গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ রোড ট্রান্সপোর্ট অথরিটি
পুরাতন বিমানবন্দর সড়ক, এলেনবাড়ি
তেজগাঁও, ঢাকা-১২১৫।

www.brta.gov.bd

সিটিজেন চার্টার

১। ভিশন ও মিশন

ভিশন: একটি ডিজিটাল ও টেকসই সড়ক পরিবহন নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা।

মিশন: দেশের আর্থ-সামাজিক উন্নয়নের লক্ষ্যে একটি ডিজিটাল, টেকসই, পরিবেশবান্ধব, সাশ্রয়ী ও আরামদায়ক সড়ক পরিবহন নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা গড়ে তোলা।

২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১। নাগরিক সেবা

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৫)	(৪)	(৬)	(৭)
১।	মোটরযানের রেজিস্ট্রেশন	মোটরযানের রেজিস্ট্রেশনের জন্য সেবাগ্রহণকারীকে নির্ধারিত ফরমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ সংশ্লিষ্ট বিআরটিএ অফিসে আবেদন করতে হয়। আবেদনটি যাচাই-বাছাই করে সঠিক পাওয়া গেলে গ্রাহককে প্রয়োজনীয় রেজিস্ট্রেশন ফি ব্যাংকে জমা প্রদানের নিমিত্ত একটি এ্যাসেসমেন্ট স্লিপ প্রদান করা হয়। জমাকৃত ফিসহ গাড়িটি মোটরযান পরিদর্শক	(১) মালিক ও আমদানিকারক/ ডিলার কর্তৃক যথাযথভাবে পূরণ ও স্বাক্ষর করা নির্ধারিত আবেদনপত্র; (ক) একাধিক ব্যক্তি যৌথভাবে কোনো গাড়ির মালিক হলে সে-ক্ষেত্রে একজনের নামে রেজিস্ট্রেশনের জন্য সকলের সম্মতি সম্বলিত হলফনামা; (খ) প্রতিষ্ঠান/কোম্পানির মালিকানার	মোটরযানের রেজিস্ট্রেশন ফি গাড়ির সিসি, সিট সংখ্যা, বোঝাই গাড়ির ওজন ইত্যাদির উপর ভিত্তি করে নির্ধারণ করা রয়েছে, যার তালিকা বিআরটিএর ওয়েব (www.brta.gov.bd) সাইটে রয়েছে।	**১ -৩** দিন	সহকারী পরিচালক(ইঞ্জি:) ও রেজিস্টারিং অথরিটি বিআরটিএ সার্কেল অফিস ফোন ও ইমেইল নম্বর বিআরটিএ ওয়েবসাইটে রয়েছে।

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
		কর্তৃক পরিদর্শনের জন্য বিআরটিএ অফিসে হাজির করতে হয়। পরিদর্শনের পর গাড়িটি সঠিক পাওয়া গেলে সহকারী পরিচালক(ইঞ্জি:) [রেজিস্টারিং অথরিটি] কর্তৃক রেজিস্ট্রেশনের অনুমোদন প্রদান করা হয় এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের স্বাক্ষর ও সীলসহ গ্রাহককে রেজিস্ট্রেশন নম্বর উল্লেখপুর্বক প্রাপ্তিস্বীকারপত্র সরবরাহ করা হয়। এছাড়া প্রাপ্তিস্বীকারপত্রে ৯০ দিনের মধ্যে নাম্বারপ্লেট সংগ্রহ ও ডিজিটাল রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট (ডিআরসি) তৈরীর জন্য বায়োমেট্রিক্স প্রদানে গ্রাহককে অনুরোধ করা হয়।	ক্ষেত্রে অথরাইজড কর্মকর্তার স্বাক্ষর ও সিলমোহর; (গ) ব্যাংক অথবা অর্থলগ্নি প্রতিষ্ঠানের সাথে গাড়ির মালিকানার আর্থিক সংশ্লিষ্টতা থাকলে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের প্যাডে রেজিস্ট্রেশন কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন; (২) বিল অব এন্ট্রি, ইনভয়েস, বিল অব লেডিং ও এলসিএ কপি; (৩) সেল সার্টিফিকেট/সেল ইন্টিমেশন/বিক্রয় প্রমাণপত্র (আমদানিকারক/বিক্রেতা প্রদত্ত); (৪) প্যাকিং লিস্ট, ডেলিভারী চালান ও গেইট পাশ (সিকেডি গাড়ির ক্ষেত্রে); (৫) TIN সার্টিফিকেট এবং অগ্রিম/অনুমিত আয়কর প্রদানের প্রমাণপত্র; (৬) বিদেশি নাগরিকের নামে রেজিস্ট্রেশন/মালিকানা বদলি হলে বাংলাদেশের ওয়ার্ক পারমিট এবংভিসার মেয়াদের কপি; (৭) (ক) মূসক-১ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), (খ) মূসক-১১(ক)/ভ্যাট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), (গ) ভ্যাট পরিশোধের চালান(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (৮) প্রস্তুতকারক/বিআরটিএ কর্তৃক অনুমোদিত বডি ও আসন ব্যবস্থার স্পেসিফিকেশন সম্বলিত ড্রইং (বাস, ট্রাক, হিউম্যান হলার, ডেলিভারী ভ্যান,	১। গাড়িভেদে ৪,২০০/- থেকে 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 এ সকল ফি সহ মোটরযান সংক্রান্ত যে কোন কর/ফি অন-লাইন ব্যাংকিং ব্যবস্থায় অনুমোদিত ব্যাংকের নির্ধারিত শাখা/বুথ এ পরিশোধ করা যায়। এছাড়া ডেবিট/ ক্রেডিট কার্ডের মাধ্যমেও পরিশোধ করা যায়।		

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
			অটো টেম্পু ইত্যাদি মোটরযানের ক্ষেত্রে); (৯) সিকেডি মোটরযানের ক্ষেত্রে বিআরটিএ’র টাইপ অনুমোদন ও অনুমোদিত সংযোজনী তালিকা; (১০) বডি ভ্যাট চালান ও ভ্যাট পরিশোধের রসিদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (১১) প্রযোজ্য রেজিস্ট্রেশন ফি জমাদানের রসিদ; (১২) কাস্টমস্ কর্তৃপক্ষ ও জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের ছাড়পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); (১৩) ব্যক্তি মালিকানাধীন আবেদনকারীর ক্ষেত্রে জাতীয় পরিচয়পত্র/ পাসপোর্ট/ টেলিফোন বিল/ বিদ্যুৎ বিল ইত্যাদির যে-কোনটির সত্যায়িত ফটোকপি এবং মালিক প্রতিষ্ঠান হলে প্রতিষ্ঠানের প্যাডে চিঠি; (১৪) নিলামে ক্রয়কৃত প্রতিরক্ষা বিভাগের গাড়ির ক্ষেত্রে লগবুকে বর্ণিত প্রস্তুতকাল ও প্রস্তুতকারকের বিস্তারিত বিবরণ সম্বলিত ভারপ্রাপ্ত কর্মকর্তা প্রদত্ত ছাড়পত্র; (১৫) নিলামে ক্রয়কৃত সরকারি/ আধা-সরকারি/ স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠানের গাড়ির ক্ষেত্রে নিলাম সংক্রান্ত কাগজপত্র এবং মেরামতের বিস্তারিত বিবরণ। (১৬) রিকন্ডিশন্ড মোটরযান রেজিস্ট্রেশনের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত			

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
			অতিরিক্ত কাগজপত্র প্রয়োজন হবে- (ক) 'টিও' ফরম (ক্রেতা কর্তৃক স্বাক্ষরিত), 'টিটিও' ফরম ও বিক্রয় রসিদ (আমদানিকারক কর্তৃক স্বাক্ষরিত)। (খ) ডি-রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেটের মূল কপি এবং ডি-রেজিস্ট্রেশনের ইংরেজি অনুবাদের সত্যায়িত কপি (সার্টিফিকেট অব ক্যানসেলেশন এর সত্যায়িত কপি); (গ) এক কপিতে একাধিক গাড়ির বর্ণনা থাকলে মূলকপি প্রদর্শনপূর্বক সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ/বিভাগ কর্তৃক সত্যায়িত কপি দাখিল করা যাবে। (১৭) মোটরযান পরিদর্শক কর্তৃক গাড়িটির পরিদর্শন প্রতিবেদন			
২।	রেট্রো-রিফ্লেক্টিভ নাম্বারপ্লেট, আরএফআইডি ট্যাগ ও ডিজিটাল রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট (ডিআরসি)	রেজিস্ট্রেশন সম্পন্নের ৩০ দিনের মধ্যে নাম্বারপ্লেট তৈরী করা হয় এবং নাম্বারপ্লেট সংযোজন ও বায়োমেট্রিক্স প্রদানের জন্য গ্রাহককে এসএমএস প্রদান করা হয়। ঢাকা ও চট্টগ্রাম সার্কেল অফিসসমূহে নাম্বারপ্লেট সংযোজন ও ডিআরসি সংগ্রহণের জন্য গ্রাহককে তাঁর সুবিধামত তারিখে নাম্বারপ্লেট সংযোজন ও ডিআরসি সংগ্রহের জন্য এসএমএস এর মাধ্যমে এ্যাপয়েন্টমেন্ট নিতে হয়।	(১) জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট; (২) রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেট/ প্রাপ্তিস্বীকারপত্র;	রেট্রো-রিফ্লেক্টিভ নাম্বারপ্লেট ও আরএফআইডি ট্যাগ মোটরসাইকেল ও থ্রি-হুইলার এর জন্য ২২৬০ টাকা এবং অন্যান্য যানবাহনের ক্ষেত্রে ৪৬২৮ টাকা; **ডিআরসি** যে কোন মোটরযানের জন্য ৫৫৫ টাকা	ফি জমা প্রদানের পর ৩০-৪০ দিন	সহকারী পরিচালক(ইঞ্জি:) বিআরটিএ সার্কেল অফিস ফোন ও ইমেইল নম্বর বিআরটিএ ওয়েবসাইটে রয়েছে।

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৩।	শিক্ষানবিশ ড্রাইভিং লাইসেন্স	ড্রাইভিং লাইসেন্সের পূর্বশর্ত হলো লার্নার বা শিক্ষানবিশ ড্রাইভিং লাইসেন্স। গ্রাহককে লার্নার বা শিক্ষানবিশ ড্রাইভিং লাইসেন্স-এর জন্য নির্ধারিত ফরমে রেজিষ্টার্ড চিকিৎসক প্রদত্ত মেডিকেল সার্টিফিকেট, ন্যাশনাল আইডি কার্ড/পাসপোর্ট/এসএসসি সার্টিফিকেট এর সত্যায়িত ফটোকপি, নির্ধারিত ফি জমাদানের রশিদ, সদ্যতোলা ০৩ কপি স্ট্যাম্প ও ১ কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি, স্থায়ী বা বর্তমান ঠিকানার প্রমাণকসহ উক্ত ঠিকানা বিআরটিএ'র যে সার্কেলের আওতাভূক্ত সেই সার্কেল অফিসে আবেদন করতে হয়। কাগজপত্রসহ আবেদন সঠিক পাওয়া গেলে সার্কেল অফিস কর্তৃপক্ষ পরীক্ষা গ্রহণের তারিখসহ গ্রাহকের অনুকূলে একটি শিক্ষানবিশ বা লার্নার ড্রাইভিং লাইসেন্স ইস্যু করা হয়। যা দিয়ে আবেদনকারী ড্রাইভিং প্রশিক্ষণ গ্রহণ করতে পারেন।ড্রাইভিং লাইসেন্স প্রাপ্তির যোগ্যতা অর্জনের জন্য আবেদনকারীকে লার্ণার ড্রাইভিং লাইসেন্সে উল্লিখিত তারিখ, সময় ও স্থানে ড্রাইভিং কম্পিটেন্সি পরীক্ষায় অংশ গ্রহণ করত উত্তীর্ণ হতে হয়। লার্ণার ড্রাইভিং লাইসেন্সের মেয়াদ উত্তীর্ণ হলে প্রয়োজনীয় ফি জমারশিদসহ নির্ধারিত ফরমে আবেদন করা হলে বিআরটিএ অফিস কর্তৃক উক্ত লাইসেন্সের মেয়াদ ৩ মাস মেয়াদ বৃদ্ধি করা হয়।	(১) পূরণকৃত নির্ধারিত আবেদন ফর্ম; (২) নির্ধারিত ফি জমাদানের রশিদ, (৩) রেজিষ্টার্ড চিকিৎসক প্রদত্ত মেডিকেল সার্টিফিকেট; (৪) ন্যাশনাল আইডি কার্ড/ পাসপোর্ট/এসএসসি সার্টিফিকেট এর সত্যায়িত ফটোকপি; (৫) সদ্যতোলা ০৩ কপি স্ট্যাম্প ও ১ কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি; (৭) বসবাসের ঠিকানার প্রয়োজনীয় প্রমাণক (ভাড়ার চুক্তিপত্র/ ইউটিলিটি বিলের কপি)	১। এক ক্যাটাগরির লাইসেন্সের জন্য ৩৪৫ টাকা ২। দুই ক্যাটাগরির লাইসেন্সের জন্য ৫১৮ টাকা ৩। লার্ণার ড্রাইভিং লাইসেন্স নবায়ন ফি ৭৫ টাকা	১-৩ দিন	সহকারী পরিচালক(ইঞ্জি:) ও লাইসেন্সিং কর্তৃপক্ষ বিআরটিএ সার্কেল অফিস। ফোন ও ইমেইল নম্বর বিআরটিএ ওয়েবসাইটে রয়েছে।

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৪।	ড্রাইভিং লাইসেন্স ইস্যু	ড্রাইভিং কম্পিটেন্সি পরীক্ষায় উত্তীর্ণের পর আবেদনকারীকে নির্ধারিত ফরমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও ফি জমারশিদসহ আবেদন করতে হয়। আবেদনের পর গ্রাহককে বায়োমেট্রিক্স (ডিজিটাল ছবি, ডিজিটাল স্বাক্ষর ও আঙ্গুলের ছাপ) প্রদানের তারিখ উল্লেখ করে একটি প্রাপ্তিস্বীকারপত্র প্রদান করা হয়। নির্ধারিত তারিখে গ্রাহকের বায়োমেট্রিক্স গ্রহণের পর বিআরটিএ অফিস কর্তৃক উক্ত আবেদন প্রসেস করে স্মার্ট কার্ড ড্রাইভিং লাইসেন্স প্রিন্ট করা হয় এবং লাইসেন্স গ্রহণের জন্য গ্রাহকের মোবাইল ফোনে এসএমএস প্রেরণ করা হয়।	(১) পূরণকৃত নির্ধারিত আবেদন ফর্ম; (২) ড্রাইভিং কম্পিটেন্সি পরীক্ষায় উত্তীর্ণের প্রমাণক (লার্ণার লাইসেন্স); (৩) নির্ধারিত ফি জমাদানের রশিদ; (৪) জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট/ এসএসসি সার্টিফিকেট এর সত্যায়িত ফটোকপি ; (৫) সদ্যতোলা ১ কপি পাসপোর্ট ও ২ কপি স্ট্যাম্প সাইজের ছবি; (৬) বসবাসের ঠিকানার প্রমাণক (ভাড়ার চুক্তিপত্র/ইউটিলিটি বিলের কপি)	১। অপেশাদার লাইসেন্স এর আবেদনের ক্ষেত্রে ২৩০০ টাকা ২। পেশাদার লাইসেন্স এর আবেদনের ক্ষেত্রে ১৪৩৮ টাকা	২০-৩০ দিন	সহকারী পরিচালক(ইঞ্জি:) ও লাইসেন্সিং কর্তৃপক্ষ বিআরটিএ সার্কেল অফিস। ফোন ও ইমেইল নম্বর বিআরটিএ ওয়েবসাইটে রয়েছে।
৫।	ড্রাইভিং লাইসেন্স নবায়ন	ক) অপেশাদার ড্রাইভিং লাইসেন্স নবায়নের ক্ষেত্রে আবেদনকারীকে নির্ধারিত ফরমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও ফি জমারশিদসহ ড্রাইভিং লাইসেন্স ইস্যুকারী বিআরটিএ সার্কেল অফিসে আবেদন করতে হয়। আবেদনের পর গ্রাহককে বায়োমেট্রিক্স (ডিজিটাল ছবি, ডিজিটাল স্বাক্ষর ও আঙ্গুলের ছাপ) প্রদানের তারিখ উল্লেখ করে একটি প্রাপ্তিস্বীকারপত্র প্রদান করা হয়। নির্ধারিত তারিখে গ্রাহকের বায়োমেট্রিক্স গ্রহণের পর বিআরটিএ অফিস কর্তৃক উক্ত আবেদন প্রসেস করে স্মার্ট কার্ড ড্রাইভিং লাইসেন্স প্রিন্ট করা হয় এবং উক্ত লাইসেন্স গ্রহণের জন্য গ্রাহকের মোবাইল ফোনে এসএমএস প্রেরণ করা হয়। খ) পেশাদার ড্রাইভিং লাইসেন্সের ক্ষেত্রে	(১) পূরণকৃত নির্ধারিত আবেদন ফর্ম; (২) নির্ধারিত ফি জমাদানের রশিদ; (৩) জাতীয় পরিচয়পত্র/পাসপোর্ট/ এসএসসি সার্টিফিকেট এর সত্যায়িত ফটোকপি ; (৪) সদ্যতোলা ১ কপি পাসপোর্ট ও ২ কপি স্ট্যাম্প সাইজের ছবি; (৫) বসবাসের ঠিকানার প্রমাণক (ভাড়ার চুক্তিপত্র/ইউটিলিটি বিলের কপি)	১। অপেশাদার লাইসেন্স এর আবেদনের ক্ষেত্রে ২,৩০০ টাকা ২। পেশাদার লাইসেন্স এর আবেদনের ক্ষেত্রে ১,৪৩৮ টাকা	অপেশাদার লাইসেন্সের ক্ষেত্রে ২০-৩০ দিন পেশাদার লাইসেন্সের ক্ষেত্রে ৪০-৪৫ দিন	সহকারী পরিচালক(ইঞ্জি:) ও লাইসেন্সিং কর্তৃপক্ষ বিআরটিএ সার্কেল অফিস। ফোন ও ইমেইল নম্বর বিআরটিএ ওয়েবসাইটে রয়েছে।

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
		গ্রাহককে নির্ধারিত আবেদন ফরম পূরণসহ নির্ধারিত ফরমে রেজিস্টার্ড চিকিৎসক প্রদত্ত মেডিকেল সার্টিফিকেটসহ লাইসেন্স ইস্যুকারী বিআরটিএ সার্কেল অফিসে আবেদন করতে হয়। আবেদনের পর বিআরটিএ অফিস কর্তৃক ড্রাইভিং পরীক্ষার [ব্যবহারিক পরীক্ষা] তারিখ, সময় ও স্থান উল্লেখ করে একটি প্রাপ্তিস্বীকারপত্র ইস্যু করা হয়। পরীক্ষায় উত্তীর্ণের পর গ্রাহকের বায়োমেট্রিক্স গ্রহণ ও উপরোক্ত [ক] পদ্ধতি অনুযায়ী আবেদন নিষ্পত্তি করা হয়।				
৬।	মোটরযানের রুট পারমিট ইস্যু ও নবায়ন	সেবাগ্রহণকারী সংশ্লিষ্ট বিআরটিএ অফিসে নির্ধারিত ফরমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও ফিসহ স্টেজ ক্যারেজ ও মালবাহী মোটরযানের রুটপারমিট ইস্যু/ নবায়নের জন্য আবেদন করতে হয়। বিআরটিএ অফিস কর্তৃক উক্ত আবেদন যাচাই-বাছাই করে সঠিক পাওয়া গেলে আঞ্চলিক পরিবহন কমিটি (আরটিসি)-তে উপস্থাপন করা হয়। কমিটি কর্তৃক অনুমোদিত হলে সদস্য-সচিব (সহকারী পরিচালক (ইঞ্জিঃ))রুটপারমিট ইস্যু/নবায়ন করে গ্রাহককে সরবরাহ করা হয়। *এক জেলা/মেট্রোপলিটন এলাকার মধ্যে চলাচলকারী স্টেজ ক্যারেজ এর জন্য সংশ্লিষ্ট জেলা/মেট্রোপলিটন আরটিসি বরাবর আবেদন করতে হবে।	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র পূরণ ও স্বাক্ষর; ২। প্রয়োজনীয় ফি প্রদানের রশিদ; ৩। চালকের নিয়োগপত্র ও ড্রাইভিং লাইসেন্স-এর সত্যায়িত কপি; ৪। রেজিস্ট্রেশন ও ফিটনেস সার্টিফিকেটের সত্যায়িত ফটোকপি; ৫। রুটপারমিট সার্টিফিকেটের মূল কপি (নবায়নের ক্ষেত্রে); ৬। হালনাগাদ ট্যাক্স টোকেন এর সত্যায়িত ফটোকপি; ৭। TIN সংক্রান্ত কাগজপত্র-এর সত্যায়িত কপি; ৮। অনুমিত আয়কর জমার রশিদ এর সত্যায়িত ফটোকপি।	১। বাস / মিনিবাস এর ক্ষেত্রে প্রতি বছর ৫৭৫ টাকা (এক জেলার মধ্যে চলাচলের জন্য), ২। প্রতি বছর ৯২৫ টাকা (একাধিক কিন্তু অনধিক তিন জেলার মধ্যে চলাচলের জন্য) ৫। প্রতি বছর ১২৯০ টাকা (তিনের অধিক জেলার মধ্যে চলাচলে জন্য)	কমিটি/ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে ৭ দিন	সহকারী পরিচালক(ইঞ্জি:) সংশ্লিষ্ট সার্কেল অফিস/ উপ-পরিচালক(ইঞ্জি:) সংশ্লিষ্ট বিভাগ/ পরিচালক(ইঞ্জি), বিআরটিএ সদর কার্যালয়। ফোন ও ইমেইল নম্বর বিআরটিএ ওয়েবসাইটে রয়েছে।

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
		*একাধিক জেলা এবং একই বিভাগের মধ্যে চলাচলকারী স্টেজ ক্যারেজ এর জন্য বিআরটিএর সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় অফিসে আবেদন করতে হবে। *আন্তঃবিভাগ স্টেজ ক্যারেজ এর রুট পারমিটের জন্য বিআরটিএ সদর কার্যালয়ের রুট পারমিট শাখায় আবেদন করতে হবে।				
৭।	মোটরযানের ফিটনেস সার্টিফিকেট ইসু ও নবায়ন	মোটরযানের ফিটনেস সার্টিফিকেট নবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও নির্ধারিত ফি জমারশিদসহ গ্রাহককে নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হয়। উক্ত আবেদনপত্রসহ মোটরযানটি সংশ্লিষ্ট বিআরটিএ সার্কেল অফিসে মোটরযান পরিদর্শক কর্তৃক পরিদর্শনের জন্য সরজমিনে হাজির করতে হয়। মোটরযান পরিদর্শক কর্তৃক মোটরযানটি পরিদর্শনের পর ফিটনেস প্রদানের জন্য উপযুক্ত বিবেচিত হলে এক বছরের জন্য ফিটনেস সার্টিফিকেট নবায়ন করত একটি সার্টিফিকেট ইস্যু করা হয়।	১। নির্ধারিত ফরমে পূরণকৃত ও স্বাক্ষরকৃত আবেদনপত্র; ২। প্রয়োজনীয় ফি জমারশিদ; ৩। ফিটনেস সার্টিফিকেটের মূল কপি; ৪। হালনাগাদ ট্যাক্স টোকেন এর সত্যায়িত ফটোকপি; ৫। TIN সংক্রান্ত কাগজপত্র-এর সত্যায়িত কপি; ৬। অনুমিত অগ্রিম আয়কর প্রদানের প্রমাণপত্র	ফিটনেস ফি ১। হালকা ও মাঝারিযান: ৯০০ **টাকা** ২। ভারীযান: ১৩৫০ **টাকা** ৩। অগ্রিম আয়কর (গাড়ির সিসির ভিত্তিতে নির্ণিত) গাড়ির ধরণভেদে ১৫,০০০ হতে ১২৫,০০০ টাকা পর্যন্ত	১-২ দিন	মোটরযান পরিদর্শক সংশ্লিষ্ট সার্কেল

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৮।	মোটরযানের ট্যাক্স টোকেন ইস্যু ও নবায়ন	মোটরযানের রেজিস্ট্রেশনের সময় প্রথম ট্যাক্স টোকেন বিআরটিএ অফিস কর্তৃক ইস্যু করা হয়। পরবর্তীতে অনুমোদিত ব্যাংকসমূহের নির্ধারিত যে কোন শাখা/বুথ এ প্রয়োজনীয় ফি জমা প্রদান করে ট্যাক্স টোকেন নবায়ন করা যায়।	১। প্রয়োজনীয় ফি জমারশিদ; ২। পূর্বের ইস্যুকৃত ট্যাক্স টোকেন সার্টিফিকেট (মূল কপি)।	মোটরযানের ট্যাক্স সিট সংখ্যা, বোঝাই গাড়ির ওজন ইত্যাদির উপর ভিত্তি করে নির্ধারণ করা রয়েছে যার হার বিআরটিএ'র ওয়েবসাইটে (www.brta.gov.bd) রয়েছে।	১-২ দিন	সহকারী পরিচালক(ইঞ্জি:) ও রেজিস্টারিং অথরিটি বিআরটিএ সার্কেল অফিস
৯।	কন্ডাক্টর লাইসেন্স ইস্যু ও নবায়ন	সেবাগ্রহীতাকে নির্ধারিত ফরমে সংশ্লিষ্ট সার্কেল অফিসে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও ফি জমারশিদসহ কন্ডাক্টর লাইসেন্সের জন্য আবেদন করতে হবে। বিআরটিএ অফিস কর্তৃক আবেদনটি যাচাই-বাছাই করে সঠিক পাওয়া গেলে গ্রাহককে পরীক্ষার জন্য এতদুদ্দেশ্যে গঠিত কমিটির নিকট হাজির হওয়ার জন্য নোটিশ প্রদান করা হয়। পরীক্ষায় উত্তীর্ণের পর গ্রাহকের অনুকূলে কন্ডাক্টর লাইসেন্স ইস্যু করা হয়।	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২। জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি; ৩। সাম্প্রতিক তোলা ৩ কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি; ৪। নির্ধারিত ফরমে চিকিৎসা সনদপত্র; ৫। প্রয়োজনীয় ফি জমারশিদ	৮৭ টাকা	৩০-৪০ দিন	সহকারী পরিচালক(ইঞ্জি:) বিআরটিএ সার্কেল অফিস ফোন ও ইমেইল নম্বর বিআরটিএ ওয়েবসাইটে রয়েছে।

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
১০।	ইন্সট্রাক্টর লাইসেন্স ইস্যু	সেবাগ্রহণকারীকে বিআরটিএ সদর কার্যালয়ের ইঞ্জিনিয়ারিং শাখায় নির্ধারিত ফরমে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও ফি জমারশিদসহ ইন্সট্রাক্টর লাইসেন্সের জন্য আবেদন করতে হবে। বিআরটিএ অফিস কর্তৃক আবেদনটি যাচাই-বাছাই করে সঠিক পাওয়া গেলে গ্রাহককে পরীক্ষার জন্য এতদুদ্দেশ্যে গঠিত কমিটির নিকট হাজির হওয়ার জন্য নোটিশ প্রদান করা হয়। পরীক্ষায় উত্তীর্ণের পর গ্রাহকের অনুকূলে ইন্সট্রাক্টর লাইসেন্স ইস্যু করা হয়।	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন; ২। প্রয়োজনীয় ফি জমারশিদ; ৩। বৈধ ভারী শ্রেণীর ড্রাইভিং লাইসেন্সের সত্যায়িত ফটোকপি: ৪। এসএসসি সার্টিফিকেট এর সত্যায়িত অনুলিপি; ৫। জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত অনুলিপি; ৬। সদ্য তোলা রঙিন ২ কপি পাসপোর্ট ও ২ কপি স্ট্যাম্প সাইজের ছবি; ৭। তিন বছরের বাস্তব অভিজ্ঞতার প্রমাণপত্র; ৮। জীবন বৃত্তান্ত; ৯। প্রথম শ্রেণীর সরকারী গেজেটেড কর্মকর্তা প্রদত্ত চারিত্রিক সার্টিফিকেট	৮৬৩ টাকা	কমিটি কর্তৃক গৃহীত পরীক্ষায় উত্তীর্ণের পর ১৫ দিন	পরিচালক(ইঞ্জিঃ) বিআরটিএ সদর কার্যালয়। ফোন: ৯১১৫৫৪৪ ই-মেইল: de@brta.gov.bd
১১।	উইন্ডশীল ডিকল (স্টিকার)	মোটরযান ফিটনেস সার্টিফিকেট ইস্যু বা নবায়নের সময় মোটরযানের উইন্ডশিল্ড গ্লাসে বিআরটিএ কর্তৃক লাগিয়ে দেয়া হয়।	১। হালনাগাদ ট্যাক্স টোকেন এর সত্যায়িত ফটোকপি; ২। ফিটনেস সার্টিফিকেট এর সত্যায়িত ফটোকপি;	৫২ টাকা	১ দিন	মোটরযান পরিদর্শক সংশ্লিষ্ট সার্কেল অফিস
১২।	বিভিন্ন ধরনের সেবার জন্য ফরম সরবরাহ	অফিসে সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে সরবরাহ করা হয়।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৫-১৫ মিনিট বিআরটিএর ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে	সহকারী পরিচালক(ইঞ্জিঃ) বিআরটিএ সার্কেল অফিস ফোন ও ইমেইল নম্বর বিআরটিএ ওয়েবসাইটে রয়েছে।

২.২। প্রতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৫)	(৪)	(৬)	(৭)
১।	সরকারী প্রতিষ্ঠানের মালিকানাধীন যানবাহন অকেজো ঘোষণা করার বিষয় সুপারিশ	প্রতিষ্ঠানের আবেদনের প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট মোটরযানটি মোটরযান পরিদর্শক কর্তৃক সরজমিনে পরিদর্শন করা হয়। মোটরযানটি অকেজো ঘোষণার যোগ্য হলে নির্ধারিত ফরমে সুপারিশ করা হয়।	(১) সংশ্লিষ্ট যানবাহনের লগ বই এর ফটোকপি; (২) রেজিস্ট্রেশন সনদের ফটোকপি	প্রযোজ্য নয়	২-৩ দিন	সহকারী পরিচালক(ইঞ্জি:)/ মোটরযান পরিদর্শক সংশ্লিষ্ট সার্কেল অফিস

২.৩। অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৫)	(৪)	(৬)	(৭)
১।	পেনশন/পারিবারিক পেনশন ও আনুতোষিক মঞ্জুর	ক) আবেদনের প্রেক্ষিতে; খ) পেনশন বিধিমালা ও পেনশন সহজীকরণ নীতিমালা-২০০৯ অনুসরণে; গ) শৃঙ্খলা ও অডিট নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন যাচাই সাপেক্ষে নিষ্পত্তি করা; ঘ) পত্রের মাধ্যমে আবেদনকারীকে অবহিত করা;	ক) সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার আবেদন (পেনশন ফরম, নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ সংযুক্তিসহ); খ) প্রত্যাশিত শেষ বেতন সনদ, চাকরি বিবরণী, বিগত তিন বছরের না-দাবী প্রত্যয়নপত্র এবং বিভিন্ন কর্মস্থল হতে প্রাপ্ত অডিট অনাপত্তি ও না-দাবী সনদ পত্র; গ) প্রাপ্তব্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র;	বিনামূল্যে	১৫ দিন	মোঃ রিয়াজুর রহমান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৯১৩২৪৮১ ই-মেইল: ada@brta.gov.bd

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
			ঘ) অধিকন্তু, পেনশন সহজীকরণ নীতিমালা-২০০৯ মোতাবেক অন্যান্য কাগজপত্র;			
২।	পিআরএল/লাম্পগ্রান্ট অনুমোদন	ক) আবেদনের প্রেক্ষিতে নিষ্পত্তি করা; খ) পত্রের মাধ্যমে আবেদনকারীকে অবহিত করা;	ক) সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার আবেদন,; খ) হিসাবরক্ষণ অফিস হতে প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন;	বিনামূল্যে	১০ দিন	মোঃ রিয়াজুর রহমান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৯১৩২৪৮১ ই-মেইল: ada@brta.gov.bd
৩।	ভবিষ্য তহবিল হতে চূড়ান্ত উত্তোলন	ক) আবেদনের প্রেক্ষিতে; খ) সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা-১৯৭৯ অনুসরণপূর্বক নিষ্পত্তি করা; গ) পত্রের মাধ্যমে আবেদনকারীকে অবহিত করা;	ক) আবেদনপত্র; খ) চূড়ান্ত পাওনা পরিশোধের অথরিটিপত্র; গ) জিপিএফ স্লিপ;	বিনামূল্যে	৫ দিন	মোঃ রিয়াজুর রহমান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৯১৩২৪৮১ ই-মেইল: ada@brta.gov.bd
৪	ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরী প্রদান।	ক) সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে; খ) সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা-১৯৭৯ অনুসরণপূর্বক নিষ্পত্তি করা; খ) পত্রের মাধ্যমে আবেদনকারীকে অবহিত করা;	ক) নির্ধারিত আবেদন ফরমে আবেদনপত্র; খ) হিসাবরক্ষণ অফিস কর্তৃক প্রদত্ত ভবিষ্য তহবিলে জমাকৃত অর্থের স্লিপ;	বিনামূল্যে	৫ দিন	মোঃ রিয়াজুর রহমান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৯১৩২৪৮১ ই-মেইল: ada@brta.gov.bd

ক্র.নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
৫।	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও অন্যান্য অর্জিত ছুটি মঞ্জুর।	ক) সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে; খ) নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা-১৯৫৯ ও বাংলাদেশ চাকুরী (বিনোদন ভাতা) বিধিমালা-১৯৭৯ অনুসরণপূর্বক নিষ্পত্তি করা; গ) পত্রের মাধ্যমে আবেদনকারীকে অবহিত করা;	ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র; খ) হিসাবরক্ষণ অফিস হতে প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রত্যয়ন; গ) শ্রান্তি বিনোদন ছুটির ক্ষেত্রে ইতিপূর্বের মঞ্জুরীর জিও'র কপি; ঘ) চিকিৎসাজনিত ছুটির ক্ষেত্রে চিকিৎসা সনদ; ঙ) মাতৃত্বকালীন ছুটির ক্ষেত্রে চিকিৎসা সনদ;	বিনামূল্যে	৫ দিন	মোঃ রিয়াজুর রহমান সহকারী পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৯১৩২৪৮১ ই-মেইল: ada@brta.gov.bd
৬।	তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের পদোন্নতি, টাইমস্কেল, সিলেকশন গ্রেড প্রদান	ক) ডিপিসি সভার সিদ্ধান্তের প্রেক্ষিতে নিষ্পত্তি করা; খ) পত্রের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীকে অবহিত করা;	ক) শৃঙ্খলাজনিত প্রতিবেদন; খ) এসিআর;	বিনামূল্যে	৩০ দিন	মোঃ ইউছুব আলী মোল্লা উপ পরিচালক (প্রশাসন) ফোন: +৮৮-০২-৯১১৪০৮৮ ই-মেইল: dda@brta.gov.bd

২.৪। আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক : http://www.rthd.gov.bd/citizen_charter.php

২। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)
সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করুন

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবী : জনাব মুহাম্মদ শওকত আলী (যুগ্মসচিব), সচিব, বিআরটিএ ফোন : ৯১৩২৪৮০ ইমেইল : msali4068@hotmail.com ওয়েব পোর্টাল: http://www.brta.gov.bd/index.php/contacts/feedback-comments	১-৩ দিন
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি(GRS) • চেয়ারম্যান, বিআরটিএ • ফোন: ৯১৪১২৬৮ (ফ্যাক্স: ৯১১৬১৬৩) • ই-মেইল: chairman@brta.gov.bd	১-২ দিন

৩। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/ কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির জন্য করণীয়;
১।	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদনপত্র জমা প্রদান;
২।	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় সেবামূল্য পরিশোদ করা;
৩।	নির্দেশনা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংগে আনা;
৪।	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা;