

সিটিজেনস চার্টার

বাংলাদেশ সড়ক পরিবহন কর্পোরেশন

২১, রাজউক এভিনিউ, ঢাকা-১০০০।

সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : একটি নিরাপদ, পরিবেশ বান্ধব ও নির্ভরযোগ্য রাষ্ট্রীয় সড়ক পরিবহন ব্যবস্থা গড়ে তোলা।

মিশন : সারাদেশে যাত্রী ও পণ্য পরিবহনে রাষ্ট্রীয় সেবা, পরিবহন খাতে দক্ষ জনবল তৈরী, যানবাহন মেরামত সুবিধা প্রদান করা, আন্তঃরাষ্ট্রীয় ও আঞ্চলিক যাত্রী ও পণ্য পরিবহন সেবা প্রদান করা।

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	যাত্রী সাধারণের পরিবহন সেবা প্রদান।	পরিশিষ্ট-ক তে উল্লেখিত রুট সমূহে যাত্রী পরিবহন করা।	পরিশিষ্ট-ক তে উল্লেখিত রুট সমূহে নির্ধারিত কাউন্টারে টিকেট পাওয়া যাবে।	পরিশিষ্ট-ক এর চার্টে অনুযায়ী নির্ধারিত ভাড়া/মূল্য নগদে পরিশোধযোগ্য।	বর্ণিত রুটে ভ্রমণের সময়কাল	
২	যাত্রী পরিবহনের জন্য বিশেষ সার্ভিস (মহিলা/স্কুল/ঈদ/ইজতেমা)।	পরিশিষ্ট-খ তে উল্লেখিত রুট সমূহে যাত্রী পরিবহন করা।	পরিশিষ্ট-খ তে উল্লেখিত রুট সমূহে নির্ধারিত কাউন্টারে টিকেট পাওয়া যাবে।	পরিশিষ্ট-খ এর চার্টে অনুযায়ী নির্ধারিত ভাড়া/মূল্য নগদে পরিশোধযোগ্য।	বর্ণিত রুটে ভ্রমণের সময়কাল	নাম : জনাব শুকদেব ঢালী পদবী : ডিজিএম (অপাঃ-২) ফোন নং : ৯৫৭৭৮৩৫ ই-মেইল নং : brtcopt@gmail.com
৩	বাস রিজার্ভ দেয়া	রিজার্ভের আবেদন প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট ডিপোতে প্রেরণ।	ভ্রমন স্থান, তারিখ ও সময় উল্লেখসহ চেয়ারমান, বিআরটিসি বরাবরে আবেদন করতে হবে।	দূরত্ব ও সময় বিবেচনায় বিআরটিসি'র নির্ধারিত ভাড়া নগদে বা ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধযোগ্য।	২৪ ঘন্টা	
৪	নতুন রুট খোলা	জনসাধারণের যাতায়াতের সুবিধার্থে ও যাচাইঅন্তে নতুন রুট খোলার অনুমোদন ও বাস বরাদ্দ।	জনপ্রতিনিধি অথবা জনসাধারণের চাহিদার পক্ষে চেয়ারমান, বিআরটিসি বরাবরে আবেদন।	সরকার নির্ধারিত ভাড়ার চার্ট অনুযায়ী ভাড়া/মূল্য নির্ধারণ। বিনামূল্যে।	৩০ দিন	
৫	বাস যাত্রীর মালামাল হারানোর অভিযোগ নিষ্পত্তি করণ।	মালামাল খোয়া যাওয়ার বিষয়ে অবগত হওয়ায় সাথে সাথে তদন্ত সাপেক্ষে ব্যবস্থা গ্রহণ।	সংশ্লিষ্ট ডিপো ম্যানেজারের নিকট মৌখিক অথবা লিখিত আবেদন।	আবেদনকারীর নিকট তার মালামাল প্রাপ্তি সাপেক্ষে বুঝিয়ে দেয়া। বিনামূল্যে।	০৩ দিন	
৬	বিবিধ অভিযোগ নিষ্পত্তি	কোন বিষয়ে অভিযোগ পাওয়া গেলে সে বিষয়ে তদন্তপূর্বক সত্যতা যাচাই	অভিযোগের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় প্রমানকসহ প্রধান কার্যালয়ে আবেদন	অভিযোগ তদন্তে প্রমাণিত হলে বিধি মোতাবেক ব্যবস্থা গ্রহণ। বিনামূল্যে।	১৫ দিন	নাম : পদবী : জি এম (প্রশাঃ ও পার্সোঃ)
৭	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ তথ্য সরবরাহ	আইন অনুযায়ী তথ্য প্রদানের প্রক্রিয়া গ্রহণ	প্রধান কার্যালয়ে লিখিত আবেদন	তথ্য বিনামূল্যে সরবরাহ করা হবে। তবে প্রক্রিয়াকরণ বিষয় (যদি থাকে- কপিকরণ ইত্যাদি) আবেদনকারী বহন করবেন।	০৭ দিন	ফোন নং : ৯৫৫১৯৮৫ ই-মেইল:
৮	ড্রাইভিংসহ বিভিন্ন	তত্ত্বীয় ও ব্যবহারিক	প্রশিক্ষণ	বেসিক ড্রাইভিং (হেভী)- ৮	নির্ধারিত কোর্স ফি	১। কেন্দ্রীয় প্রশিক্ষণ

ক্রঃ নং	ট্রেডে প্রশিক্ষণ প্রদানকারীর নাম	প্রশিক্ষণ প্রদান সেবা প্রদান পদ্ধতি	ইনস্টিটিউটের নাম এবং ঠিকানা	সপ্তাহ=৯০০০/- সেবামূল্য এবং পরিশোধ বেসিক ড্রাইভিং (বিঃ)- ৪	এবং মাধ্যমে প্রশিক্ষণ সেবা প্রদান (প্রতিটি)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	মাধ্যমে সকল তথ্য পাওয়া যায়।	সপ্তাহ=৩০০০/- (৫)	কোর্সের জন্য	(৬)
			<p>১। কেন্দ্রীয় প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট, গাজীপুর</p> <p>২। টুঙ্গিপাড়া প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট, গোপালগঞ্জ</p> <p>৩। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, তেজগাঁও, ঢাকা</p> <p>৪। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, দ্বিতল ডিপো, মিরপুর</p> <p>৫। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, নারায়নগঞ্জ বাস ডিপো</p> <p>৬। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, উথলী, মানিকগঞ্জ</p> <p>৭। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, চট্টগ্রাম ট্রাক ডিপো</p> <p>৮। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, বগুড়া বাস ডিপো</p> <p>৯। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, খুলনা বাস ডিপো</p> <p>১০। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, কুমিল্লা বাস ডিপো</p> <p>১১। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, নরসিংদী বাস ডিপো</p> <p>১২। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, পাবনা বাস ডিপো</p> <p>১৩। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, দিনাজপুর</p> <p>১৪। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, যশোর</p> <p>১৫। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, বরিশাল</p>	<p>আপঃ ড্রাইভিং (হেভী)- ৪ সপ্তাহ=৪৫০০/-</p> <p>আপঃ ড্রাইভিং (লাঃ)- ২ সপ্তাহ=৩৫০০/-</p> <p>বেসিক অটোমেকানিজম- ১৬ সপ্তাহ=৩৫০০/-</p> <p>বিঃ দ্রঃ ১। গাজীপুর কেন্দ্রীয় প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট ও টুঙ্গিপাড়া প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট, বর্ণিত ০৫ প্রকার প্রশিক্ষণ দেয়া হয়।</p> <p>২। অন্যান্য কেন্দ্রে শুধু ড্রাইভিং প্রশিক্ষণ দেয়া হয়।</p>	<p>আলাদা আলাদা কোর্স ফি।</p>	<p>ইনস্টিটিউট, গাজীপুর</p> <p>ফোন নং-৯২৬২৫০৭</p> <p>২। টুঙ্গিপাড়া প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট, গোপালগঞ্জ</p> <p>ফোন নং-০১৯১৬-৭২১০৪৪</p> <p>৩। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, তেজগাঁও, ঢাকা</p> <p>ফোন নং-৯১২৫১৩২</p> <p>৪। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, দ্বিতল ডিপো, মিরপুর</p> <p>ফোন নং-৯০০২৩৯৫</p> <p>৫। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, নারায়নগঞ্জ বাস ডিপো</p> <p>ফোন নং-৭৬৪৬৯১৫</p> <p>৬। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, উথলী, মানিকগঞ্জ</p> <p>ফোন নং-০১৭৩৪-১৫৫৩২৪</p> <p>৭। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, চট্টগ্রাম ট্রাক ডিপো</p> <p>ফোন নং-০৩১৬৮৪০৫৮</p> <p>৮। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, বগুড়া বাস ডিপো</p> <p>ফোন নং-০৫১-৬৬১৪৫</p> <p>৯। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, খুলনা বাস ডিপো</p> <p>ফোন নং-০৪১-৭৮৬১৪৩</p> <p>১০। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, কুমিল্লা বাস ডিপো</p> <p>ফোন নং-০৮১-৬১৯৮৮</p> <p>১১। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, নরসিংদী বাস ডিপো</p> <p>ফোন নং-০১৭১২-৩৮২১৪৪</p> <p>১২। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, পাবনা বাস ডিপো</p>

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			১৭। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, সোনাপুর বাস ডিপো, নোয়াখালী।			ফোন নং-০৭৩১-৬৪৭৬৮ ১৩। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, দিনাজপুর ফোন নং-০১৭১১-৭০৮০৮৯ ১৪। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, বরিশাল বাস ডিপো ফোন নং-০৪৩১-৬৩৭৯৩ ১৫। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, সিলেট বাস ডিপো ফোন নং-০১৭৫৮-৮৮০০১১ ১৬। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, সোনাপুর, নোয়াখালী। ফোন নং-০১৭১২-২২৪০৩৮

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রতিষ্ঠানে বাস রিজার্ভ প্রদান	রিজার্ভের আবেদন প্রাপ্তির পর বাস ডিপোর মাধ্যমে চাহিদা মোতাবেক অনুমোদন প্রদান।	প্রমনের স্থান, তারিখ ও সময় উল্লেখপূর্বক সাদা কাগজে চেয়ারম্যান, বিআরটিসি বরাবর আবেদন।	দূরত্ব ও সময় বিবেচনায় বিআরটিসি'র নির্ধারিত ভাড়া নগদে বা ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধযোগ্য।	২৪ ঘন্টা	নাম : জনাব শুকদেব ঢালী পদবী : ডিজিএম (অপাঃ-২) ফোন নং : ৯৫৭৭৮৩৫
২	স্টাফ বাস সার্ভিস	স্টাফ বাস সার্ভিস পাওয়ার আবেদন প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট ডিপোর মাধ্যমে অনুমোদন প্রদান।	প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব প্যাডে সময় উল্লেখপূর্বক সাদা কাগজে চেয়ারম্যান, বিআরটিসি বরাবর আবেদন।	দূরত্ব ও সময় বিবেচনায় বিআরটিসি'র নির্ধারিত ভাড়া নগদে বা ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধযোগ্য।	০৭ দিন	ই-মেইল নং : brtcopt@gmail.com
৩	ডিপো/ইউনিটের অর্থ ব্যয়ের ছাড়পত্র প্রদান	পূর্ববর্তী মাসের প্রকৃত আয় ব্যয় ও ব্যাংক স্ট্যাটমেন্ট অনুযায়ী নীতিমালার ভিত্তিতে ছাড়পত্র প্রদান করা হয়।	১। আয়-ব্যয়ের হিসাব ২। সংশ্লিষ্ট মাসের ব্যাংক স্ট্যাটমেন্ট	ছাড়পত্রের আদেশের মাধ্যমে	০৭ দিন	নাম : জনাব মোঃ আমজাদ হোসেন পদবী : জিএম (হিসাব) ফোন নং : ৯৫৫৫৮০৭ ই-মেইল নং:

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪	সরকারি অডিট আপত্তির নিষ্পত্তি করণ	ডিপো/ইউনিট হতে জবাব সংগ্রহ, অডিট এর সাথে যোগাযোগের মাধ্যমে দ্বি-পক্ষীয়, ত্রি-পক্ষীয় সভা আহবান এবং সিদ্ধান্ত মোতাবেক ব্যবস্থা গ্রহণ।	১। আপত্তির জবাব -সংশ্লিষ্ট ইউনিট ২। জবাবের অনুকূলে প্রমাণক-ত্র- ৩। সভার সিদ্ধান্ত - অডিট বিভাগ	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে নিষ্পত্তি পত্র জারী। বিনামূল্যে।	৬০ দিন	
৫	ইয়ার্ড বা বিভিন্ন স্থাপনা নির্মাণ	বিভাগ/ডিপোর প্রস্তাব অনুমোদনের পর পিপিআর অনুযায়ী কার্যক্রম গ্রহণ।	১। নির্মাণের প্রস্তাব ২। ব্যয়ের অর্থ প্রাপ্তির উৎস। ৩। প্রধান কার্যালয়।	প্রকৃত নির্মাণ ব্যয় পিপিআর অনুযায়ী।	৯০ দিন	নাম : জনাব নুরুল আবছার ভূইয়া পদবী : ডিজিএম (নির্মাণ) ফোন নং : ৯৫৭১৭০১ ই-মেইল নং : secretary@brtc.com
৬	বিভিন্ন সরকারি ও বে সরকারি প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা / কর্মচারীদের ড্রাইভিং সহ বিভিন্ন ট্রেডে প্রশিক্ষণ প্রদান।	তত্ত্বীয় ও ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট/কেন্দ্রের ভর্তি শাখায় ও ওয়েবসাইডের মাধ্যমে সকল তথ্য পাওয়া যায়। ১। কেন্দ্রীয় প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট, গাজীপুর ২। টুঙ্গিপাড়া প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট, গোপালগঞ্জ ৩। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, তেজগাঁও, ঢাকা ৪। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, দ্বিতল ডিপো, মিরপুর ৫। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, নারায়নগঞ্জ বাস ডিপো ৬। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, উথলী, মানিকগঞ্জ	বেসিক ড্রাইভিং (হেভী)- ৮সপ্তাহ=৯০০০/- বেসিক ড্রাইভিং (হাঃ)- ৪ সপ্তাহ=৬০০০/- আপঃ ড্রাইভিং (হেভী)- ৪ সপ্তাহ=৪৫০০/- আপঃ ড্রাইভিং (লাঃ)- ২ সপ্তাহ=৩৫০০/- বেসিক অটোমেকানিজম- ১৬ সপ্তাহ=৩৫০০/- (বিঃ দ্রঃ ১। গাজীপুর কেন্দ্রীয় প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট ও টুঙ্গিপাড়া প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট, বর্ণিত ০৫ প্রকার প্রশিক্ষণ দেয়া হয়। ২। অন্যান্য কেন্দ্রে শুধু ড্রাইভিং প্রশিক্ষণ দেয়া হয়।	নির্ধারিত কোর্স ফি এর মাধ্যমে প্রশিক্ষণ সেবা প্রদান (প্রতিটি কোর্সের জন্য আলাদা আলাদা কোর্স ফি)।	১। কেন্দ্রীয় প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট, গাজীপুর ফোন নং-৯২৬২৫০৭ ২। টুঙ্গিপাড়া প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট, গোপালগঞ্জ ফোন নং-০১৯১৬-৭২১০৪৪ ৩। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, তেজগাঁও, ঢাকা ফোন নং-৯১২৫১৩২ ৪। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, দ্বিতল ডিপো, মিরপুর ফোন নং-৯০০২৩৯৫ ৫। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, নারায়নগঞ্জ বাস ডিপো ফোন নং-৭৬৪৬৯১৫ ৬। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, উথলী, মানিকগঞ্জ ফোন নং-০১৭৩৪-১৫৫৩২৪ ৭। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, চট্টগ্রাম ট্রাক ডিপো ফোন নং-০৩১৬৮৪০৫৮

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কম্পিউটার এবং ড্রাক্স প্রোগ্রাম	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			<p>৮। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, বগুড়া বাস ডিপো</p> <p>৯। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, খুলনা বাস ডিপো</p> <p>১০। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, কুমিল্লা বাস ডিপো</p> <p>১১। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, নরসিংদী বাস ডিপো</p> <p>১২। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, পাবনা বাস ডিপো</p> <p>১৩। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, দিনাজপুর</p> <p>১৪। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, যশোর</p> <p>১৫। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, বরিশাল বাস ডিপো</p> <p>১৬। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, সিলেট বাস ডিপো</p> <p>১৭। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, সোনাপুর বাস ডিপো, নোয়াখালী।</p>			<p>৮। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, বগুড়া বাস ডিপো</p> <p>ফোন নং-০৫১-৬৬১৪৫</p> <p>৯। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, খুলনা বাস ডিপো</p> <p>ফোন নং-০৪১-৭৮৬১৪৩</p> <p>১০। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, কুমিল্লা বাস ডিপো</p> <p>ফোন নং-০৮১-৬১৯৮৮</p> <p>১১। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, নরসিংদী বাস ডিপো</p> <p>ফোন নং-০১৭১২-৩৮২১৪৪</p> <p>১২। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, পাবনা বাস ডিপো</p> <p>ফোন নং-০৭৩১-৬৪৭৬৮</p> <p>১৩। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, দিনাজপুর</p> <p>ফোন নং-০১৭১১-৭০৮০৮৯</p> <p>১৪। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, বরিশাল বাস ডিপো</p> <p>ফোন নং-০৪৩১-৬৩৭৯৩</p> <p>১৫। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, সিলেট বাস ডিপো</p> <p>ফোন নং-০১৭৫৮-৮৮০০১১</p> <p>১৬। প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, সোনাপুর, নোয়াখালী।</p> <p>ফোন নং-০১৭১২-২২৪০৩৮</p>

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৭	ডিপো/ইউনিট হতে প্রস্তাবিত পুরাতন অচল গাড়ি অকেজো (কনডেম) ঘোষণা প্রদান।	ভারী মেরামত আর্থিকভাবে লাভজনক নয় এমন গাড়ির বিইআর ফরম-১ ও ২ পূরণ করে কারিগরি বিভাগে প্রেরণ এবং তথ্যাদি যাচাইঅস্ত্রে অকেজো ঘোষণাকরণ কমিটির মাধ্যমে অকেজো ঘোষণা ও অনুমোদন।	নির্ধারিত ০২টি ফরম মোতাবেক তথ্যাদি প্রেরণ। প্রধান কার্যালয়।	অকেজো ঘোষণাকরণ (কনডেমেশন) কমিটি কর্তৃক গাড়ি অকেজো ঘোষণার পর লিখিত আদেশ প্রদান। বিনামূল্যে।	৪৫ কার্যদিবস	নাম: মেজর আলিমুর রহমান (ইগ্রামই) পদবী : জিএম (কারিগরি) ফোন নং : ৯৫৬৫৭৭৪
৮	কেপিএল নির্ধারণ	ডিপোর গাড়ির ধরণ ভিত্তিক মাসিক অর্জিত কিঃ মিঃ ও খাতওয়ানী খরচের বিবরণসহ প্রতিবেদন যাচাইঅস্ত্রে কর্তৃপক্ষের লিখিত অনুমোদন।	ডিপোর মাসিক অর্জিত কিঃ মিঃ ও খাতওয়ানী খরচের বিবরণীসহ ছক মোতাবেক তথ্যাদি।	কারিগরি বিভাগের ভেটিং এর পর নথি হিসাব বিভাগে প্রেরণ। বিনামূল্যে।	১০ কার্যদিবস	ই-মেইল:
৯	প্রশিক্ষণ ইন্সটিটিউট/কেন্দ্র হতে প্রেরিত সনদপত্রে প্রতিস্বাক্ষর প্রদান	বিআরটিসির নির্ধারিত সনদপত্র প্রশিক্ষণার্থীর তথ্য পূরণ করে পরিচালক (কারিগরি) এর প্রতিস্বাক্ষর প্রদান।	নির্ধারিত ছকে সনদপত্রের তথ্যাদি	পরিচালক (কারিগরি) এর প্রতিস্বাক্ষরের পর ইন্সটিটিউট/প্রশিক্ষণ কেন্দ্রে প্রেরণ। বিনামূল্যে।	০৩ কার্যদিবস	কর্ণেল মোঃ আনিসুর রহমান, বিএ-৪৬১৯ পরিচালক (কারিগরি) ফোন-৯৫৫৭৯৫২ ই-মেইল: technical@brtc.gov.bd
১০	ডিপো হতে প্রেরিত দৈনিক মজুরী ভিত্তিক কারিগর/ক্লিনার নিয়োগের অনুমোদন/ মেয়াদ বৃদ্ধির নিমিত্ত সুপারিশ প্রদান।	ডিপো হতে লিখিত প্রস্তাব পাওয়ার পর যাচাইঅস্ত্রে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের জন্য সুপারিশ প্রদান	নির্ধারিত ছক মোতাবেক তথ্যাদি	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর প্রশাসন বিভাগ হতে লিখিত আদেশজারি। বিনামূল্যে।	০৫ কার্যদিবস	নাম : মেজর আলিমুর রহমান (ইগ্রামই) পদবী : জিএম (কারিগরি) ফোন নং : ৯৫৬৫৭৭৪ ই-মেইল: gtechnicalbrtc@yahoo.com
১১	বিভিন্ন সরকারি আধা- সরকারি ও স্বায়ত্ত্ব শাসিত প্রতিষ্ঠানের ব্যবহৃত বিভিন্ন ধরনের গাড়ি মেরামত করা হয়।	১। প্রাক্কলন প্রদানের আবেদন। ২। সরজমিনে গাড়ি পরিদর্শনের পর প্রাক্কলন প্রেরণ। ৩। কার্যদেশ প্রাপ্তি। ৪। কার্যদেশ মতে গাড়ি মেরামত। ৫। মেরামত শেষে পুরাতন মালামালসহ গেইট পাশের মাধ্যমে গাড়ি ডেলিভারী দেয়া। ৬। গাড়িতে সংযোজিত যন্ত্রাংশসহ শ্রম মজুরী ও ভ্যাট সংযোজন করে বিল প্রস্তুত করে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে প্রেরণ।	জব স্লিপ, রিকুজিশন স্লিপ, গেইট পাশ ইত্যাদি কাগজপত্র। বিআরটিসি কেন্দ্রীয় মেরামত কারখানা।	সেবাগ্রহণকারী প্রতিষ্ঠান বিলের অনুকূলে চেয়ারম্যান, বিআরটিসি, কেন্দ্রীয় মেরামত কারখানা, তেজগাঁও, ঢাকার নামে চেক প্রদান করে বিল পরিশোধ করে থাকে।	সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের কার্যদেশের সময়-সীমা	নাম : জনাব মোঃ আশরাফুল আলম পদবী : ম্যানেজার (কারিগরি) ফোন নং : ৯১১০৫১৭ ই-মেইল: brtcws@gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	কর্মকর্তা/কর্মচারী/শ্রমিকের চূড়ান্ত পাওনা অনুমোদন (সি.পি ফান্ড, ছুটি নগদায়ন ও গ্র্যাচুইটি চূড়ান্ত পাওনা)।	ব্যক্তিগত নথি ও এতদসংক্রান্ত যাবতীয় রেকর্ড পরীক্ষান্তে অনুমোদন	১। অবসর আদেশ, ছুটির হিসাব – প্রশাসন শাখা। ২। বিভাগীয় মোকদ্দমার তথ্য -লেবার শাখা। ৩। অডিটের অনাপত্তি -অডিট বিভাগ। ৪। অগ্রিম অসম্বয় -লেজার শাখা। ৫। অর্থ পরিশোধ- -বিল শাখা।	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে হিসাব বিভাগ হতে চেকের মাধ্যমে পরিশোধ। বিনামূল্যে।	সিপি ফান্ড-২০ দিন ছুটি নগদায়ন-১২দিন গ্র্যাচুইটি-৩০ দিন	নাম : জনাব মোঃ আমজাদ হোসেন পদবী : জি.এম (হিসাব) ফোন নং : ৯৫৫৫৮০৭ ই-মেইল :
২	বিআরটিসি'র জামানত, ইজারাদার ও ঠিকাদারের চূড়ান্ত ও জামানত বিল অনুমোদন।	সংশ্লিষ্ট ইউনিট, নির্মাণ ও অপারেশন বিভাগের প্রত্যয়ন এর প্রেক্ষিতে ইজারাদার/ঠিকাদার কাজের কার্যাদেশ, কার্য সমাপ্তি প্রতিবেদন, চুক্তিনামা প্রভৃতি পরীক্ষান্তে অনুমোদন।	১। কার্যাদেশ/ বরাদ্দাদেশ - সংশ্লিষ্ট ইউনিট ২। কার্য সমাপ্তি প্রতিবেদন - নির্মাণ বিভাগ ৩। বিল উপস্থাপন সংশ্লিষ্ট ইউনিট ৪। প্রত্যয়ন -স্থাপিত সংসদ লিঃ	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে হিসাব বিভাগ হতে পরিশোধ। বিনামূল্যে।	৩০ দিন	
৩	অগ্রিম সম্বয়	প্রদত্ত অগ্রিমের বিপরীতে দাখিলকৃত বিল ভাউচার, এমআরআর পরীক্ষান্তে অনুমোদন।	১। বিল উপস্থাপন -সংশ্লিষ্ট ইউনিট/ বিভাগ ২। লেজার ক্লিয়ারেন্স -লেজার শাখা	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে হিসাব বিভাগ হতে সম্বয়ের আদেশজারি। বিনামূল্যে।	০৭ দিন	
৪	কর্মকর্তা/কর্মচারী/শ্রমিকদের যৌথ বীমার মরণোত্তর ক্ষতি পূরণের পাওনা পরিশোধ।	১। মৃত ব্যক্তির নমিনী কর্তৃক আবেদনের প্রেক্ষিতে জীবন বীমার দাবী প্রেরণ। ২। জীবন বীমা কর্তৃক অনুমোদনের পর দায়মুক্তি পত্র প্রেরণ।	১। শোক বার্তা - স্ব স্ব ইউনিট ২। ডাক্তারী সনদপত্র - স্ব স্ব ইউনিট ৩। ওয়ারিশন সনদপত্র - স্ব স্ব ইউনিট ৪। নমিনী কর্তৃক আবেদনপত্র - স্ব স্ব ইউনিট	জীবন বীমা হতে চেক প্রাপ্তির পর প্রাপ্যতা অনুযায়ী পরিশোধ, ক্রস চেকের মাধ্যমে। বিনামূল্যে।	৯০ দিন	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৫	কর্মকর্তা, কর্মচারী ও শ্রমিকদের কল্যাণ তহবিলের অনুদান পরিশোধ	কল্যাণ তহবিল ব্যবস্থাপনা কমিটির অনুমোদন সাপেক্ষে আবেদনকারীর প্রাপ্যতা নির্ধারণ এবং অর্থ পরিশোধ	১। আবেদন ফরম - স্ব স্ব ইউনিট ২। কল্যাণ তহবিল - ব্যবস্থাপনা কমিটির প্রদত্ত তালিকা। সচিবালয় শাখা।	প্রাপ্যতা অনুযায়ী ক্রস চেকের মাধ্যমে পরিশোধ। বিনামূল্যে।	৩০ দিন	
৬	বেতন ভাতাদি প্রদান	হিসাব বিভাগ কর্তৃক বেতন বিল পরীক্ষাপূর্বক অনুমোদন	১। হাজিরা বিবরণী -সংশ্লিষ্ট শাখা। ২। ছুটির আদেশ -সংশ্লিষ্ট শাখা। ৩। বর্ধিতবেতন আদেশ -সংশ্লিষ্ট শাখা। ৪। কর্তনের আদেশ -সংশ্লিষ্ট শাখা।	অনুমোদন সাপেক্ষে নগদ/ চেকের মাধ্যমে পরিশোধ। বিনামূল্যে।	০৭ দিন	
৭	বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের পর অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ।	১। আবেদনের ছক -পার্সোনেল শাখা ২। ছুটির প্রাপ্যতা -পার্সোনেল শাখা ৩। ১ বছর বিদেশ ভ্রমণের তথ্য -আবেদনকারী ৪। বিদেশ যাওয়ার আমন্ত্রণ বা অন্য কারণ সংক্রান্ত তথ্য -আবেদনকারী	অনুমোদনের পর আদেশজারি। বিনামূল্যে।	১। মন্ত্রণালয়ের ক্ষেত্রে ৭ দিন ২। বিআরটিসি'র ক্ষেত্রে ৩দিন	নাম : পদবী : জি এম (প্রশাঃ ও পার্সোঃ) ফোন নং : ৯৫৫১৯৮৫ ই-মেইল:
৮	অবসর আদেশ	কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক স্বাভাবিক অবসর গ্রহণের তারিখের ৩০ দিন পূর্বে আবেদনের পর অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষের অনুমোদন প্রদান।	১। পাওনা ও ভোগকৃত ছুটির হিসাব। ২। সার্ভিস বই ৩। ব্যক্তিগত নথি	ছুটি পাওনার সাপেক্ষে অবসর আদেশজারি। বিনামূল্যে।	০৩ দিন	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৯	ছুটি অনুমোদন	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা, কর্মচারী ও শ্রমিকদের আবেদনের প্রেক্ষিতে পাওনা সাপেক্ষে/বিনা বেতনে ছুটি মঞ্জুরের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	১। ছুটির আবেদন ২। ছুটির হিসাব প্রস্তুতকরণ ৩। চিকিৎসাজনিত ছুটির ক্ষেত্রে ডাক্তারী সনদপত্র।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর আদেশজারি। বিনামূল্যে।	০৩ দিন	
১০	ইস্তফা/চাকুরী হতে অব্যাহতি প্রদান।	সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির আবেদনের প্রেক্ষিতে যাচাইঅন্তে অনুমোদন।	সমস্যার উল্লেখ করে চেয়ারম্যান বরাবরে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির আবেদন।	নথিতে উপস্থাপনের পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর আদেশজারি করা হয়। বিনামূল্যে।	০৩ দিন	
১১	পাসপোর্টের জন্য অনাপত্তি প্রদান।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা, কর্মচারী ও শ্রমিকের আবেদনের প্রেক্ষিতে যাচাইঅন্তে অনুমোদন।	১। আবেদন পত্র। ২। জাতীয় পরিচয়পত্র ৩। নবায়নের ক্ষেত্রে বিদ্যমান পাসপোর্টের কপি।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর আদেশ জারি করা হয়। বিনামূল্যে।	০৩ দিন	
১২	স্বাভাবিক বাৎসরিক বেতন বৃদ্ধি।	সকল কর্মকর্তা/ অধস্তন কর্মচারীদের নিয়মিত স্বাভাবিক বর্ধিত বেতন মঞ্জুরের ব্যবস্থা গ্রহণ।	প্রতি বছর নির্ধারিত তারিখে সকল কর্মকর্তা/অধস্তন কর্মচারীদের স্বাভাবিক বর্ধিত বেতন প্রদানের জন্য নথি উপস্থাপন।	যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনের পর আদেশ জারি ও সার্ভিস বুক রেকর্ড করা হয়। বিনামূল্যে।	০৩ দিন	১। কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে জেনারেল ম্যানেজার (প্রশাঃ ও পার্সোঃ) ২। কর্মচারী/শ্রমিকদের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা প্রধান
১৩	অবসরের উদ্দেশ্যে মোকদ্দমা সংক্রান্ত অনাপত্তি প্রদান।	স্বাভাবিক অবসরের পর সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক মোকদ্দমা সংক্রান্ত অনাপত্তি প্রদান	মূল ব্যক্তিগত নথি যাচাই	নথি পরীক্ষা করে কোন বিভাগীয়/ কোর্ট মামলা অনিষ্পন্ন না থাকলে চূড়ান্ত পাওনা পরিশোধের জন্য প্রেরণ ও সিদ্ধান্ত।	২৪ ঘন্টা	নাম : জনাব রাজিবুল হাসান পদবী : ম্যানেজার (প্রশাসন) ফোন নং : ৯৫৭৭৮৩৫ ই-মেইল :
১৪	কর্মকর্তাদের বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন (এসিআর)	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্তৃক পূরণকৃত বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন (এসিআর) প্রাপ্তির পর অনুস্বাক্ষর/ প্রতিস্বাক্ষর প্রদান।	পূরণকৃত ২ ফর্দ বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন (এসিআর) ফরম	প্রতিস্বাক্ষর শেষে নথিতে সংরক্ষণ। বিনামূল্যে।	০৭ কার্যদিবস	
১৫	শ্রমিক/ কর্মচারীদের চাকুরী বৃত্তান্ত (কন্ডাকশীট)	সংশ্লিষ্ট শাখার কর্মকর্তা কর্তৃক পূরণকৃত চাকুরী বৃত্তান্ত (কন্ডাকশীট) প্রাপ্তির পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের স্বাক্ষর ও সুপারিশ।	পূরণকৃত ২ ফর্দ চাকুরী বৃত্তান্ত (কন্ডাকশীট) ফরম	প্রতিস্বাক্ষর শেষে নথিতে সংরক্ষণ বিনামূল্যে।	০৭ কার্যদিবস	সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ

২.৪) আওতাধীন ডিপো / ইউনিট কর্তৃক প্রদত্ত সেবা আওতাধীন ডিপো / ইউনিট সমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রঃ নং প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়

১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	নির্ধারিত হারে বাস, ট্রাক ভাড়া ও নির্ধারিত হারে চালক প্রশিক্ষণ ফি পরিশোধ।
৫	বাস পরিকার পরিচ্ছন্ন রাখায় সহযোগিতার আহবান।
৬	সরকারি সম্পদ বিআরটিসি বাস হেফাজতে রাখায় সহায়তা প্রদান।
৭	মহিলা, প্রতিবন্ধী ও শিশু যাত্রীদের নির্ধারিত সিটে বসার ক্ষেত্রে সহায়তা প্রদান।

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্র নং	কখন যোগাযোগ করবেন		যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম : পদবি : উপসচিব, জি এম (প্রশাঃ ও পার্সোঃ) ফোন নং : ৯৫৫১৯৮৫ ই-মেইল:	০৭ দিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে।	আপিল কর্মকর্তা	নাম : জনাব ড. নাসিম আহমেদ পদবি : যুগ্ম সচিব, পরিচালক (অর্থ ও হিসাব) ফোন নং : ৯৫৮৫৯০৯ ই-মেইল:	০৭ দিন
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে।	চেয়ারম্যান, বিআরটিসি	নাম : মোঃ এহছানে এলাহী পদবী : অতিরিক্ত সচিব, চেয়ারম্যান, বিআরটিসি ফোন : ৯৫৫৪৩৫০ ই-মেইল : E-mil chairman @ brtc.gov.bd	০৭ দিন

[পরিবহন সেবার তথ্য](#)

[এক নজরে বিআরটিসি সিটিজেনস চার্টার](#)