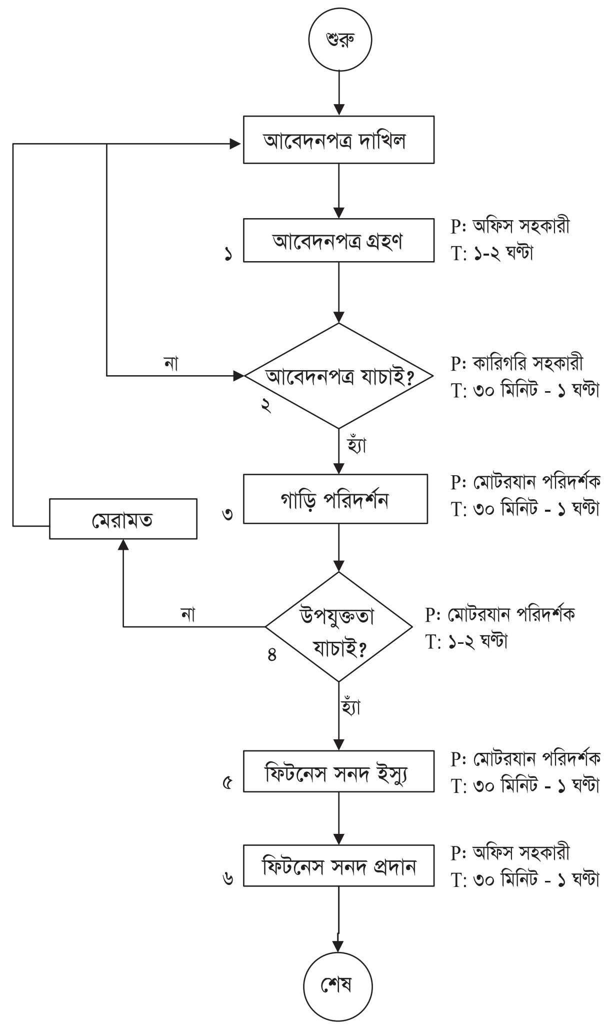
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) এর কার্যালয়	১. মোটরযান পরিদর্শক ২. মেকানিক্যাল অ্যাসিসট্যান্ট	বিআরটিএ জেলা সার্কেল অফিস	১-২ দিন

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		গ্রাহক মোটরযানের ফিটনেস ইস্যু/নবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও নির্ধারিত ফি জমা দিয়ে আবেদন করেন। এরপর মোটরযান পরিদর্শক সরজমিনে মোটরযানটি দেখে এক বছরের জন্য ফিটনেস ইস্যু/নবায়ন করেন।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		ক. মোটরসাইকেল ব্যতীত রেজিস্ট্রিকৃত অন্যান্য মোটরযান খ. বৈধতার মেয়াদ অতিক্রমের ১৫ দিনের মধ্যে গ. পরিদর্শনের জন্য মোটরযান হাজির করা
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		ক. নির্ধারিত ফরমে (সিএফসি) আবেদন খ. মূল ফিটনেস সার্টিফিকেট গ. ট্যাক্স টোকেন (হালনাগাদ), রেজিস্ট্রেশন সাটিফিকেট ও টিআইএন এর ফটোকপি ঘ. ফিটনেস ফি ও আয়কর পরিশোধের রসিদ
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		ক. মোটরযানের শ্রেণিভেদে ৯০০ হতে ১৩৫০ টাকা। (প্লাস ১৫% ভ্যাট) খ. অনুমিত আয়কর ২৫০০ থেকে ১০০,০০০ টাকা পর্যন্ত
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ ২. মোটরযান বিধিমালা, ১৯৮৪ ৩. ট্যাক্সিক্যাব সার্ভিস গাইডলাইন, ২০১০ 4. The Bengal Motor Vehicles Tax Acts, 1932 5. Motor Vehicles Rules, 1940
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		ক. বিভাগীয় উপ-পরিচালক খ. পরিচালক গ. চেয়ারম্যান
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	ক. গ্রাহকগণের সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধি-বিধান সম্পর্কে স্বচ্ছ জ্ঞান না থাকা খ. সেবাপ্রাপ্তির তথ্য সম্পর্কে যথেষ্ট জ্ঞান না থাকা
	খ) সরকারি পর্যায়	ক. প্রয়োজনীয় জনবলের অভাব খ. অফিস স্পেস ও লজিস্টিক্স এর অভাব
বিবিধ/অন্যান্য		কোনো কোনো ক্ষেত্রে আইন, বিধি-বিধানের অস্বচ্ছতা

৩.৪.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: মোটরযানের ফিটনেস ইস্যু ও নবায়ন

ধাপ সংখ্যা: ৬টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন
সময়: ১-২ দিন



৩.৫ সেবার নাম: মোটরযানের ট্যাক্স টোকেন ইস্যু ও নবায়ন

৩.৫.১ সেবা প্রোফাইল

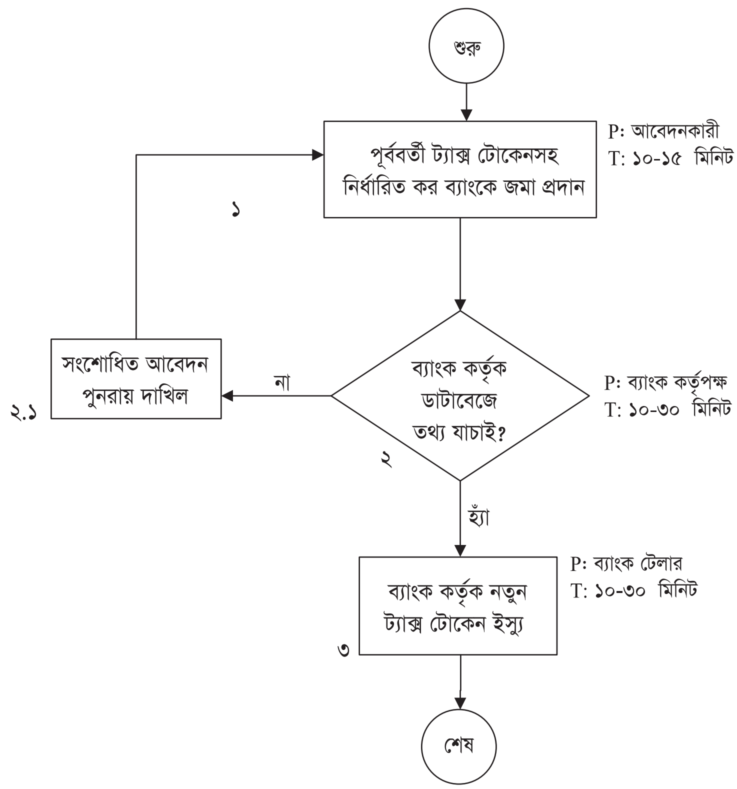
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) এর কার্যালয়	১. সহকারী পরিচালক ২. মোটরযান পরিদর্শক ৩. মেকানিক্যাল অ্যাসিস্ট্যান্ট	নির্ধারিত ব্যাংক শাখা/বুথ	১ দিন

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		গাড়ির ট্যাক্স টোকেন এর বৈধতার মেয়াদ শেষ হবার ১৫ দিনের মধ্যে গ্রাহক কর্তৃক ব্যাংকের নির্ধারিত শাখায় পূর্বের ট্যাক্স টোকেন, রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট এর কপি, টিআইএন এর কপি ও প্রয়োজনীয় ফিসহ অনুমিত আয়কর জমা প্রদান করলে ব্যাংক কর্তৃক হালনাগাদ ট্যাক্স টোকেন ইস্যু করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		বিআরটিএ কর্তৃক রেজিস্ট্রিকৃত বৈধ মোটরযান
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		ক. রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট এর কপি খ. সর্বশেষ ট্যাক্স টোকেন এর মূল কপি গ. টিআইএন এর কপি ঘ. প্রয়োজনীয় ফিসহ অনুমিত আয়কর জমাকরণ
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		মোটরযানের ট্যাক্স টোকেন ফি সিট সংখ্যা ও বোঝাই গাড়ির ওজন ইত্যাদির ওপর ভিত্তি করে নির্ধারণ করা রয়েছে যার হার বিআরটিএর ওয়েবসাইটে (www.brta.gov.bd) রয়েছে।
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ ২. মোটরযান বিধিমালা, ১৯৮৪ ৩. ট্যাক্সিক্যাব সার্ভিস গাইডলাইন, ২০১০ 4. The Bengal Motor Vehicles Tax Acts, 1932 5. Motor Vehicles Rules, 1940
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		ক. সংশ্লিষ্ট সার্কেল এর সহকারী পরিচালক খ. বিভাগীয় উপ-পরিচালক গ. পরিচালক ঘ. চেয়ারম্যান
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	ক. আইন ও বিধিমালা সম্পর্কে পর্যাপ্ত জ্ঞান না থাকা খ. আইটি ব্যবহারে যথেষ্ট পারদর্শিতা না থাকা
	খ) সরকারি পর্যায়	ক. দক্ষ ও প্রশিক্ষিত জনবলের অভাব খ. আন্তরিকতার অভাব ইত্যাদি
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.৫.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: মোটরযানের ট্যাক্স টোকেন ইস্যু ও নবায়ন

ধাপ সংখ্যা: ৩টি
সম্পৃক্ত জনবল: ১ জন
সময়: ১ দিন



৩.৬ সেবার নাম: মোটরযানের হাই সিকিউরিটি উইন্ডশিল্ড স্টিকার (ডিকল) ইস্যু ও নবায়ন

৩.৬.১ সেবা প্রোফাইল

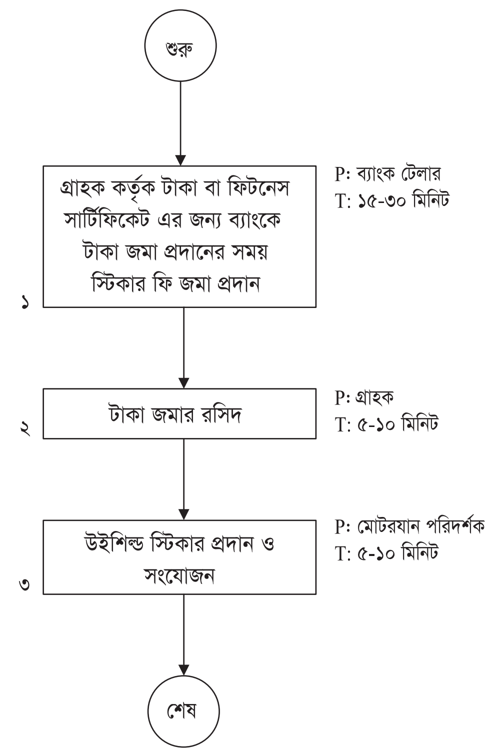
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) এর কার্যালয়	১. ব্যাংক টেলার ২. কারিগরি সহকারী ৩. মোটরযান পরিদর্শক	সংশ্লিষ্ট সার্কেল অফিস	১ দিন

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		গ্রাহক কর্তৃক প্রয়োজনীয় ফি জমা প্রদানকরত বিআরটি'র সংশ্লিষ্ট সার্কেল অফিস হতে উইন্ডশিল্ড স্টিকার গাড়িতে সংযোজন করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		ক. ট্যাক্স/ফিটনেস সার্টিফিকেট হালনাগাদ থাকা খ. স্টিকার এর জন্য প্রয়োজনীয় ফি জমাকরণ
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		ক. ট্যাক্স টোকেন এর হালনাগাদ কপি খ. ফিটনেস সার্টিফিকেট এর হালনাগাদ কপি গ. স্টিকার এর জন্য প্রয়োজনীয় ফি জমা রসিদ
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		৪৫ টাকা + ১৫ % ভ্যাট
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ ২. মোটরযান বিধিমালা, ১৯৮৪ ৩. ট্যাক্সিক্যাব সার্ভিস গাইডলাইন, ২০১০ 4. The Bengal Motor Vehicles Tax Acts, 1932 5. Motor Vehicles Rules, 1940
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		ক. সংশ্লিষ্ট সার্কেল এর সহকারী পরিচালক খ. বিভাগীয় উপ-পরিচালক গ. পরিচালক ঘ. চেয়ারম্যান
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	ক. আইন, বিধি-বিধান সম্পর্কে যথেষ্ট জ্ঞানের অভাব খ. আইটি ব্যবহারের সীমাবদ্ধতা
	খ) সরকারি পর্যায়	ক. দক্ষ ও প্রশিক্ষিত জনবলের অভাব খ. আন্তরিকতার অভাব ইত্যাদি
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.৬.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: মোটরযানের হাই সিকিউরিটি উইন্ডশিল্ড স্টিকার (ডিকল) ইস্যু ও নবায়ন

ধাপ সংখ্যা: ৩টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন
সময়: ১ দিন



৩.৭ সেবার নাম: বিনামূল্যে মোটরযান ও ড্রাইভিং লাইসেন্সসহ বিভিন্ন ধরনের আবেদনপত্র সরবরাহ

৩.৭.১ সেবা প্রোফাইল

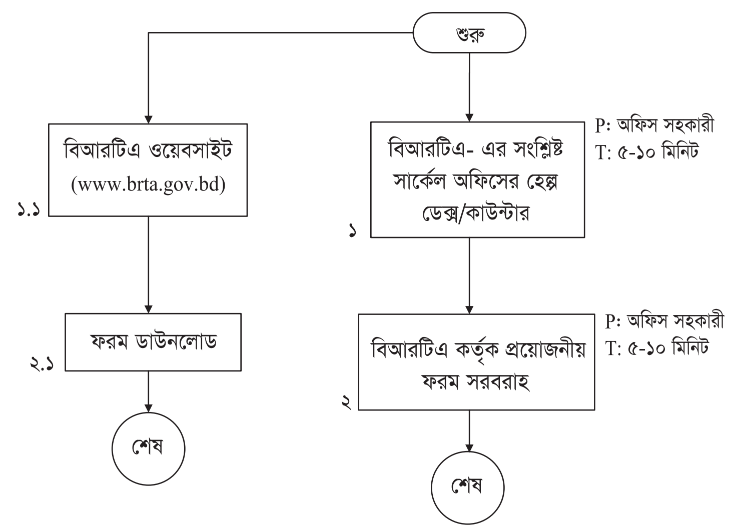
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
বিআরটিএ সদর কার্যালয়, বিভাগীয় অফিস, মেট্রো ও জেলা সার্কেল অফিস এবং বিআরটিএ'র ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোড করা যায়।	১. সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) ২. মোটরযান পরিদর্শক	বিআরটিএ'র সকল সার্কেল অফিস/ ওয়েবসাইট	৫-১৫ মিনিট

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		সেবা গ্রহণকারী সংশ্লিষ্ট বিআরটিএ অফিসের তথ্য সহায়তা কেন্দ্র অথবা বিআরটিএ এর ওয়েবসাইট (www.brta.gov.bd) থেকে নির্ধারিত আবেদনপত্র সংগ্রহ করতে পারেন।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		প্রযোজ্য নয়
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		প্রযোজ্য নয়
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ ২. মোটরযান বিধিমালা, ১৯৮৪ ৩. ট্যাক্সিক্যাব সার্ভিস গাইডলাইন, ২০১০ 4. The Bengal Motor Vehicles Tax Acts, 1932 5. Motor Vehicles Rules, 1940
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		ক. সংশ্লিষ্ট সার্কেল অফিসের সহকারী পরিচালক খ. বিভাগীয় উপ-পরিচালক
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	সেবা গ্রহণসংক্রান্ত তথ্য সম্পর্কে অজ্ঞতা
	খ) সরকারি পর্যায়	লোকবলের অভাব
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.৭.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: বিনামূল্যে মোটরযান ও ড্রাইভিং লাইসেন্সসহ বিভিন্ন ধরনের আবেদনপত্র সরবরাহ

ধাপ সংখ্যা: ২টি
সম্পৃক্ত জনবল: ১ জন
সময়: ৫ থেকে ১৫ মিনিট



৩.৮ সেবার নাম: মোটরযানসংক্রান্ত পরিসংখ্যান

৩.৮.১ সেবা প্রোফাইল

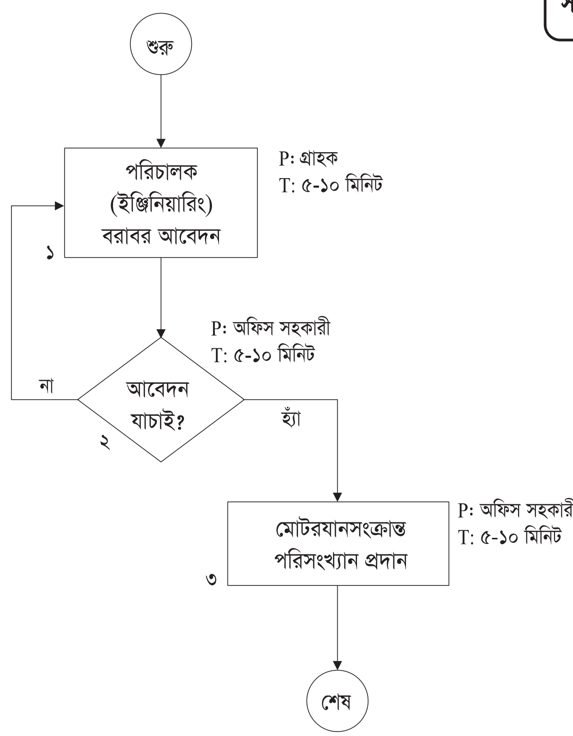
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
বিআরটিএ সদর কার্যালয়, বিভাগীয় অফিস, মেট্রো ও জেলা সার্কেল অফিস এবং বিআরটিএ'র ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোড করা যাবে।	পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) ও সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং)	বিআরটিএ সকল সার্কেল অফিস/ ওয়েবসাইট	১৫-৩০ মিনিট

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		প্রয়োজনের যৌক্তিকতা প্রদর্শনপূর্বক সেবা গ্রহণকারী সংশ্লিষ্ট বিআরটিএ অফিসে যোগাযোগ করলে জানিয়ে দেওয়া হয় অথবা গ্রাহক ওয়েবসাইটের (www.brta.gov.bd) মাধ্যমে উক্ত তথ্য পেয়ে থাকেন।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		প্রযোজ্য নয়
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		প্রযোজ্য নয়
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		বিনামূল্যে
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ ২. মোটরযান বিধিমালা, ১৯৮৪ ৩. ট্যাক্সিক্যাব সার্ভিস গাইডলাইন, ২০১০ 4. The Bengal Motor Vehicles Tax Acts, 1932 5. Motor Vehicles Rules, 1940
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		বিভাগীয় পর্যায়ে উপ-পরিচালক (ইঞ্জিঃ) এবং তদূর্ধ্ব ক্ষেত্রে চেয়ারম্যান, বিআরটিএ
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	সেবা গ্রহণসংক্রান্ত তথ্য সম্পর্কে অজ্ঞতা
	খ) সরকারি পর্যায়	জনবলের অভাব
বিবিধ/অন্যান্য		কোনো কোনো ক্ষেত্রে আইন, বিধি-বিধানের অস্বচ্ছতা

৩.৮.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: মোটরযানসংক্রান্ত পরিসংখ্যান

ধাপ সংখ্যা: ৩টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন
সময়: ১৫-৩০ মিনিট



৩.৯ সেবার নাম: ইন্সট্রাক্টর লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন

৩.৯.১ সেবা প্রোফাইল

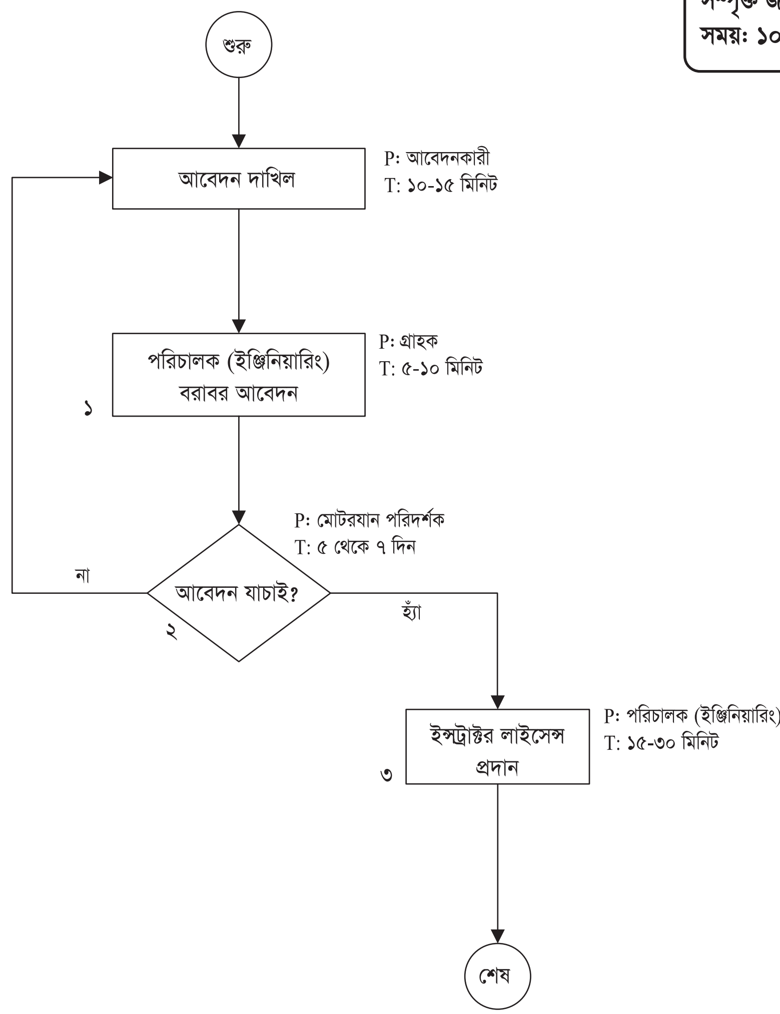
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
বিআরটিএ'র সদর কার্যালয়	পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং)	বিআরটিএ'র সদর কার্যালয়	১০-১৫ দিন

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		সেবা গ্রহণকারী বিআরটিএ সদর কার্যালয় অফিসে নির্ধারিত ফরমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ লাইসেন্সের জন্য আবেদন করেন। অতঃপর বিআরটিএ অফিস কর্তৃক আবেদনটি যাচাই-বাছাই করে সঠিক পাওয়া গেলে গ্রাহককে প্রয়োজনীয় ফি জমা প্রদান করতে হয় এবং লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন করে গ্রাহককে প্রদান করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		১. ভারি শ্রেণির পেশাদার লাইসেন্স ২. যেকোনো ধরনের মোটরযান চালনার অভিজ্ঞতা ৩. শিক্ষাগত যোগ্যতা ন্যূনতম এসএসসি/সমমান পাস ৪. বয়স ন্যূনতম ২৭ বছর
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. সদ্য তোলা রঙিন দুই কপি পাসপোর্ট এবং দুই কপি স্ট্যাম্প সাইজের ছবি ৩. বৈধ পেশাদার ভারি ড্রাইভিং লাইসেন্সের সত্যায়িত ছায়ালিপি ৪. তিন বছরের বাস্তব অভিজ্ঞতার প্রমাণপত্র ৫. এসএসসি/সমমান পরীক্ষায় উত্তীর্ণের সনদপত্রের সত্যায়িত ছায়ালিপি ৬. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ছায়ালিপি ৭. জীবন বৃত্তান্ত ৮. প্রথম শ্রেণির সরকারি গেজেটেড অফিসার কর্তৃক চারিত্রিক সনদপত্র ৯. ফি জমা প্রদানের রসিদ
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		৭৫০ টাকা (বার্ষিক)
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ ২. মোটরযান বিধিমালা, ১৯৮৪ ৩. ট্যাক্সিক্যাব সার্ভিস গাইডলাইন, ২০১০ ৪. The Bengal Motor Vehicles Tax Acts, 1932 ৫. Motor Vehicles Rules, 1940
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		চেয়ারম্যান
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	সেবা গ্রহণসংক্রান্ত তথ্য সম্পর্কে অজ্ঞতা
	খ) সরকারি পর্যায়	জনবলের অভাব
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.৯.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: ইন্সট্রাক্টর লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন

ধাপ সংখ্যা: ৩টি
সম্পৃক্ত জনবল: ১ জন
সময়: ১০-১৫ দিন



৩.১০ সেবার নামঃ পরিবহনযানের কন্ডাক্টর লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন

৩.১০.১ সেবা প্রোফাইল

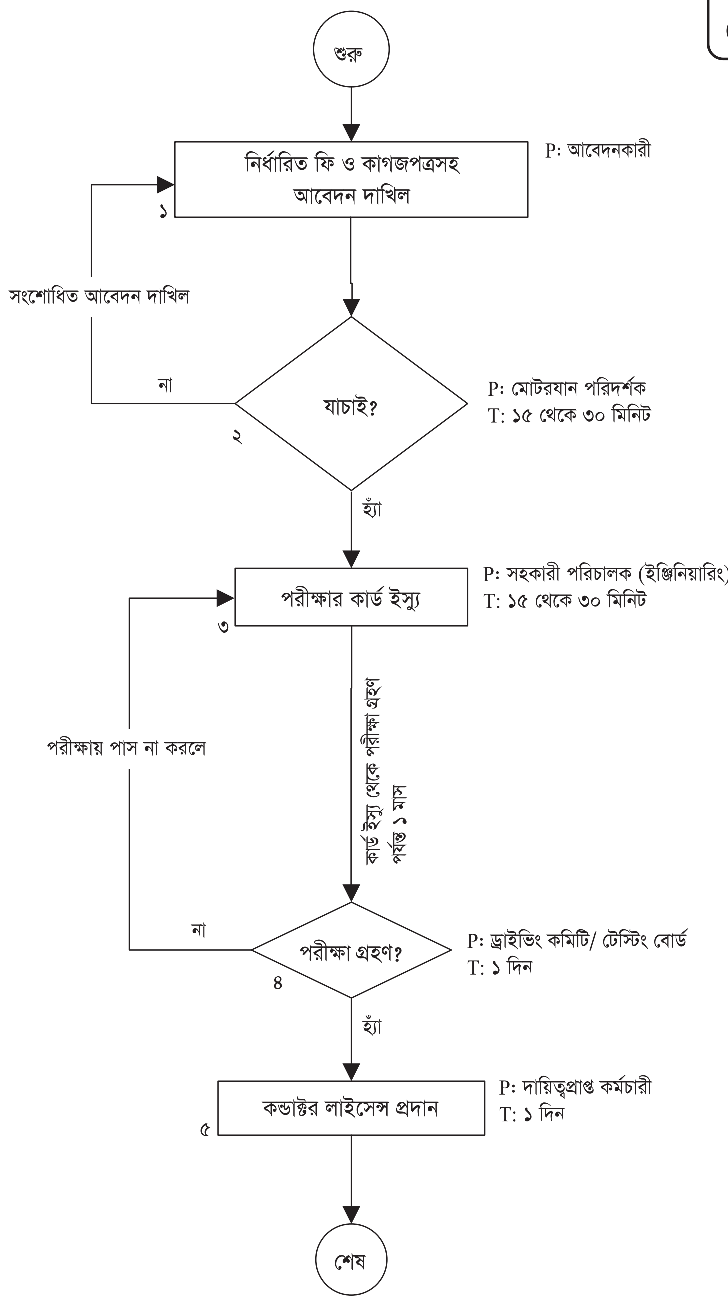
সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী	সেবাপ্রাপ্তির স্থান	প্রয়োজনীয় সময়
সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং) এর কার্যালয়	১. সহকারী পরিচালক ২. মোটরযান পরিদর্শক	বিআরটিএ'র সকল সার্কেল অফিস/ ওয়েবসাইট	১ মাস ৫ দিন (আনুমানিক)

সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ		গ্রাহককে প্রথমে কন্ডাক্টর লাইসেন্স এর জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন করতে হবে। এরপর ২ মাস পরে লিখিত, মৌখিক পরীক্ষা দিতে হয়। ড্রাইভিং কম্পিটেন্সি টেস্ট বোর্ড (ডিসিটিবি) কর্তৃক সুপারিশকৃত প্রার্থীকে নির্ধারিত ফরমে আবেদনের পর লাইসেন্স এবং কন্ডাক্টর ব্যাজ প্রদান করা হয়।
সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি		১. বয়স ন্যূনতম ১৮ বছর হতে হবে
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র		১. নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি ৩. সাম্প্রতিক তোলা ৩ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি ৪. নির্ধারিত ফর্মে একটি চিকিৎসা সনদপত্র,যা একজন রেজিস্ট্রিকৃত চিকিৎসক প্রদান করবেন ৫. ব্যাংকে নির্ধারিত ফি প্রদান
প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ		১. লার্নার লাইসেন্সঃ ১৭৩/- ২. কন্ডাক্টর বেজঃ ৭১৯/-
সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা		১. মোটরযান অধ্যাদেশ, ১৯৮৩ ২. মোটরযান বিধিমালা, ১৯৮৪ ৩. ট্যাক্সিক্যাব সার্ভিস গাইডলাইন, ২০১০ 4. The Bengal Motor Vehicles Tax Acts, 1932 5. Motor Vehicles Rules, 1940
নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী কর্মকর্তা		বিভাগীয় উপ-পরিচালক
সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ	**ক) নাগরিক পর্যায়**	সেবা গ্রহণসংক্রান্ত তথ্য সম্পর্কে অজ্ঞতা
	খ) সরকারি পর্যায়	জনবলের অভাব
বিবিধ/অন্যান্য		

৩.১০.২ প্রসেস ম্যাপ

সেবার নাম: পরিবহনযানের কন্ডাক্টর লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন

ধাপ সংখ্যা: ৫টি
সম্পৃক্ত জনবল: ৩ জন
সময়: ১ মাস ৫ দিন (আনুমানিক)



Acronyms and Abbreviations

Acronyms and Abbreviations BRTA

AD	Assistant Director
AIT	Advance Income Tax
BRTA	Bangladesh Road Transport Authority
CSIM	Citizen Service Information Map
DD	Deputy Director
DCTB	Driving Competency Test Board.
LA	Licensing Authority
NID Card	National Identity Card
RTC	Regional Transport Committee
TIN	Tax Payer's Identification Number
UDC	Union Digital Center
VAT	Value Added Tax

Process Start/End	Ovals mark represents the first step and the final step of the process ওভাল চিহ্নটি যেকোনো প্রক্রিয়া/প্রসেসের শুরু বা শেষ প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।
Process Step	Squares/rectangles represent a particular step or activity in the process বর্গাকার/আয়তাকার চিহ্ন একটি সেবা প্রক্রিয়ার নির্দিষ্ট ধাপ/ক্রিয়া, কার্যকলাপের জন্য ব্যবহৃত হয়।
Decision	Diamonds show “yes-no” decision points ডায়ামন্ড চিহ্নটি একটি সেবা প্রক্রিয়ার সিদ্ধান্ত গ্রহণ ধাপ প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।
→	Arrows show the flow, or movement, of the process from one step to the next তীর চিহ্নটি এক ধাপ থেকে পরবর্তী ধাপের প্রবাহ বা প্রক্রিয়ার দিক প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।

P: Performer of the activity; a person, a group of persons, or a system
একটি নির্দিষ্ট ধাপের ক্রিয়া/কার্য সম্পাদনকারী ব্যক্তি/ব্যক্তিবর্গকে বুঝানোর জন্য ব্যবহৃত হয়।

T: Activity turnaround time
একটি নির্দিষ্ট ধাপের ক্রিয়া/কার্য সম্পাদন করতে যে সময় লাগে তা প্রদর্শনের জন্য ব্যবহৃত হয়।

জেলা/উপজেলা পর্যায়ের যে সকল দপ্তরের সেবা প্রোফাইল বুক প্রণয়ন করা হয়েছে তার তালিকা			
প্রোফাইল বুক কোড	**অফিসের নাম**	**অধিদপ্তর/সংস্থার নাম**	**মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম**
উপজেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহ			
১/৩৬	উপজেলা নির্বাহী অফিসারের দপ্তর	....	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
২/৩৬	উপজেলা ভূমি অফিস	....	ভূমি মন্ত্রণালয়
৩/৩৬	উপজেলা কৃষি অফিস	কৃষি সম্প্রসারণ অধিদপ্তর	কৃষি মন্ত্রণালয়
৪/৩৬	উপজেলা স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা অফিস	স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
৫/৩৬	উপজেলা প্রকৌশলীর কার্যালয়, এলজিইডি	স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর	স্থানীয় সরকার বিভাগ
৬/৩৬	সার্কেল/থানা	পুলিশ হেড কোয়ার্টার্স	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
৭/৩৬	উপজেলা মৎস্য অফিস	মৎস্য অধিদপ্তর	মৎস্য ও প্রাণিসম্পদ মন্ত্রণালয়
৮/৩৬	উপজেলা প্রাণিসম্পদ অফিস	প্রাণিসম্পদ অধিদপ্তর	
৯/৩৬	উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়	সমাজসেবা অধিদফতর	সমাজকল্যাণ মন্ত্রণালয়
১০/৩৬	উপজেলা মহিলা বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়	মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর	মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়
১১/৩৬	উপজেলা শিক্ষা অফিস	প্রাথমিক শিক্ষা অধিদপ্তর	প্রাথমিক ও গণশিক্ষা মন্ত্রণালয়
১২/৩৬	উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিস	মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর	শিক্ষা মন্ত্রণালয়
১৩/৩৬	উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা অফিস	পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তর	স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
১৪/৩৬	উপজেলা প্রকল্প বাস্তবায়ন অফিস	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়
১৫/৩৬	উপজেলা খাদ্য নিয়ন্ত্রক অফিস	খাদ্য অধিদপ্তর	খাদ্য মন্ত্রণালয়
১৬/৩৬	উপজেলা হিসাবরক্ষণ অফিস	কন্ট্রোলার জেনারেল অব অ্যাকাউন্টস (সিজিএ)	অর্থ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়
১৭/৩৬	উপজেলা পল্লী উন্নয়ন অফিস	বাংলাদেশ পল্লী উন্নয়ন বোর্ড	পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় বিভাগ
১৮/৩৬	উপজেলা সমবায় অফিস	সমবায় অধিদপ্তর	
১৯/৩৬	সহকারী/উপ-সহকারী প্রকৌশলী অফিস, জনস্বাস্থ্য	জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর	স্থানীয় সরকার বিভাগ
২০/৩৬	উপজেলা আনসার ও ভিডিপি কার্যালয়	বাংলাদেশ আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
২১/৩৬	উপজেলা পরিসংখ্যান অফিস	বাংলাদেশ পরিসংখ্যান ব্যুরো	পরিসংখ্যান ও তথ্য ব্যবস্থাপনা বিভাগ
২২/৩৬	উপজেলা যুব উন্নয়ন অফিস	যুব উন্নয়ন অধিদপ্তর	যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়
জেলা পর্যায়ের দপ্তরসমূহ			
২৩/৩৬	**সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিনিয়ারিং), বিআরটিএ**	**বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্তৃপক্ষ**	**সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ**
২৪/৩৬	আঞ্চলিক পাসপোর্ট অফিস	বহিরাগমন ও পাসপোর্ট অধিদপ্তর	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
২৫/৩৬	নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়, গণপূর্ত	গণপূর্ত অধিদপ্তর	গৃহায়ন ও গণপূর্ত মন্ত্রণালয়
২৬/৩৬	নির্বাহী প্রকৌশলী, সওজ এর কার্যালয়	সড়ক ও জনপথ অধিদপ্তর	সড়ক পরিবহন ও মহাসড়ক বিভাগ
২৭/৩৬	নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়, বিদ্যুৎ	বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড	বিদ্যুৎ বিভাগ
২৮/৩৬	পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি	বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড	
২৯/৩৬	উপ-আঞ্চলিক কার্যালয়, মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর	মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ অধিদপ্তর	স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়
৩০/৩৬	নির্বাহী প্রকৌশলীর দপ্তর, বিডব্লিউডিবি	বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ড	পানিসম্পদ মন্ত্রণালয়
৩১/৩৬	জেলা তথ্য অফিসারের কার্যালয়	গণযোগাযোগ অধিদপ্তর	তথ্য মন্ত্রণালয়
৩২/৩৬	জেলা কর্মসংস্থান ও জনশক্তি অফিস	জনশক্তি, কর্মসংস্থান ও প্রশিক্ষণ ব্যুরো	প্রবাসী কল্যাণ ও বৈদেশিক কর্মসংস্থান মন্ত্রণালয়
৩৩/৩৬	শিল্প সহায়ক কেন্দ্র, বিসিক	বাংলাদেশ ক্ষুদ্র ও কুটির শিল্প করপোরেশন	শিল্প মন্ত্রণালয়
৩৪/৩৬	জেলা ক্রীড়া অফিস	ক্রীড়া পরিদপ্তর	যুব ও ক্রীড়া মন্ত্রণালয়
৩৫/৩৬	ইসলামিক ফাউন্ডেশন, জেলা কার্যালয়	ইসলামিক ফাউন্ডেশন, বাংলাদেশ	ধর্ম বিষয়ক মন্ত্রণালয়
৩৬/৩৬	জেলা শিশু বিষয়ক কর্মকর্তার কার্যালয়	বাংলাদেশ শিশু একাডেমী	মহিলা ও শিশু বিষয়ক মন্ত্রণালয়
৩৭/৩৭	নাগরিক সেবা তথ্য সারণি (৩৬টি অধিদপ্তর/সংস্থা)		

ভলিউম
২৩/৩৬

জনগণের দোরগোড়ায় সেবা
Service @ Doorsteps

এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়

মতামত প্রেরণ ও যোগাযোগ:

এটুআই, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়
পুরাতন সংসদ ভবন, তেজগাঁও
ঢাকা-১২১৫

৮৮-০২-৫৮১৫৪১৭৬
৮৮-০২-৯১৪৪৮৪৮
৮৮-০২-৯১০২৩১১

৮৮-০২-৯১১২২৭৬
sps@a2i.pmo.gov.bd
www.a2i.pmo.gov.bd

/a2ibangladesh
/a2ibangladesh
/a2i_bd