

পোস্টমাস্টার জেনারেল এর কার্যালয়, উত্তরাঞ্চল, রাজশাহী



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার বাংলাদেশ ডাক বিভাগ

সিটিজেন চার্টার (নাগরিক সনদ)

আমাদের লক্ষ্য (Our Vision)

স্বাধীনতা, উন্নয়ন, শান্তি ও সমৃদ্ধি আনয়ন এবং বিশ্ব পর্যায়ে জনগণের সেবার ক্ষেত্রে ডাক বিভাগের নেতৃত্ব গৃহীত করা এবং সর্বোচ্চ মানের সেবা প্রদান করা।

আমাদের লক্ষ্য (Our Mission)

- ১) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।
- ২) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।
- ৩) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।
- ৪) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।
- ৫) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।
- ৬) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।

আমাদের সার্ভিস সনদ (Our Services)

- ১) ডাক সার্ভিস
- ২) পোস্টাল সার্ভিস
- ৩) ডাক জীম ফান্ড
- ৪) ডাক সঞ্চয়
- ৫) ডাক সঞ্চয়
- ৬) ডাক সঞ্চয়
- ৭) ডাক সঞ্চয়
- ৮) ডাক সঞ্চয়
- ৯) ডাক সঞ্চয়
- ১০) ডাক সঞ্চয়
- ১১) ডাক সঞ্চয়
- ১২) ডাক সঞ্চয়
- ১৩) ডাক সঞ্চয়
- ১৪) ডাক সঞ্চয়
- ১৫) ডাক সঞ্চয়
- ১৬) ডাক সঞ্চয়
- ১৭) ডাক সঞ্চয়
- ১৮) ডাক সঞ্চয়
- ১৯) ডাক সঞ্চয়
- ২০) ডাক সঞ্চয়

স্বাধীনতা সনদ (Standard Time of Services) সর্বজনীন ডাক সনদ (Universal Postal Services)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	স্বাধীনতা সনদ
১	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ
২	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ
৩	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ
৪	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ
৫	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ
৬	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ
৭	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ
৮	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ
৯	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ
১০	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ
১১	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ
১২	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ

আর্থিক সেবা (Financial Services)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	আর্থিক সেবা
১	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ
২	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ
৩	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ
৪	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ

ডাক জীম ফান্ড (Postal Life Insurance)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	ডাক জীম ফান্ড
১	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ
২	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ
৩	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ
৪	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ

ডাক সেবা সম্পর্কে অভিযোগ সনদ (Complaints Relating to Postal Services)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	অভিযোগ সনদ
১	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ
২	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ
৩	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ
৪	স্বাধীনতা সনদ	স্বাধীনতা সনদ

স্বাধীনতা সনদ (Quality Services)

স্বাধীনতা সনদ প্রদানের ক্ষেত্রে ডাক বিভাগের সেবা সর্বোচ্চ মানের হওয়া উচিত।

আমাদের গ্রাহক (Our Customers)

- ১) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।
- ২) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।
- ৩) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।
- ৪) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।

স্বাধীনতা সনদ (Commitment to our Customers)

- ১) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।
- ২) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।
- ৩) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।
- ৪) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।

স্বাধীনতা সনদ (Expectation From Our Customers)

- ১) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।
- ২) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।
- ৩) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।
- ৪) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।
- ৫) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।
- ৬) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।
- ৭) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।
- ৮) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।
- ৯) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।
- ১০) দেশের উন্নয়ন ও বিকাশে উৎসাহিত করা এবং জনগণের সেবা প্রদান করা।

ৱেবসাইট: www.bdpost.gov.bd



বগুড়া বিভাগ



পরিচালক (বগুড়া) বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ ডাক বিভাগ
 ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল এর কার্যালয়
 বগুড়া পোস্টাল বিভাগ, বগুড়া-৫৮০০।
<https://pmgraj.bdpost.gov.bd/>



সিটিজেন চার্টার (নাগরিক সনদ)

আমাদের লক্ষ্য (Our Vision)

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সাথে তাল মিলিয়ে স্বল্প সময়ে এবং স্বল্প ব্যয়ে জনসাধারণের সেবাসেতায় ডাক সুবিধা পৌঁছে দেয়ার মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন করা এবং সততা, বিশ্বস্ততা ও জনসেবার প্রত্যঙ্গ নিয়ে ডিজিটাল, ফাইন্যান্সিয়াল, ইলেকট্রনিক, ডিজিটালসহ সব ধরনের মানসম্মত সার্ভিস প্রদান করার মাধ্যমে বাংলাদেশ ডাক বিভাগ কে বিশ্বমান সম্পন্ন প্রতিষ্ঠানে উন্নীত করা।

আমাদের উদ্দেশ্য (Our Mission)

দেশের অভ্যন্তরে ও বিদেশে ডাকসেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন। এ লক্ষ্যে বাংলাদেশ ডাক বিভাগের করণীয়ঃ

- গ্রাহক চাহিদা পূরণের জন্য সক্রিয় থাকার লক্ষ্যে এবং বিশ্বস্ত সেবা প্রদানের লক্ষ্যে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করা
- কর্মচারীদের মাঝে সেবা প্রদানের প্রতিযোগিতামূলক মনোভাব এবং সেবা প্রদানের সময় গ্রাহকের সাথে স্বাভাবিক আচরণ নিশ্চিত করা
- দেশের সামাজিক অর্থনৈতিক অবস্থার প্রতি লক্ষ্য রেখে প্রতিষ্ঠান পরিচালনা করা
- এলাকাতেনে দেশের সর্বত্র মানসম্মত সেবা প্রদান করা।

আমাদের সার্ভিস সমূহ (Our Services)

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ জনসাধারণকে মূলত দুই ধরনের সার্ভিস প্রদান করে থাকে-

- মূল সার্ভিস
- এমএলি সার্ভিস

মূল সার্ভিস

সাধারণ চিঠি পত্র	রেজিস্টার্ড চিঠিপত্র	জিইপি	ইএমএস
ই-কমার্স	স্পীড পোস্ট	মর্নি অর্ডার	পার্সেল সার্ভিস
ডিপিএল	ডিপিএল	ডাকটিকেট বিক্রয়	ডাকপ্রদা গ্রহণ, প্রেরণ ও বিপি
ডাকযোগে ডিজিটাল ভূমি সেবা	পাসপোর্ট ও ড্রাইভিং লাইসেন্স বিপি	ইএমটিএস (মোবাইল মানি অর্ডার)	

এক্সপ্লি সার্ভিস

- ডাক জীবন বীমা
- সঞ্চয় ব্যাংক, সঞ্চয়পত্র বিক্রয় ও জাহানো
- গ্রাইভ বচ এবং পোস্টাল অর্ডার বিক্রয় ও জাহানো
- সরকারের সকল প্রকার নন পোস্টাল টিকেট মুদ্রণ ও বিতরণ
- সরকারী শিক্ষাক্রমে অন্য যেকোনো সেবা

স্বাক্ষরিত সার্ভিস (Standard Line of Services)

স্বাক্ষরিত সার্ভিস (Universal Postal Services)

ক্রমিক নং	স্বাক্ষরিত সার্ভিস	সেবা প্রদানের সময়সীমা
০১	সাধারণ চিঠি বিপি	পত্রের অভ্যন্তরে পত্রের দিন, অভ্যন্তর পত্রের ২ দিন এবং প্রত্যহর অফসে ৩ দিন
০২	রেজিস্টার্ড চিঠি বিপি	পত্রের অভ্যন্তরে পত্রের দিন, অভ্যন্তর পত্রের ২ দিন এবং প্রত্যহর অফসে ৩ দিন
০৩	জি ই পি	পত্রের অভ্যন্তরে পত্রের দিন, দেশের অভ্যন্তরে পত্রের ২ দিন এবং উপজেলা ও গ্রামীণ অফসে ৩ দিন
০৪	ই এম এম	আমাদের বুক করার ৩৬ ঘণ্টার মধ্যে ডিলিভারী ডাক প্রদানসে পৌঁছানো
০৫	মর্নি অর্ডার বিপি	পত্রের অভ্যন্তরে পত্রের দিন, অভ্যন্তর পত্রের ২ দিন এবং প্রত্যহর অফসে ৩ দিন
০৬	ইএমটিএস (মোবাইল মানি অর্ডার)	স্বাক্ষরিতভাবে দেশের যে কোন প্রান্তে সেবা প্রদান।

স্বাক্ষরিত সার্ভিস (Financial Services)

ক্রমিক নং	স্বাক্ষরিত সার্ভিস	সেবা প্রদানের সময়সীমা
০১	সঞ্চয় বীমা/মোবাইল বিমা/সঞ্চয়	অনলাইন প্রদান ডাকঘর, উপজেলা ডাকঘর ও নন-অফিসে ড্রাক সেবা প্রদান।
০২	সঞ্চয় বীমা	আমাদের কারিখ থেকে পরবর্তী ২৪ ঘণ্টা
০৩	মোবাইল সার্ভিস	প্রদান ডাকঘর ০১ দিন, উপজেলা ডাকঘর অফসে ০৩ দিনের মধ্যে।

ডাক জীবন বীমা (Postal Life Insurance)

ক্রমিক নং	স্বাক্ষরিত সার্ভিস	সেবা প্রদানের সময়সীমা
০১	পলিসি গ্রহণ	পলিসি গ্রহণ প্রক্রিয়া শুরু করার এক মাসের মধ্যে বীমা পলিসি প্রদান
০২	সঞ্চয় বীমা	আমাদের কারিখ থেকে এক মাস
০৩	ডাক	আমাদের কারিখ থেকে ১৪ দিন
০৪	মোবাইল সার্ভিস	আমাদের কারিখ থেকে এক মাস

ডাকসেবা সম্পর্কে অভিযোগ চর্চা

ডাকসেবা সম্পর্কে যে কোন অভিযোগ করলে সর্বোচ্চ ৩০ দিনের মধ্যে বিবেচনা করা হবে।

অভিযোগের ধরন	সেবার ক্ষতি	নিষ্পত্তির সময়সীমা
চিঠিপত্র, মর্নি অর্ডার, পার্সেল সার্ভিস	সর্বপ্রথম পোস্টমাস্টার অফিসি সার্ভিস ডিপিএল	স্বাক্ষরিতভাবে প্রার্থিতার। অল্পমূল্যে পত্রের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ
ডাকঘর/ডাক সেবার অসুবিধা	সর্বপ্রথম ডিপিএল অফিসি সার্ভিস ডিপিএল	স্বাক্ষরিতভাবে প্রার্থিতার। অল্পমূল্যে পত্রের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ

মানসম্মত সার্ভিস সমূহ (Quality Services)

দেশের অভ্যন্তরে প্যারামিটার এনসুরেন্স পোস্ট (জিইপি) এর মাধ্যমে ডাকপ্রদান গ্রহণের পর স্পষ্ট পরিধেয় করে ২৪ ঘণ্টার মধ্যে গ্রাহকের নিকট বিপি করা হবে। এনসুরেন্স সেল সার্ভিস (ইএমএস) এর মাধ্যমে দেশের বাইরে ২২ ঘণ্টার মধ্যে বিপি করা হবে।

আমাদের গ্রাহক (Our Customers)

- দেশের অভ্যন্তরে এবং দেশের বাইরে সকল আর্থিক ডাকসেবা গ্রহণ করতে পারেন
- দেশের এবং দেশের বাইরে বিভিন্ন সরকারী বেসরকারী প্রতিষ্ঠানে যারা ডাকের মাধ্যমে সেবা গ্রহণ করে থাকে
- বিভিন্ন ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠানে যারা ডাক সার্ভিসের মাধ্যমে ডকুমেন্ট, পার্সেল প্রেরণ করে থাকে
- সর্বোচ্চ ডাকের স্বার্থপরতার সকল পর্যায়ের সরকারী, আধা-সরকারী, স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠান।

গ্রাহকের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি (Commitment to our Customers)

- গ্রাহকের প্রতি আমাদের আশে হাচ্চা, সৌজন্য ও সহযোগিতামূলক মনোভাব
- সর্বোচ্চ সেবা প্রদানের মানসিকতা
- দেশের প্রত্যহর অফসে ডাক সেবা প্রদানের নিশ্চয়তা, ডাকপ্রদান নিরাপত্তা বিধান
- আননন্দকারী আমাদের নিশ্চয়তা প্রদান
- ডাক বিভাগ একান্ত নির্ভরযোগ্য দেশের সকল জনসাধারণের কাছে সর্বজনীন ডাক সেবা পৌঁছে দিতে অস্বীকারবদ্ধ।

গ্রাহকের নিকট ডাক বিভাগের প্রত্যাশা (Expectations From Our Customers)

- ডাক প্রদান উপর গ্রাহক ও প্রেরকের পূর্ণ ত্রিকানা ও মোবাইল নং স্পষ্টভাবে সেবা
- গ্রাহকের ত্রিকানা পোস্ট কোড উল্লেখ করা
- রেজিস্টার্ড (Registered), ইনশুরেন্স (Insured), জি ই পি (GEP), ই এম এম (EMS), পার্সেল (Parcel) স্পীড পোস্ট (Speed Post) এর প্রেরণ প্রয়োজনীয় কর্ম সঠিকভাবে পূরণ করা
- ডাক প্রদান ডাকঘরে সেওয়ার পূর্বে সঠিক ডাকমাল সন্মুক্ত করা
- অধিক প্রদান ডাকে না দেওয়া
- ডাক বিভাগের নির্ধারিত আকারের বাইরে ডাকপ্রদান বুক না করা
- ডাকঘরে সুপুলকভাবে লাইনে দাঁড়িয়ে ডাকপ্রদান বুক করা।



পাবনা বিভাগ

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ

ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল এর কার্যালয়

পাবনা বিভাগ, পাবনা-৬৬০০।

<https://pmsgraj.bdpost.gov.bd/>



সিটিজেন চার্টার (নাগরিক সনদ)

আমাদের লক্ষ্য (Our Vision)

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সাথে তাল মিলিয়ে স্বল্প সময়ে এবং স্বল্প খরচে জনগণের দোরগোড়ায় ডাক সুবিধা পৌঁছে দেয়ার মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন করা এবং সততা, বিশ্বস্ততা ও জনসেবার ব্রত নিয়ে ফিজিক্যাল, ফাইন্যান্সিয়াল, ইলেকট্রনিক, ডিজিটালসহ সব ধরনের মানসম্মত সার্ভিস প্রদান করার মাধ্যমে বাংলাদেশ ডাক বিভাগ কে বিশ্বমান সম্পন্ন প্রতিষ্ঠানে উন্নীত করা।

আমাদের উদ্দেশ্য (Our Mission)

দেশের অভ্যন্তরে ও বিদেশে ডাকসেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন। এ লক্ষ্যে বাংলাদেশ ডাক বিভাগের করণীয়ঃ

- ❖ গ্রাহক চাহিদা পূরণের জন্য সচেতন থাকার
- ❖ দক্ষ ও বিশ্বস্ত সেবা প্রদানের লক্ষ্যে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করা
- ❖ কর্মচারীদের মাঝে সেবা প্রদানের প্রতিযোগিতামূলক মনোভাব এবং সেবা প্রদানের সময় গ্রাহকের সাথে সম্মানজনক আচরণ নিশ্চিত করা
- ❖ দেশের সামাজিক অর্থনৈতিক অবস্থার প্রতি লক্ষ্য রেখে প্রতিষ্ঠান পরিচালনা করা
- ❖ এলাকাভেদে দেশের সর্বত্র মানসম্মত সেবা প্রদান করা।

আমাদের সার্ভিস সমূহ (Our Services)

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ জনসাধারণকে মূলত দুই ধরনের সার্ভিস প্রদান করে থাকে-

- ১) মূল সার্ভিস
- ২) এজেন্সি সার্ভিস

মূল সার্ভিসঃ

সাধারণ চিঠি পত্র	রেজিস্টার্ড চিঠিপত্র	জিইপি	ইএমএস
ই-কমার্স	স্পীড পোস্ট	মনি অর্ডার	পার্সেল সার্ভিস
ভিপিপি	ভিপিএল	ডাকটিকেট বিক্রয়	ডাকদ্রব্য গ্রহণ, প্রেরণ ও বিলি
ডাকযোগে ডিজিটাল ভূমি সেবা	পাসপোর্ট ও ড্রাইভিং লাইসেন্স বিলি	ইএমটিএস (মোবাইল মনি অর্ডার)	

এজেন্সি সার্ভিস

- ❖ ডাক জীবন বীমা
- ❖ সঞ্চয় ব্যাংক, সঞ্চয়পত্র বিক্রয় ও ভাঙানো
- ❖ প্রাইজ বন্ড এবং পোস্টাল অর্ডার বিক্রয় ও ভাঙানো
- ❖ সরকারের সকল প্রকার নন পোস্টাল টিকেট মুদ্রণ ও বিতরণ
- ❖ সরকারী সিদ্ধান্তক্রমে অন্য যেকোনো সেবা

ডাকসেবার সময়সীমা (Standard time of Services)

সর্বজনীন ডাকসেবা (Universal Postal Services)

ক্রমিক নং	ডাকসেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা
০১	সাধারণ চিঠি বিলি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫ দিন
০২	রেজিস্টার্ড চিঠি বিলি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫ দিন
০৩	জি ই পি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য জেলা শহরে ২ দিন এবং উপজেলা ও গ্রামীণ অঞ্চলে ০৩ দিন
০৪	ই এম এস	ডাকঘরে বুক করার ৩৬ ঘণ্টার মধ্যে বিলিকারী ডাক প্রকাশনে পৌঁছানো
০৫	মনি অর্ডার বিলি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫ দিন
০৬	ইএমটিএস (মোবাইল মনি অর্ডার)	তাৎক্ষণিকভাবে দেশের যে কোন প্রান্তে সেবা প্রদান।

আর্থিক সেবা (Financial Services)

ক্রমিক নং	আর্থিক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা
০১	সঞ্চয়ী হিসাব/মেয়াদী হিসাব/সঞ্চয়পত্র	অনলাইনে প্রধান ডাকঘর, উপজেলা ডাকঘর ও সাব-অফিসে দ্রুত সেবা প্রদান।
০২	মরণোত্তর দাবী	আবেদনের তারিখ থেকে পরবর্তী ১৫ দিন
০৩	মেয়াদপূর্ত সেবা	প্রধান ডাকঘরে ০১ দিনে, উপজেলা ডাকঘরে আবেদনের ০৩ দিনের মধ্যে।

ডাক জীবন বীমা (Postal life insurance)

ক্রমিক নং	আর্থিক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা
০১	পলিসি গ্রহণ	পলিসি গ্রহণ প্রক্রিয়া শুরু করার এক মাসের মধ্যে বীমা দলিল সরবরাহ
০২	মরণোত্তর দাবী	আবেদনের তারিখ থেকে এক মাস
০৩	ক্ষণ	আবেদনের তারিখ থেকে ১৫ দিন
০৪	মেয়াদপূর্ত সেবা	আবেদনের তারিখ থেকে এক মাস

ডাকসেবা সম্পর্কে অভিযোগ দাখিলঃ

ডাকসেবা সম্পর্কিত যে কোন অভিযোগ শুরু করার সাথে বিবেচনা করা হয়ঃ

অভিযোগের ধরণ	কোথায় করতে হবে	নিষ্পত্তির সময়সীমা
চিঠিপত্র, মনি অর্ডার, পার্সেল সংক্রান্ত	সংশ্লিষ্ট পোস্টমাস্টার অনুলিপি সংশ্লিষ্ট ডিপিএ মজি	তাৎক্ষণিকভাবে প্রান্তিকীকার। তদন্ত পূর্বক ০২ সপ্তাহের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ
গুরুতর আর্থিক/ডাক সেবার অনিয়ম	সংশ্লিষ্ট ডিপিএ মজি অনুলিপি সংশ্লিষ্ট পিএমজি	তাৎক্ষণিকভাবে প্রান্তিকীকার। তদন্ত পূর্বক ০১ মাসের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ

মানসম্মত সার্ভিস সমূহ (Quality Services)

দেশের অভ্যন্তরে গ্যারান্টিড এক্সপ্রেস পোস্ট (জিইপি) এর মাধ্যমে ডাকদ্রব্যাদি গ্রহণের পর দ্রুত পরিবহন করে ২৪ ঘণ্টার মধ্যে প্রাপকের নিকট বিলি করা হয়। এক্সপ্রেস মেইল সার্ভিস (ইএমএস) এর মাধ্যমে দেশের বাইরে ৭২ ঘণ্টার মধ্যে বিলি করা হয়।

আমাদের গ্রাহক (Our Customers)

- ❖ দেশের অভ্যন্তরে এবং দেশের বাইরের সকল নাগরিক ডাকসেবা গ্রহণ করতে পারেন
- ❖ দেশের এবং দেশের বাইরের বিভিন্ন সরকারী বেসরকারী প্রতিষ্ঠান যারা ডাকের মাধ্যমে সেবা গ্রহণ করে থাকে
- ❖ বিভিন্ন ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠান যারা ডাক সার্ভিসের মাধ্যমে ডকুমেন্ট, পার্সেল প্রেরণ করে থাকে
- ❖ সর্বেপরি ডাকের স্বার্থসংশ্লিষ্ট সকল পর্যায়ের সরকারী, আধা-সরকারী, স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠান।

গ্রাহকের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি

(Commitment to our Customers)

- ❖ গ্রাহকের প্রতি আমাদের আছে শ্রদ্ধা, সৌজন্য ও সহযোগিতামূলক মনোভাব
- ❖ সর্বোত্তম সেবা প্রদানের মানসিকতা
- ❖ দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলে ডাক সেবা প্রদানের নিশ্চয়তা, ডাকদ্রব্যাদি নিরাপত্তা বিধান
- ❖ আমানতকারীর আমানত নিশ্চয়তা প্রদান
- ❖ ডাক বিভাগ এলাকা নির্বিশেষে দেশের সকল জনগণের কাছে সর্বজনীন ডাক সেবা পৌঁছে দিতে অঙ্গীকারবদ্ধ।

গ্রাহকের নিকট ডাক বিভাগের প্রত্যাশা

(Expectations From Our Customers)

- ❖ ডাক দ্রব্যাদির উপর প্রাপক ও প্রেরকের পূর্ণ ঠিকানা ও মোবাইল নং স্পষ্টাঙ্করে লেখা
- ❖ প্রাপকের ঠিকানায় পোস্ট কোড উল্লেখ করা
- ❖ রেজিস্টার্ড (Registered), ইনশুরড (Ensured), জি ই পি (GEP), ই এম এস (EMS), পার্সেল (Parcel) স্পীড পোস্ট (Speed Post) এর ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ফর্ম সঠিকভাবে পূরণ করা
- ❖ ডাক দ্রব্যাদি ডাকঘরে দেওয়ার পূর্বে সঠিক ডাকমাস্তুল সংযুক্ত করা
- ❖ অবৈধ দ্রব্যাদি ডাকে না দেওয়া
- ❖ ডাক বিভাগের নির্ধারিত আকারের বাইরে ডাকদ্রব্যাদি বুক না করা
- ❖ ডাকঘরে সুশৃঙ্খলভাবে লাইনে দাঁড়িয়ে ডাকদ্রব্যাদি বুক করা।



দিনাজপুর বিভাগ

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ

সিটিজেন চার্টার (নাগরিক সনদ)



আমাদের লক্ষ্য (Our Vision)

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সাথে ভাল মিলিয়ে স্বল্প সময়ে এবং স্বল্প খরচে জনগণের সেবাসেবার ডাক সুবিধা পৌঁছে দেয়ার মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন করা এবং সততা, বিশ্বস্ততা ও জনসেবার ব্রত নিয়ে ফিজিক্যাল, কাইন্যান্সিয়াল, ইলেকট্রনিকসহ সব ধরনের মান সম্মত সার্ভিস প্রদান করার যথেষ্ট বাংলাদেশ ডাক বিভাগকে বিশ্বমান সম্পন্ন প্রতিষ্ঠানে উন্নীত করা।

আমাদের উদ্দেশ্য (Our Mission)

দেশের অভ্যন্তরে ও বিদেশে উচ্চমান সম্পন্ন ডাকসেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন। এ লক্ষ্যে বাংলাদেশ ডাক বিভাগের কর্মসূচী :

- গ্রাহক চাহিদা পূরণের জন্য সচেতন থাকা
- দক্ষ ও বিশ্বস্ত সেবা প্রদানের লক্ষ্যে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করা
- কর্মচারীদের মধ্যে সেবা প্রদানের প্রতিবোধিতামূলক মনোভাব সৃষ্টি এবং সেবা প্রদানের সময় গ্রাহকের সাথে তাদের সম্মানজনক আচরণ নিশ্চিত করা
- দেশের সামাজিক ও অর্থনৈতিক অবস্থার প্রতি লক্ষ্য রেখে প্রতিষ্ঠান পরিচালনা করা
- এলাকা ছেড়ে দেশের সর্বত্র মান সম্মত সেবা প্রদান করা।

আমাদের সার্ভিসসমূহ (Our Services)

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ জন সাধারণকে মূলত: দুই ধরনের সার্ভিস প্রদান করে থাকে-

- ১। মূল সার্ভিস ২। এক্সেলিট সার্ভিস

মূল সার্ভিস :

- সাধারণ চিঠিপত্র
- রেজিস্টার্ড চিঠিপত্র
- পার্সেল সার্ভিস
- জিপিএল
- জিপিপি
- জিইপি
- ইএমএস
- মনি অর্ডার
- ডাকটিকেট বিক্রয়
- রাজস্ব টিকেট বিক্রয়
- ডাকসেবার গ্রহণ ও বিলি
- ইলেকট্রনিক মানি ট্রান্সফার সার্ভিস
- পোস্টাল ক্যাশ কার্ড

এক্সেলিট সার্ভিস :

- ডাক জীবন বীমা
- সম্মত ব্যাকে, সম্মতপত্র বিক্রয় ও ভাঙ্গানো
- প্রাইজ বন্ড বিক্রয় ও ভাঙ্গানো
- পোস্টাল অর্ডার বিক্রয় ও ভাঙ্গানো
- বিভি ব্যাচরোল মুদ্রণ ও বিক্রয়
- প্রি-পেইড কার্ড বিক্রয়
- সরকারের সকল প্রকার নন পোস্টাল টিকেট মুদ্রণ ও বিতরণ
- ওয়েস্টার্ন ইউনিয়ন মানি ট্রান্সফার সার্ভিস
- সরকারী সিদ্ধান্তক্রমে অন্য যেকোন সেবা।

ডাক সেবার সময়সীমা (Standard Time of Services)

সর্বজনীন ডাক সেবা (Universal Postal Service)

ক্রমিক নং	ডাক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময় সীমা
১	সাধারণ চিঠি বিলি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫ দিন।
২	রেজি: চিঠি বিলি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫ দিন।
৩	জিইপি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য জেলা শহরে ২ দিন।
৪	ইএমএস	ডাকঘরের বুক করার ৩৬ ঘণ্টার মধ্যে বিলিকারী ডাক প্রদানে পৌঁছানো।
৫	এয়ার পার্সেল	ডাকঘরের বুক করার ৭২ ঘণ্টার মধ্যে বিলিকারী ডাক প্রদানে পৌঁছানো।
৬	মনি অর্ডার বিলি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫ দিন।

আর্থিক সেবা (Financial Service)

ক্রমিক নং	ডাক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময় সীমা
১	সম্মত হিসাব/মেয়াদী হিসাব/সম্মতপত্র	প্রধান ডাকঘরে তাৎক্ষণিকভাবে ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে ২০ মিনিট এবং কম্পিউটার প্রযুক্তিতে ২ মিনিটে সেবা প্রদান।
২	হিসাব স্থানান্তর	এক জেলা থেকে অন্য জেলায়: এক অফিস থেকে অন্য অফিসে ১০ দিন।
৩	মরণোত্তর দাবী	আবেদনের তারিখ থেকে পরবর্তী এক মাস।
৪	মেয়াদপূর্ত সেবা	জিপিও ও প্রধান ডাকঘরে সাথে সাথে, উপজেলা পোস্ট অফিস, সাব-পোস্ট অফিস ও শাখা পোস্ট অফিসে আবেদনের ১০ দিনের মধ্যে।

ডাক জীবন বীমা (Postal Life Insurance)

ক্রমিক নং	ডাক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময় সীমা
১	পুলিসি গ্রহণ	পুলিসি গ্রহণ প্রক্রিয়া শুরু করার এক মাসের মধ্যে বীমা দলিল সরবরাহ
২	হিসাব স্থানান্তর	১৫ দিনের মধ্যে।
৩	মরণোত্তর দাবী	আবেদনের তারিখ থেকে তিন মাস।
৪	ঋণ গ্রহণ	আবেদনের তারিখ থেকে এক মাস।
৫	মেয়াদ পূর্ত সেবা	আবেদনের তারিখ থেকে এক মাস।

ডাক সেবা সম্পর্কে অভিযোগ দায়িত্ব (Complaints Relating to Postal Service)

ডাকসেবা সম্পর্কিত যে কোন অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনা করা হয় :

অভিযোগের ধরণ	কোথায় করতে হবে	নিষ্পত্তির সময়সীমা
চিঠিপত্র, মনিঅর্ডার, পার্সেল সক্রোস্ত	সংশ্লিষ্ট পোস্টমাস্টার, অনুলিপি সংশ্লিষ্ট ডিপিএমজি	তাৎক্ষণিকভাবে প্রাতি স্বীকার। তদন্ত পূর্বক ৩ সপ্তাহের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ
গুরুতর আর্থিক/ডাক সেবার অনিয়ম	সংশ্লিষ্ট ডিপিএমজি, অনুলিপি পিএমজি	তাৎক্ষণিকভাবে প্রাতি স্বীকার। তদন্ত পূর্বক ১ মাসের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ
নীতি নির্ধারিত বিষয়ের সাথে সম্পৃক্ত অনিয়ম	পিএমজি/ডাক অধিদপ্তর	৭ দিনের মধ্যে প্রাতি স্বীকার। কার্যক্রম গ্রহণ শেষে ৩ মাসের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ

মানসম্মত সার্ভিসসমূহ (Quality Services)

দেশের অভ্যন্তরে গ্যারান্টিড এক্সেস পোস্ট (GEP) এর মাধ্যমে ডাকপ্রবাসি গ্রহণের পর দ্রুত পরিবেশন করে ২৪ ঘণ্টার মধ্যে গ্রাহকের নিকট বিলি করা হয়। এক্সেস মেইল সার্ভিস (ইএমএস) এর মাধ্যমে দেশের বাইরে ৭২ ঘণ্টার মধ্যে বিলি করা হয়।

আমাদের গ্রাহক (Our Customer)

- দেশের অভ্যন্তরে এবং দেশের বাইরে যে সকল নাগরিক ডাকসেবা গ্রহণ করে থাকেন।
- দেশের এবং বাইরের বিভিন্ন সরকারী বেসরকারী প্রতিষ্ঠান যারা ডাকে মাধ্যমে সেবা গ্রহণ করে থাকে।
- বিভিন্ন ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠান যারা ডাক সার্ভিসের মাধ্যমে ডকুমেন্ট, পার্সেল প্রেরণ করে থাকে।
- সর্বোপরি, ডাকের স্বার্থ সর্বেশ্বরী সকল পর্যায়ের সরকারী, আধা-সরকারী, বারুদপালিত প্রতিষ্ঠান

গ্রাহকের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি (Commitment to Our Customer)

- গ্রাহকের প্রতি আমাদের আস্থা রাখা, সৌজন্য ও সহযোগিতামূলক মনোভাব।
- সর্বোত্তম সেবা প্রদানের মানসিকতা।
- দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলে ডাক সেবা প্রদানের নিশ্চয়তা, ডাক প্রবাসির নিরাপত্তা বিধান।
- আমানতকারীর আমানতের নিশ্চয়তা প্রদান।
- ডাক বিভাগ এলাকা নির্বিশেষে দেশের সকল জনগণের কাছে সর্বজনীন ডাকসেবা (চিঠিপত্র) পৌঁছে দিতে অঙ্গীকারবদ্ধ।

গ্রাহকের নিকট ডাক বিভাগের প্রত্যাশা (Expectations From Our Customers)

- ডাক প্রবাসির উপর গ্রাহক ও প্রেরকের পূর্ণ ঠিকানা স্পষ্টাঙ্করে লেখা।
- গ্রাহকের ঠিকানার পোস্ট কোড উল্লেখ করা।
- রেজিস্টার্ড (Registered), ইন্শুরড (Insured), জিইপি (GEP), ইএমএস (EMS), পার্সেল (Parcel) এর ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ফর্ম সঠিকভাবে পূরণ করা।
- ডাক প্রবাসি ডাকঘরে দেওয়ার পূর্বে সঠিক ডাক মাস্ক ব্যবহার করা।
- অবৈধ প্রবাসি ডাকে না দেওয়া।
- নির্ধারিত আকারের বাইরে ডাক প্রবাসি বুক না করা।
- সুশৃঙ্খলভাবে লাইনে দাড়িয়ে ডাক প্রবাসি বুক করা।
- প্রতিটি বহুতল ভবনের পোস্ট বক্স হ্যান্ডেল/কাস্ট ফ্রোরে স্থাপন করা।
- ব্যবসা প্রতিষ্ঠান ও ব্যক্তি মেইলের জন্য ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের নামে পোস্ট বক্স ব্যবহার করা।
- ডাক বিভাগের ওয়েবসাইট থেকে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করা।
- ওয়েবসাইট : www.bangladeshpost.gov.bd



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ

সিটিজেন চার্টার (নাগরিক সনদ)

রংপুর বিভাগ



আমাদের লক্ষ্য (Our Vision)

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সাথে তাল মিলিয়ে 'সব সময়ে এবং সব ধরমে জনগণের সেবা'র লক্ষ্যে ডাক সুবিধা পৌঁছে দেয়ার মাধ্যমে গ্রাহক সন্তোষ অর্জন করা এবং সততা, বিশ্বস্ততা ও জনসেবার ব্রত নিয়ে ফিজিক্যাল, ফাইন্যান্সিয়াল, ইলেকট্রনিকসহ সব ধরনের মান সনদ সার্ভিস প্রদান করার মাধ্যমে বাংলাদেশ ডাক বিভাগকে বিশ্বমান সম্পন্ন প্রতিষ্ঠানে উন্নীত করা।

আমাদের উদ্দেশ্য (Our Mission)

দেশের অভ্যন্তরে ও বিদেশে উচ্চমান সম্পন্ন ডাকসেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহক সন্তোষ অর্জন। এ লক্ষ্যে বাংলাদেশ ডাক বিভাগের করণীয়ঃ

- গ্রাহক চাহিদা পূরণের জন্য সচেষ্ট থাকা
- দক্ষ ও বিশ্বস্ত সেবা প্রদানের লক্ষ্যে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করা
- কর্মচারীদের মধ্যে সেবা প্রদানের প্রতিযোগিতামূলক মনোভাব সৃষ্টি এবং সেবা প্রদানের সময় গ্রাহকের সাথে তাদের সখানজনক আচরণ নিশ্চিত করা
- দেশের সামাজিক ও অর্থনৈতিক অবস্থার প্রতি লক্ষ্য রেখে প্রতিষ্ঠান পরিচালনা করা
- এলাকা ভেদে দেশের সর্বত্র মান সনদ সেবা প্রদান করা।

আমাদের সার্ভিসসমূহ (Our Services)

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ জন সাধারণকে মূলতঃ দুই ধরনের সার্ভিস প্রদান করে থাকে-

- ১। মূল সার্ভিস
- ২। এক্সেস সার্ভিস

মূল সার্ভিসঃ

- সাধারণ চিঠিপত্র
- রেজিস্টার্ড চিঠিপত্র
- পার্সেল সার্ভিস
- জিপিএল
- জিপিপি
- জিইপি
- ইএমএস
- মনি অর্ডার
- ডাকটিকেট বিক্রয়
- রাস্তা টিকেট বিক্রয়
- ডাকসেবা গ্রহণ ও বিলি
- ইলেকট্রনিক মনি ট্রান্সফার সার্ভিস
- পোস্টাল ক্যাম কার্ড

এক্সেস সার্ভিসঃ

- ডাক জীবন বীমা।
- সঞ্চয় ব্যাংক, সঞ্চয়পত্র বিক্রয় ও তালানো।
- গ্রাইড বচ বিক্রয় ও তালানো।
- পোস্টাল অর্ডার বিক্রয় ও তালানো।
- বিড়ি ব্যাচরোল মুদ্রণ ও বিক্রয়।
- প্রিন্ট-শেইড কার্ড বিক্রয়।
- সরকারের সকল প্রকার নন পোস্টাল টিকেট মুদ্রণ ও বিতরণ।
- গয়েস্টার্ন ইউনিয়ন মনি ট্রান্সফার সার্ভিস।
- সরকারী সিদ্ধান্তক্রমে অন্য যেকোন সেবা।

ডাক সেবার সময়সীমা (Standard Time of Services)

সর্বজনীন ডাক সেবা (Universal Postal Service)

ক্রমিক নং	ডাক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময় সীমা
১	সাধারণ চিঠি বিলি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫ দিন।
২	রেজিঃ চিঠি বিলি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫ দিন।
৩	জিইপি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য জেলা শহরে ২ দিন।
৪	ইএমএস	ডাকঘরের বুক করার ৩৬ ঘণ্টার মধ্যে বিলিকারী ডাক প্রদানে পৌঁছানো।
৫	এয়ার পার্সেল	ডাকঘরের বুক করার ৭২ ঘণ্টার মধ্যে বিলিকারী ডাক প্রদানে পৌঁছানো।
৬	মনি অর্ডার বিলি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫ দিন।

আর্থিক সেবা (Financial Service)

ক্রমিক নং	ডাক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময় সীমা
১	সঞ্চয় হিসাব/মেয়াদী হিসাব/সঞ্চয়পত্র	প্রধান ডাকঘরে তাৎক্ষণিকভাবে ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে ২০ মিনিট এবং কম্পিউটার প্রযুক্তিতে ৩ মিনিটে সেবা প্রদান।
২	হিসাব স্থানান্তর	এক জেলা থেকে অন্য জেলায়; এক অফিস থেকে অন্য অফিসে ১০ দিন।
৩	মরণোত্তর দাবী	আবেদনের তারিখ থেকে পরবর্তী এক মাস।
৪	মেয়াদপূর্তি সেবা	জিপিও ও প্রধান ডাকঘরে সাথে সাথে, উপজেলা পোস্ট অফিস, সাব-পোস্ট অফিস ও শাখা পোস্ট অফিসে আবেদনের ১০ দিনের মধ্যে।

ডাক জীবন বীমা (Postal Life Insurance)

ক্রমিক নং	ডাক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময় সীমা
১	পলিসি গ্রহণ	পলিসি গ্রহণ প্রক্রিয়া শুরু করার এক মাসের মধ্যে বীমা পলিসি সরবরাহ
২	হিসাব স্থানান্তর	১৫ দিনের মধ্যে।
৩	মরণোত্তর দাবী	আবেদনের তারিখ থেকে তিন মাস।
৪	ঋণ গ্রহণ	আবেদনের তারিখ থেকে এক মাস।
৫	মেয়াদ পূর্তি সেবা	আবেদনের তারিখ থেকে এক মাস।

ডাক সেবা সম্পর্কে অভিযোগ দাখিল

(Complaints Relating to Postal Service)

ডাকসেবা সম্পর্কিত যে কোন অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনা করা হয়ঃ

অভিযোগের ধরণ	কোথায় করতে হবে	নিষ্পত্তির সময়সীমা
চিঠিপত্র, মনিঅর্ডার, পার্সেল সরাসরি	সংশ্লিষ্ট পোস্টমাস্টার, অনুলিপি সংশ্লিষ্ট জিপিএমজি	তাৎক্ষণিকভাবে প্রাতি স্বীকার। তদন্ত পূর্বক ৩ সপ্তাহের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ
গুরুতর আর্থিক/ ডাক সেবার অনিয়ম	সংশ্লিষ্ট জিপিএমজি, অনুলিপি পিএমজি	তাৎক্ষণিকভাবে প্রাতি স্বীকার। তদন্ত পূর্বক ১ মাসের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ
নীতি নির্বাহী বিষয়ের সাথে সম্পৃক্ত অনিয়ম	পিএমজি/ডাক অধিদপ্তর	৭ দিনের মধ্যে প্রাতি স্বীকার। কার্যক্রম গ্রহণ শেষে ৩ মাসের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ

মানসম্মত সার্ভিসসমূহ (Quality Services)

দেশের অভ্যন্তরে গ্যারান্টিড এক্সেস পোস্ট (GEP) এর মাধ্যমে ডাকসেবায় গ্রাহকের পর দ্রুত পরিবেশন করে ২৪ ঘণ্টার মধ্যে গ্রাহকের নিকট বিলি করা হয়। এক্সেস মেইল সার্ভিস (ইএমএস) এর মাধ্যমে দেশের বাইরে ৭২ ঘণ্টার মধ্যে বিলি করা হয়।

আমাদের গ্রাহক (Our Customer)

- দেশের অভ্যন্তরে এবং দেশের বাইরে যে সকল নাগরিক ডাকসেবা গ্রহণ করে থাকেন।
- দেশের এবং বাইরের বিভিন্ন সরকারী বেসরকারী প্রতিষ্ঠান যারা ডাকের মাধ্যমে সেবা গ্রহণ করে থাকে।
- বিভিন্ন ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠান যারা ডাক সার্ভিসের মাধ্যমে ডকুমেন্ট, পার্সেল প্রেরণ করে থাকে।
- সর্বেপরি, ডাকের স্বার্থ সঞ্চিত সকল পর্যায়ের সরকারী, আধা-সরকারী, স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠান

গ্রাহকের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি (Commitment to Our Customer)

- গ্রাহকের প্রতি আমাদের আস্থা, সৌজন্য ও সহযোগিতামূলক মনোভাব।
- সর্বোচ্চ সেবা প্রদানের মানসিকতা।
- দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলে ডাক সেবা প্রদানের নিশ্চয়তা, ডাক প্রবাসির নিরাপত্তা নিশ্চয়।
- আমানতকারীর আমদানের নিশ্চয়তা প্রদান।
- ডাক বিভাগ এলাকা নির্বিশেষে দেশের সকল জনগণের কাছে সর্বজনীন ডাকসেবা (চিঠিপত্র) পৌঁছে দিতে অঙ্গীকারবদ্ধ।

গ্রাহকের নিকট ডাক বিভাগের প্রত্যাশা (Expectations From Our Customers)

- ডাক প্রবাসির উপর প্রাপক ও শ্রেয়কের পূর্ণ টিকানা স্পষ্টাঙ্করে লেখা।
- প্রাপকের টিকানায় পোস্ট কোড উল্লেখ করা।
- রেজিস্টার্ড (Registered), ইনশুরড (Insured), জিইপি (GEP), ইএমএস (EMS), পার্সেল (Parcel) এর ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ফর্ম সঠিকভাবে পূরণ করা।
- ডাক প্রবাসি ডাকঘরে সেওয়ার পূর্বে সঠিক ডাক মাল্য ব্যবহার করা।
- অবৈধ প্রবাসি ডাকে না সেওয়া।
- নির্ধারিত আকারের বাইরে ডাক প্রবাসি বুক না করা।
- সুশৃঙ্খলভাবে শাইনে দাঁড়িয়ে ডাক প্রবাসি বুক করা।
- প্রতিটি বহুতল ভবনের পোস্ট বক্স এন্ট্রি/ফাস্ট ফ্লোরের স্থাপন করা।
- ব্যবসা প্রতিষ্ঠান ও বাস মেইলের জন্য ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের নামে পোস্ট বক্স ব্যবহার করা।
- ডাক বিভাগের ওয়েবসাইট থেকে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করা।
- ওয়েবসাইটঃ www.bangladeshpost.gov.bd



সিটিজেন চার্টার (নাগরিক সনদ)

আমাদের লক্ষ্য (Our Vision)

তথা ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সাথে তাল মিলিয়ে স্বল্প খরচ জনগণের সেবাসেতায় ডাক সুবিধা পৌঁছে দেওয়ার মাধ্যমে গ্রাহক-সন্তুষ্টি অর্জন করা এবং সততা, বিশ্বস্ততা ও জনসেবার বৃত্ত নিয়ে ফিজিক্যাল, ফিন্যান্সিয়াল, ইলেক্ট্রনিকসহ সব ধরনের মানসম্মত সার্ভিস প্রদান করার মাধ্যমে বাংলাদেশ ডাক বিভাগকে বিশ্বমানসম্পন্ন প্রতিষ্ঠানে উন্নীত করা।

আমাদের উদ্দেশ্য (Our Mission)

দেশের অভ্যন্তরে ও বিদেশে উচ্চমানসম্পন্ন ডাকসেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহক-সন্তুষ্টি অর্জন। এ লক্ষ্যে বাংলাদেশ ডাক বিভাগের করণীয়ঃ

- গ্রাহক চাহিদা পূরণের জন্য সচেষ্ট থাকা
- দক্ষ ও বিশ্বস্ত সেবা প্রদানের লক্ষ্যে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করা
- কর্মচারীদের মাঝে সেবা প্রদানের প্রতিযোগিতামূলক মনোভাব সৃষ্টি এবং সেবা প্রদানের সময় গ্রাহকের সাথে সম্মানজনক আচরণ নিশ্চিত করা
- দেশের সামাজিক ও অর্থনৈতিক অব্যবস্থা প্রতি লক্ষ্য রেখে প্রতিষ্ঠান পরিচালনা করা
- এলাকাভেদে দেশের সর্বত্র মানসম্মত সেবা প্রদান করা

আমাদের সার্ভিসসমূহ (Our Services)

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ জনসাধারণকে মূলত দুই ধরনের সার্ভিস প্রদান করে থাকেঃ

- ১। মূল সার্ভিস ২। এক্সেলি সার্ভিস

১। মূল সার্ভিস:

- সাধারণ চিঠিপত্র
- বেজিস্টার চিঠিপত্র
- জিইপি
- ইএমএস
- মানি অর্ডার
- পার্সেল সার্ভিস
- জিপিপি
- জিপিএল
- ডাকটিকেট বিক্রয়
- ডাকদ্রব্য গ্রহণ, প্রেরণ ও বিলি

২। এক্সেলি সার্ভিস:

- ডাক জীবন বীমা
- সঞ্চয় ব্যাংক, সঞ্চয়পত্র বিক্রয় ও ভাঙানো
- প্রাইজবন্ড এবং পোস্টাল অর্ডার বিক্রয় ও ভাঙানো
- বিডি ব্যাণ্ডেল মন্ত্রণ ও বিক্রয়
- টেলিফোন বিল গ্রহণ ও প্রি-পেইড কার্ড বিক্রয়
- সর্বকারের সকল প্রকার নন-পোস্টাল টিকেট মন্ত্রণ ও বিতরণ

ডাকসেবায় সময়সীমা (Standard Time of Services)

সর্বজনীন ডাকসেবা (Universal Postal Service)

ক্রমিক	ডাক সেবার ধরন	সেবা প্রদানের সময়সীমা
১	সাধারণ চিঠি বিলি	শহরের অভ্যন্তরে পত্রের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং গ্রামের অঞ্চলে ৫ দিন
২	বেজিস্টার চিঠি বিলি	শহরের অভ্যন্তরে পত্রের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং গ্রামের অঞ্চলে ৫ দিন
৩	জিইপি	শহরের অভ্যন্তরে পত্রের দিন এবং দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন
৪	ইএমএস	উদাহরণে প্রাপ্ত করার পর ৬২ ঘণ্টার মধ্যে বিলিকারী ডাক প্রাপ্তনে পৌঁছানো
৫	এয়ার প্যার্সেল	উদাহরণে প্রাপ্ত করার পর ৭২ ঘণ্টার মধ্যে বিলিকারী ডাক প্রাপ্তনে পৌঁছানো
৬	মানি অর্ডার বিলি	শহরের অভ্যন্তরে পত্রের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং গ্রামের অঞ্চলে ৫ দিন

আর্থিক সেবা (Financial Services)

ক্রমিক	আর্থিক সেবার ধরন	সেবা প্রদানের সময়সীমা
১	সঞ্চয় হিসাব / সঞ্চয় টিকিট / সঞ্চয়পত্র	প্রধান ডাকঘরে ডাকবিভাগের মাধ্যমে পত্রের দিন এবং ৪৮ ঘণ্টার মধ্যে সঞ্চয়পত্র ৩ দিনের মধ্যে প্রদান
২	ডাক জীবন বীমা	এক রোল থেকে মোট ৩০ দিন, এক জীবন থেকে মোট ৩০ দিন
৩	মরনোত্তর দান	ডাকঘরের অফিস থেকে পত্রের দিন
৪	মুদ্রাণু সঞ্চয়	জিইপি ও এয়ার প্রেরণের সাথে সাথে, উপস্থান অফিস, মনি অর্ডার ও প্যার্সেল প্রেরণের ৩০ দিনের মধ্যে

ডাক জীবন বীমা (Postal Life Insurance)

ক্রমিক	আর্থিক সেবার ধরন	সেবা প্রদানের সময়সীমা
১	পলিসী গ্রহণ	পলিসী গ্রহণ প্রক্রিয়া শুরু করার এক মাসের মধ্যে বীমা পলিসী সরবরাহ
২	জীবন মূল্যভোগ	১৫ দিনের মধ্যে
৩	মরনোত্তর দান	ডাকঘরের অফিস থেকে দিন মতে
৪	অর্থপ্রদান	ডাকঘরের অফিস থেকে এক মাস
৫	সেমানুষ্ঠান সেবা	ডাকঘরের অফিস থেকে এক মাস

ডাকসেবা সম্পর্কে অভিযোগ দাখিল (Complaints Relating to Postal Service)

ডাকসেবা সম্পর্কে যেকোনো অভিযোগ প্রকৃতির সাথে বিবেচনা করা হবে।

অভিযোগের ধরন	সেবা প্রদানের সময়সীমা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
চিঠিপত্র, মানি অর্ডার প্রদানের সংক্রান্ত	সংশ্লিষ্ট পোস্টম্যানের অফিসে ১৫ দিনের মধ্যে	ডাকবিভাগের পরিচালক/সহ-সচিব ৩ সপ্তাহের মধ্যে যেকোনো অভিযোগপত্রের অবসানকরণ
পত্রের অর্ডার/ ডাক সেবার অর্ডার	সংশ্লিষ্ট গ্রাহকের অফিসে ১৫ দিনের মধ্যে	ডাকবিভাগের পরিচালক/সহ-সচিব ৩ সপ্তাহের মধ্যে যেকোনো অভিযোগপত্রের অবসানকরণ
সিটিজেন চার্টার বিধানে সনদে সনদে অভিযোগ	১৫ দিনের মধ্যে	৬ মাসের মধ্যে অভিযোগপত্রের অবসানকরণ

বাংলাদেশ ডাক বিভাগের ওয়েবসাইট(www.post.gov.bd) উপস্থিত ধরনের অভিযোগ প্রেরণ করা যেতে পারে।

মানসম্মত সার্ভিসসমূহ (Quality Services)

দেশের অভ্যন্তরে গ্যারান্টিড এক্সপ্রেস পোস্ট (GEP)-এর মাধ্যমে ডাকদ্রব্যাদি গ্রহণের পর দ্রুত পরিবহন করে ২৪ ঘণ্টার মধ্যে প্রাপ্তকেন্দ্র নিকট বিলি করা হয়। এক্সপ্রেস মেইল সার্ভিস (EMS)-এর মাধ্যমে দেশের বাইরে ৭২ ঘণ্টার মধ্যে বিলি করা হয়।

আমাদের গ্রাহক (Our Customers)

- দেশের অভ্যন্তরে এবং দেশের বাইরে যে সকল নাগরিক ডাকসেবা গ্রহণ করে থাকেন
- দেশের এবং বাইরের বিভিন্ন সরকারি, বেসরকারি প্রতিষ্ঠান যারা ডাকের মাধ্যমে সেবা গ্রহণ করে থাকে
- বিভিন্ন ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠান যারা ডাক সার্ভিসের মাধ্যমে ডকুমেন্ট, পার্সেল প্রেরণ করে থাকে
- স্বরাষ্ট্রবি, ডাকের স্বার্থসংশ্লিষ্ট সকল পর্যায়ের সরকারি, আধা-সরকারি ও স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠান

গ্রাহকের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি (Commitment to Our Customers)

- গ্রাহকের প্রতি আমাদের আছে শ্রদ্ধা, সৌজন্য ও সহযোগিতামূলক মনোভাব
- স্বাভাবিক সেবা প্রদানের মানসিকতা
- দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলে ডাক সেবা প্রদানে নিশ্চয়তা, ডাক দ্রব্যাদির নিরাপত্তা বিধান
- আমানতকারীর আয়মানতের নিশ্চয়তা প্রদান
- ডাক বিভাগের এলাকা নিবিড়ভাবে দেশের সকল জনগণের কাছে সর্বাঙ্গীণ ডাকসেবা (সিটিসার্ভ) পৌঁছে দিতে অঙ্গীকারবদ্ধ

গ্রাহকের নিকট ডাক বিভাগের প্রত্যাশা (Expectations from Our Customers)

- ডাক বিভাগের দ্রব্যাদির উপর প্রাপ্তকেন্দ্র ও প্রেরকের পূর্ণ ঠিকানা স্পষ্টভাবে লেখা
- প্রাপ্তকেন্দ্র ঠিকানায় পোস্টকোড উল্লেখ করা
- রেজিস্টার্ড (Registered), ইনশুরেড (Insured) জিইপি (GEP), ইএমএস (EMS), পার্সেল (Parcel)-এর ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ফর্ম সঠিকভাবে পূরণ করা
- ডাক দ্রব্যাদি ডাকঘরে দেওয়ার পূর্বে সঠিক ডাকমাস্তুল ব্যবহার করা
- অর্থবহ দ্রব্যাদি ডাকে না দেওয়া
- নির্ধারিত আকারের বাইরে ডাক দ্রব্যাদি বন্ধ না করা
- সুপ্তাঙ্গুলনাজবে লাইনে নিতিয়ে ডাক দ্রব্যাদি বন্ধ করা
- প্রতিটি বহুতল ভবনে পোস্টবক্স হাউস/ফ্লোর ট্রায়ের স্থাপন করা
- বাবসা প্রতিষ্ঠান ও বাস্ট মেইলের জন্য ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের নামে পোস্টবক্স ব্যবহার করা
- ডাক বিভাগের ওয়েবসাইট থেকে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করা

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার



বাংলাদেশ ডাক বিভাগ

পোস্টমাস্টার (১ম শ্রেণি), পাবনা প্রধান ডাকঘর এর কার্যালয়-৬৬০০



পাবনা প্রধান ডাকঘর

সিটিজেন চার্টার (বার্ষিক সনদ)

আমাদের লক্ষ্য (Our Vision)

সেবা ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সাথে গ্রাহক মিলিত হয়ে স্বল্প খরচে জনগণের সেরাসেবার জন্য স্থাবিক পৌর সেবার মাধ্যমে গ্রাহক-সন্তুষ্টি অর্জন করা এবং সততা, বিশ্বাস ও জনসেবার প্রচেষ্টা বিজ্ঞান, ক্রিয়াকলাপ, উদ্ভাবন, ইনোভেশন সহ সব ধরনের সমসাময়িক সার্ভিস প্রদান করার মাধ্যমে বাংলাদেশ ডাক বিভাগকে বিশ্বমানসম্মত প্রতিষ্ঠানে উন্নীত করা।

আমাদের উদ্দেশ্য (Our Mission)

দেশের অগ্রদূত ও বিশ্বের উন্নয়নসম্মত ডাকসেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহক-সন্তুষ্টি অর্জন। এ ছাড়া বাংলাদেশ ডাক বিভাগের কর্মসূচি।

- গ্রাহক চাহিদা পূরণের জন্য সতর্ক থাকা।
- দ্রুত বিশ্ব সেবা প্রদানের লক্ষ্যে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করা।
- কল্যাণকর সেবা সেবা প্রদানের প্রতিশোধমূলক মনোভাব সৃষ্টি এবং সেবা প্রদানের সময় গ্রাহকের সাথে সমন্বয়মূলক আচরণ নিশ্চিত করা।
- দেশের সামাজিক ও অর্থনৈতিক উন্নয়ন প্রতি নয়া সেবা প্রতিষ্ঠান পরিচালনা করা।
- জনসেবায় দেশের সর্বত্র মানসম্মত সেবা প্রদান করা।

আমাদের সার্ভিস সমূহ (Our Services)

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ জনসাধারণের দ্রুত সুবিধার সার্ভিস প্রদান করে থাকে:

- ১। দ্রুত সার্ভিস
 - ১। দ্রুত সার্ভিস
- ২। গ্রাহক সার্ভিস
 - সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র
 - রেজিস্টার্ড চিঠিপত্র
 - ডিকলি
 - ই-সেবা
 - রনি অর্ডার
 - প্যারেল সার্ভিস
 - ডিকলি
 - ডিকলিএন
 - ডাকটিকট বিক্রয়
 - ডাকস্বাক্ষর গ্রহণ, প্রেরণ ও মিলি
- ৩। গ্রাহক সার্ভিস
 - ডাক গ্রীষ্মক বিক্রয়
 - সাক্ষর ব্যাঙ্ক, সাক্ষরকৃত বিক্রয় ও গ্রাহকসেবা
 - গ্রাহকসেবা এক্সেস পয়েন্ট অর্ডার বিক্রয় ও গ্রাহকসেবা
 - বিভিন্ন ব্যাংকসহ মুদ্রণ ও বিক্রয়
 - সত্বকারের সনদ প্রদান নন-পোস্টাল টিকিট মুদ্রণ ও বিক্রয়
 - সরকারি সিটিজেনসেবা অফিস সেবা

সার্ভিস নাম	সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	সার্ভিস ৯-৩ বর্ণিত সনদ বিচার			
			সনদসম্মত	সিটিজেন চার্টার	সিটিজেন চার্টার	সিটিজেন চার্টার
১। ১-মুদ্রিত সনদ বিচার	১। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
	২। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
	৩। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
	৪। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
	৫। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
২। ২-সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
	২। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
	৩। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
	৪। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
	৫। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
৩। ৩-সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
	২। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
	৩। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
	৪। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
	৫। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
৪। ৪-সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
	২। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
	৩। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
	৪। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
	৫। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
৫। ৫-সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
	২। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
	৩। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
	৪। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	
	৫। সাক্ষরকৃত চিঠিপত্র	১.০০%	১.০০	১.০০	১.০০	

মানসম্মত সার্ভিসসমূহ (Quality Services)

দেশের অগ্রদূতের পাঠ্যপুস্তক এগ্রিজেন্সি (GEP) এর মাধ্যমে ডাকসেবার মাধ্যমে দেশের সব প্রান্ত পরিপূর্ণ করে ২০ বছরের মধ্যে গ্রাহক-সন্তুষ্টি অর্জন করা হবে। এগ্রিজেন্সি টেলি সার্ভিস (EMS) এর মাধ্যমে দেশের পাঠ্য ৭২ ঘণ্টার মধ্যে মিলি করা হবে।

আমাদের গ্রাহক (Our Customers)

- দেশের অগ্রদূতের পাঠ্যপুস্তক এগ্রিজেন্সি (GEP) এর মাধ্যমে ডাকসেবার মাধ্যমে দেশের সব প্রান্ত পরিপূর্ণ করে ২০ বছরের মধ্যে গ্রাহক-সন্তুষ্টি অর্জন করা হবে।
- দেশের এবং পাঠ্যপুস্তক এগ্রিজেন্সি (GEP) এর মাধ্যমে ডাকসেবার মাধ্যমে দেশের সব প্রান্ত পরিপূর্ণ করে ২০ বছরের মধ্যে গ্রাহক-সন্তুষ্টি অর্জন করা হবে।
- বিভিন্ন কার্যক্রমের মাধ্যমে ডাক সার্ভিসের মাধ্যমে অগ্রদূতের পাঠ্যপুস্তক এগ্রিজেন্সি (GEP) এর মাধ্যমে ডাকসেবার মাধ্যমে দেশের সব প্রান্ত পরিপূর্ণ করে ২০ বছরের মধ্যে গ্রাহক-সন্তুষ্টি অর্জন করা হবে।
- গ্রাহকসেবা

গ্রাহকের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি (Commitment of Our Customers)

- গ্রাহকের প্রতি আমাদের আস্থা রাখা, সৌজন্য ও সমন্বয়মূলক আচরণ
- সাক্ষরকৃত চিঠিপত্রের মানসম্মত
- দেশের অগ্রদূতের পাঠ্যপুস্তক এগ্রিজেন্সি (GEP) এর মাধ্যমে ডাকসেবার মাধ্যমে দেশের সব প্রান্ত পরিপূর্ণ করে ২০ বছরের মধ্যে গ্রাহক-সন্তুষ্টি অর্জন করা হবে।
- গ্রাহকসেবার মাধ্যমে ডাকসেবার মাধ্যমে দেশের সব প্রান্ত পরিপূর্ণ করে ২০ বছরের মধ্যে গ্রাহক-সন্তুষ্টি অর্জন করা হবে।
- ডাক বিভাগের জনসাধারণের সেবার সর্বত্র মানসম্মত সেবা প্রদান করা হবে।

গ্রাহকের নিকট ডাক বিভাগের প্রত্যাশা (Expectations from Our Customers)

- ডাক বিভাগের সেবার উপর আস্থা রাখা এবং গ্রাহকের পূর্ণাঙ্গ সেবা গ্রহণ করা
- গ্রাহকের সেবার মানসম্মত
- রেজিস্টার্ড (Registered), ইন্সিউরড (Insured) সার্ভিস (GEP), ই-সেবা (EMS), প্যারেল (Parcel) - এর ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় সর্ব পটিকার মানসম্মত পূরণ করা
- ডাক বিভাগের সেবার উপর আস্থা রাখা এবং গ্রাহকের পূর্ণাঙ্গ সেবা গ্রহণ করা
- অর্থের প্রদান করে না দেওয়া
- নিরাপত্তা অর্জন করে পাঠ্যপুস্তক এগ্রিজেন্সি (GEP) এর মাধ্যমে ডাকসেবার মাধ্যমে দেশের সব প্রান্ত পরিপূর্ণ করে ২০ বছরের মধ্যে গ্রাহক-সন্তুষ্টি অর্জন করা হবে।
- গ্রাহকসেবার মাধ্যমে ডাকসেবার মাধ্যমে দেশের সব প্রান্ত পরিপূর্ণ করে ২০ বছরের মধ্যে গ্রাহক-সন্তুষ্টি অর্জন করা হবে।
- গ্রাহকসেবার মাধ্যমে ডাকসেবার মাধ্যমে দেশের সব প্রান্ত পরিপূর্ণ করে ২০ বছরের মধ্যে গ্রাহক-সন্তুষ্টি অর্জন করা হবে।
- গ্রাহকসেবার মাধ্যমে ডাকসেবার মাধ্যমে দেশের সব প্রান্ত পরিপূর্ণ করে ২০ বছরের মধ্যে গ্রাহক-সন্তুষ্টি অর্জন করা হবে।
- ডাক বিভাগের সেবার উপর আস্থা রাখা এবং গ্রাহকের পূর্ণাঙ্গ সেবা গ্রহণ করা



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ ডাক বিভাগ



পোস্টমাস্টার (১ম শ্রেণী) এর কার্যালয়, বগুড়া প্রধান ডাকঘর, বগুড়া-৫৮০০।

ফোন: ০২৫৮৯৯০৪২০০

সিটিজেন চার্টার বগুড়া প্রধান ডাকঘর

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং খাতি স্থান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সার্বিক শ্রম কর্মচারী
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭
০১	ডাকটিকেট, রেভিনিউ স্ট্যাম্প, স্মারক ডাক টিকিট বিক্রয়	সরাসরি কাউন্টার	নির্ধারিত ডাকমাতুল অনুযায়ী	ডাব্বাকবিত্ত	কাউন্টার ভিত্তিক
০২	পার্সেল ইস্যু	সরাসরি কাউন্টার	স্বেরক ও গ্রাহকের পূর্ণ ঠিকানা (মোবাইল নং সহ) সংশ্লিষ্ট খাম/প্যাকেট ব্যক্তিগত কর্তৃপক্ষের উপস্থিতিতে বহন করতে হবে।	নির্ধারিত ডাকমাতুল অনুযায়ী ডাকটিকেট/ ফ্রাংকিং		
০৩	পেটার/ডকুমেন্ট ইস্যু (রেজিঃ, জিইপি)	সরাসরি কাউন্টার	স্বেরক ও গ্রাহকের পূর্ণ ঠিকানা (মোবাইল নং সহ) সংশ্লিষ্ট খাম/প্যাকেট			
০৪	সাধারণ মানি অর্ডার, প্রাইজবন্ড, পোস্টাল অর্ডার বিক্রয়	সরাসরি কাউন্টার		০৭ কর্মদিবস	প্রশাসন শাখা
০৫	চিঠিপত্র সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ এবং অভিযোগ গ্রহণ	প্রশাসন শাখা	আবেদন			প্রশাসন শাখা
০৬	নগদ	সরাসরি নগদ বুথ	গ্রাহকের জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি ও নগদ একাউন্টের মোবাইল নং			নগদ প্রতিনিধি
০৭	সাধারণ হিসাব (এসবি) মেয়াদী হিসাব (এফডি) ইস্যু	সরাসরি কাউন্টার (২য় তলা)	অনলাইন এক ফর্ম (অনলাইন/পেটার হাউস থেকে সংগ্রহ করা যায়) এবং/অথবা ৩ নম্বরের একমুদ্রিত কার্ড এর কপি, ফেরা ও নম্বরের ২কপি করে পাসপোর্ট সাইজের ছবি সহ ফেরার ব্যাংক একাউন্টের তথ্য এবং MICR ডেক (২ লক্ষ ৫০ টাকার) ফেরার টিকাইট (৫ লক্ষ ০০০) টাকার টিকাইট সংশ্লিষ্ট হতে হবে।	প্রথম জমা নগদ (২লক্ষ পর্যন্ত) পরবর্তী জমা ১০ লক্ষ পর্যন্ত MICR ডেক এর মাধ্যমে	পর্যায়ক্রমে	ডিপিএম (সঞ্চয়)
০৮	সাধারণ হিসাব (এসবি) মেয়াদী হিসাব (এফডি) উত্তোলন	সরাসরি কাউন্টার (২য় তলা)	এসবি-৭ ফর্ম, প্রি-ন্যাচিউরাল আবেদন (মেয়াদ পূর্তির আগে)	নগদ		
০৯	সঞ্চয়পত্র ইস্যু (৫ বছর মেয়াদী পরিবার, ৩ বছর মেয়াদী তিনমাস অর্ডার মুনাফা, ৫ বছর পেনশনার ও বাংলাদেশ) ইএমটিএস	সরাসরি কাউন্টার (২য় তলা)	অনলাইন এক ফর্ম (অনলাইন/পেটার হাউস থেকে সংগ্রহ করা যায়) ফেরা ও নম্বরের একমুদ্রিত কার্ড এবং/অথবা ৩ নম্বরের ২কপি করে পাসপোর্ট সাইজের ছবি সহ ফেরার ব্যাংক একাউন্টের তথ্য এবং MICR ডেক (২ লক্ষ ৫০ টাকার) ফেরার টিকাইট (৫ লক্ষ ০০০) টাকার টিকাইট সংশ্লিষ্ট হতে হবে।	অনলাইন	ডেক নিকাশ সাপেক্ষে ৩ থেকে ৫ কর্ম দিবস	পোস্টাল অপারেটর
১০	সঞ্চয়পত্র (মানুয়াল) মুনাফা প্রদান ও নগদায়ন	সরাসরি কাউন্টার (২য় তলা)	কুপনসহ সঞ্চয়পত্র ও সনাক্তরপ রশিদ	নগদ/ডেক	পর্যায়ক্রমে	এপিএম (সঞ্চয়)
১১	পাশবই/সঞ্চয়পত্র বিক্রয় ইস্যু	আবেদন ও তদন্ত	আবেদনপত্র ফেরার একমুদ্রিত কার্ড ও নাগরিকত্ব সনদ, জিডির কপি, ২টি জাতীয় পরিচয় বিজ্ঞপন, বসিডেনসি ও ইনভেস্টিমেন্ট বচ স্বাক্ষরপত্র, ফেরার একমুদ্রিত কার্ড ও নাগরিকত্ব সনদ, ফেরার অনলাইন মুদ্রিত সনদ ও আবেদন পত্র, নম্বরের একমুদ্রিত কার্ড ও পাশবই/সঞ্চয় পত্র/সঞ্চয়পত্র হাউসের স্টোপকপি, পরিচয় তথ্য পাসপোর্ট সাইজের ছবি সহ, নম্বরের ব্যক্তিগত হতে হবে। পূর্বে অসম্পূর্ণ কর্তৃক এবং/অথবা/নগদ সনদ, নম্বরের ব্যাংক একাউন্টের তথ্য এবং MICR ডেক এর কপি (অনলাইন সংক্রান্ত)।	টোকার ডাকটিকিট/ ব্যাংক চালান করস		পরিদর্শক (শহর)
১২	সাধারণ হিসাব (এসবি) মেয়াদী হিসাব (এফডি) এবং সঞ্চয়পত্র মৃত্যু দাবী	সাপেক্ষে এসবিসিপি শাখা			পর্যায়ক্রমে	
১৩	বীমা কিস্তি গ্রহণ ও পরিশোধ	সরাসরি কাউন্টার (১ম তলা)	জমার রশিদ/মঞ্জুরী পত্র	নগদ/ডেক		ডিপিএম (সঞ্চয়)
১৪	সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ	স্বিকল্পে বহু/পেটিকার (১ম শ্রেণী) সচিব	তথ্য প্রমাণ (যদি থাকে)	নাই	পর্যায়ক্রমে দ্রুত সময়ে	পোস্টমাস্টার (১ম শ্রেণী) বহু/প্রধান ডাকঘর



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার বাংলাদেশ ডাক বিভাগ



সিটিজেন চার্টার (নাগরিক সনদ)

কুড়িগ্রাম প্রধান ডাকঘর

আমাদের লক্ষ্য (Our Vision)

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সাথে তাল মিলিয়ে স্বল্প সময়ে এবং স্বল্প খরচে জনসেবার নেতৃত্বাধীন ডাক সুবিধা পৌঁছে দেয়ার মাধ্যমে গ্রাহকসম্পর্কিত অর্জন করা এবং সততা, বিশ্বস্ততা ও জনসেবার ব্রত নিয়ে ডিজিটাল, ফাইন্যান্সিয়াল, ইলেকট্রনিকসহ সব ধরনের মানসম্মত সার্ভিস প্রদান করার মাধ্যমে বাংলাদেশ ডাক বিভাগকে বিশ্বমান সম্পন্ন প্রতিষ্ঠানে উন্নীত করা।

আমাদের উদ্দেশ্য (Our Mission)

দেশের অভ্যন্তরে ও বিদেশে উচ্চমানসম্পন্ন ডাকসেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন। এ লক্ষ্যে বাংলাদেশ ডাক বিভাগের করণীয়:

- গ্রাহক চাহিদা পূরণের জন্য সচেতন থাকার।
- দক্ষ ও বিশ্বস্ত সেবা প্রদানের লক্ষ্যে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করা।
- কর্মচারীদের মাঝে সেবা প্রদানের প্রতিযোগিতামূলক মনোভাব এবং সেবা প্রদানের সময় গ্রাহকের সাথে সম্মানজনক আচরণ নিশ্চিত করা।
- দেশের সামাজিক অর্থনৈতিক অবস্থার প্রতি লক্ষ্য রেখে প্রতিষ্ঠান পরিচালনা করা।
- এলাকাভেদে দেশের সর্বত্র মানসম্মত সেবা প্রদান করা।

আমাদের সার্ভিসমূহ (Our Services)

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ জনসাধারণকে মূলত দুই ধরনের সার্ভিস প্রদান করে থাকে-

- ১। মূল সার্ভিস ২। এড্বেঞ্জি সার্ভিস।

মূল সার্ভিস :

- সাধারণ চিঠিপত্র
- রেজিস্টার্ড চিঠিপত্র
- জি ই পি
- ই এম এস
- মনিঅর্ডার
- পার্সেল সার্ভিস
- ডিপিএল
- ডাকটিকেট বিক্রয়
- ডাকদ্রব্য গ্রহণ, প্রেরণ ও বিক্রি

এড্বেঞ্জি সার্ভিস :

- ডাক জীবন বীমা
- সঞ্চয় ব্যাংক, সঞ্চয়পত্র বিক্রয় ও ডাঙ্গানো
- প্রাইজ বন্ড এবং পোস্টাল অর্ডার বিক্রয় ও ডাঙ্গানো
- মোটরগাড়ীর ট্যাক্সটোকেন ইস্যু করা ও ড্রাইভিং লাইসেন্স ফি গ্রহণ ও নবায়ন
- বিভিন্ন ব্যাংকের মুদ্রণ ও বিক্রয়
- টেলিফোন বিল গ্রহণ ও প্রি-পেইড কার্ড বিক্রয়
- সরকারের সকল প্রকার নন পোস্টাল টিকেট মুদ্রণ ও বিতরণ
- সরকারী সিদ্ধান্তক্রমে অন্য যেকোনো সেবা

ডাকসেবার সময়সীমা (Standard time of Services)

সর্বজনীন ডাকসেবা (Universal Postal Services)

ক্রম নং	ডাক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা
১	সাধারণ চিঠি বিক্রি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫ দিন
২	রেজিস্টার্ড চিঠি বিক্রি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫ দিন
৩	জি ই পি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন এবং দেশের অন্যান্য জেলা শহরে ২ দিন
৪	ই এম এস	ডাকঘরের দূর করার ৩৬ ঘণ্টার মধ্যে বিক্রি করা ডাক প্রদানসে পৌঁছানো
৫	এয়ার পার্সেল	ডাকঘরের দূর করার ৭২ ঘণ্টার মধ্যে বিক্রি করা ডাক প্রদানসে পৌঁছানো
৬	মনিঅর্ডার বিক্রি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫ দিন

আর্থিক সেবা (Financial Services)

ক্রম নং	আর্থিক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা
১	সঞ্চয় হিসাব/ম্যোয়াদী হিসাব/সঞ্চয়পত্র	প্রধান ডাকঘরে তৎক্ষণিকভাবে। ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে ২০ মিনিট এবং কম্পিউটার পদ্ধতিতে ৩ মিনিট সেবা প্রদান
২	হিসাব স্থানান্তর	এক জেলা থেকে অন্য জেলায়, এক অফিস থেকে অন্য অফিসে ১০ দিন
৩	মরণোত্তর দাবী	আবেদনের তারিখ থেকে পরবর্তী একমাস
৪	মেয়াদপূর্তি সেবা	ডিপিএ ও প্রধান ডাকঘরে সাথে সাথে, উপজেলা অফিস, সাব অফিস ও শাখা অফিসে আবেদনের ১০ দিনে মধ্যে

ডাক জীবন বীমা (Postal Life Insurance)

ক্রম নং	আর্থিক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা
১	পলিসি গ্রহণ	পলিসি গ্রহণ প্রক্রিয়া শুরু করার এক মাসের মধ্যে বীমা দলিল সরবরাহ
২	হিসাব স্থানান্তর	১৫ দিনের মধ্যে
৩	মরণোত্তর দাবী	আবেদনের তারিখ থেকে তিন মাস
৪	ক্ষমগ্রহণ	আবেদনের তারিখ থেকে এক মাস
৫	মেয়াদপূর্তি সেবা	আবেদনের তারিখ থেকে এক মাস

ডাকসেবা সম্পর্কে অভিযোগ মাখিল (Complaints Relating to Postal Services)

ডাকসেবা সম্পর্কিত যে কোন অভিযোগ জরুরি সাপেক্ষে বিবেচনা করা হয় :

অভিযোগের ধরণ	কোথায় করতে হবে	নিষ্পত্তির সময়সীমা
চিঠিপত্র, মনিঅর্ডার, পার্সেল সন্তোষ	সার্ভিস গ্যারান্টিয়ার অনুলিপি সার্ভিস ডিপিএমবি	তৎক্ষণিকভাবে প্রাতিষ্ঠানিক। তদন্ত পূর্বক ৩ সপ্তাহের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ
জরুরি আর্থিক/ডাক সেবার অনিয়ম	সার্ভিস ডিপিএমবি অনুলিপি পিএমবি	তৎক্ষণিকভাবে প্রাতিষ্ঠানিক। তদন্ত পূর্বক ১ মাসের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ
শ্রীতি নির্ধারণী বিষয়ের সাথে সম্পর্ক অনিয়ম	পিএমবি/ ডাক অফিস	৭ দিনের মধ্যে প্রাতিষ্ঠানিক। কার্যক্রম গ্রহণ শেষে ৩ মাসের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ-এর ওয়েবসাইটেও উপর্যুক্ত ধরনের অভিযোগ প্রেরণ করা যেতে পারে।

মানসম্মত সার্ভিসসমূহ (Quality Services)

দেশের অভ্যন্তরে পরিষ্কৃত এক্সপ্রেস পোস্ট (GEP) এর মাধ্যমে ডাকব্যান্ডি প্রদানে পাশ্চাত্য পরিষেবা করে ২৪ ঘণ্টার মধ্যে গ্রাহককে নিশ্চিন্ত করা হয়। এক্সপ্রেস মৌল সার্ভিস (ই এম এস) এর মাধ্যমে দেশের বাইরে ৭২ ঘণ্টার মধ্যে বিক্রি করা হয়।

আমাদের গ্রাহক (Our Customers)

- দেশের অভ্যন্তরে এবং দেশের বাইরে যে সকল নাগরিক ডাকসেবা গ্রহণ করে থাকেন
- দেশের এবং বাইরের বিভিন্ন সরকারী/বেসরকারী প্রতিষ্ঠান যারা ডাকের মাধ্যমে সেবা গ্রহণ করে থাকে
- বিভিন্ন ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠান যারা ডাক সার্ভিসের মাধ্যমে ডকুমেন্ট, পার্সেল প্রেরণ করে থাকে
- সর্বোপরি, ডাকের সার্ভিসের মাধ্যমে সর্বত্র সর্বত্র, অর্থ-সরকারী, স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠান

গ্রাহকের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি (Commitment to our Customers)

- গ্রাহকের প্রতি আমাদের অগ্রিম প্রতিশ্রুতি, সৌজন্য ও সহযোগিতামূলক মনোভাব
- সর্বোচ্চ সেবা প্রদানের মানসিকতা
- দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলে ডাক সেবা প্রদানের নিশ্চয়তা, ডাকব্যান্ডির নিরাপত্তা নিশ্চয়
- আমানতকারীর আমনতের নিশ্চয়তা প্রদান
- ডাক বিভাগ এলাকা নির্বিশেষে দেশের সকল জনসংখ্যার কাছে সর্বজনীন ডাক সেবা (চিঠিপত্র) পৌঁছে দিতে অঙ্গীকারবদ্ধ

গ্রাহকের নিকট ডাক বিভাগের প্রত্যাশা (Expectations From Our Customers)

- ডাক প্রদানকারীর উপর প্রাপক ও প্রেরকের পূর্ণ ঠিকানা স্মৃতিভঙ্গ করে লেখা
- প্রাপকের ঠিকানায় পোস্ট কোড উল্লেখ করা
- রেজিস্টার্ড (Registered), ইন্সুরড (Insured), জি ই পি (GEP), ই এম এস (EMS), পার্সেল (Parcel) এর ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কর্ম সঠিকভাবে পূরণ করা
- ডাক প্রদানকারীর ডাকঘরে দেওয়ার পূর্বে সঠিক ডাকমাত্রা সনাক্ত করা
- অবৈধ প্রদান ডাকে না দেওয়া
- ডাক বিভাগের নির্ধারিত আকারের বাইরে ডাকব্যান্ডি বন্ধ না করা
- ডাকঘরে সুশৃঙ্খলভাবে লাইনে দাড়িয়ে ডাকব্যান্ডি বন্ধ করা
- প্রতিটি বহুতল ভবনের নীচে পোস্টবক্স স্থাপন করা
- ব্যবসা প্রতিষ্ঠান ও বাস মেইলের জন্য ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের নামে পোস্টবক্স ব্যবহার করা
- যে কোন ধরনের তথ্য ডাক বিভাগের ওয়েবসাইটে থেকে সংগ্রহ করা

ওয়েবসাইট : www.bangladeshpost.gov.bd.



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ ডাক বিভাগ
 জয়পুরহাট প্রধান ডাকঘর-৫৯০০
 টেলিফোন: ০২-৫৮৯৯১৫৬৯১
 joypurhathpo@gmail.com



সিটিজেন চার্টার (নাগরিক সনদ)

আমাদের লক্ষ্য (Our Vision)	তথ্য ও যোগাযোগ শ্রুতির মাধ্যমে ভাল নিগিমে বহু সময়ে এবং স্বল্প খরচে জনগণের সেরাসেবা ডাক সুবিধা পৌঁছে দেয়ার মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন করা এবং সততা, বিশ্বস্ততা ও জনসেবার প্রত্যয় নিয়ে ডিজিটাল, ফাইন্যান্সিয়াল, ইলেকট্রনিক, ডিজিটালসহ সব ধরনের মানসম্মত সার্ভিস প্রদান করার মাধ্যমে বাংলাদেশ ডাক বিভাগ কে বিশ্বমান সম্পন্ন প্রতিষ্ঠানে উন্নীত করা।		
আমাদের উদ্দেশ্য (Our Mission)	দেশের অভ্যন্তরে ও বিদেশে ডাকসেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন। এ লক্ষ্যে বাংলাদেশ ডাক বিভাগের করণীয়ঃ		
আমাদের সার্ভিস সমূহ (Our Services)	বাংলাদেশ ডাক বিভাগ জনসাধারণকে মূলত দুই ধরনের সার্ভিস প্রদান করে থাকে- ১) মূল সার্ভিস ২) এজেন্সি সার্ভিস		
	সাধারণ চিঠি পত্র	রেজিস্টার্ড চিঠি-পত্র	জিইপি
	ই-কমার্স	স্পীড পোস্ট	মনি অর্ডার
	ডিজিটাল	ডিজিএল	ডাকটিকেট বিক্রয়
	ডাকযোগে ডিজিটাল ভূমি সেবা	শাসপোর্ট ও ড্রাইভিং লাইসেন্স বিলি	ইএমটিএস (মোবাইল মানি অর্ডার)
	এজেন্সি সার্ভিসঃ	<ul style="list-style-type: none"> ডাক জীবন বীমা মাসিক প্রিমিয়াম জমা ও নতুন পলিসি খোলা ডাকঘর সক্ষম ব্যাংক সেনসেন ও সঞ্চয়পত্র বিক্রয় / ভাঙানো প্রাইজ বন্ড এবং পোস্টাল অর্ডার বিক্রয় ও ভাঙানো সরকারের সকল প্রকার নন পোস্টাল টিকেট মুদ্রণ ও বিতরণ সরকারী সিদ্ধান্তক্রমে অন্য যেকোনো সেবা 	

ডাকসেবার সময়সীমা (Standard time of Services)
 সর্বজনীন ডাকসেবা (Universal Postal Services)

ক্র: নং	ডাকসেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা
০১	সাধারণ চিঠি বিলি	বিলির জন্য সুবিধে সকল শ্রেণীর চিঠিপত্র এবং পার্সেল সমূহ
০২	রেজিস্টার্ড চিঠি বিলি	ক) জেলার বাইরে বিলি যোগ্য ডাক দ্রব্য সমূহ সুবিধে এর দিন অপরাহ্নে নির্ধারিত মেইল এক সার্টিফিকেটের উদ্দেশ্যে প্রেরণ করা হয়ে থাকে। খ) শহরের অভ্যন্তরে বিলি যোগ্য চিঠিপত্র সমূহ পরবর্তী কর্ম দিবসে পোস্টম্যান মাধ্যমে হোম ডেলিভারী করা হয়ে থাকে।
০৩	জি ই পি	গ) জেলার অভ্যন্তরে ৮ টি উপজেলা ও সাব পোস্ট অফিসের অধিক্ষেত্রে বিলি যোগ্য সকল শ্রেণীর ডাক দ্রব্য এবং সমস্তের নিকটবর্তী ৩৫ টি গ্রামীণ শাখা ডাকঘরে
০৪	ই এম এস	বিলি যোগ্য চিঠিপত্র সুবিধে এর পরবর্তী কর্ম দিবসে বিলির জন্য প্রেরণ করা হয়ে থাকে।
০৫	মনি অর্ডার বিলি	
০৬	ইএমটিএস (মোবাইল মানি অর্ডার)	তাত্ক্ষণিকভাবে দেশের যে কোন গ্রাহক প্রাপকের মোবাইল ফোনে টাকা প্রেরণ ও গ্রাহকের মোবাইল ফোনে প্রাক টাকা উজ্জ্বল করা যায়।

আর্থিক সেবা (Financial Services)

ক্র: নং	আর্থিক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা
০১	ডাকঘর সক্ষম ব্যাংক সাধারণ /মোদারী হিসাব ও সঞ্চয়পত্র সেনসেন	ক) অনুমোদিত সীমার মধ্যে নগদ টাকায় ইস্যু / জমার ক্ষেত্রে একই দিনে। খ) ব্যাংক চেকের মাধ্যমে জমা / ইস্যুর ক্ষেত্রে গ্রাহকের চেক সরকারের অনুকূলে নিকাশের পরবর্তী কর্মদিবসে। গ) অনলাইন পদ্ধতিতে পরিচালিত ক্ষেত্রে গ্রাহকের দায়িত্ব প্রেক্ষিতে তাত্ক্ষণিক ভাবে (বেলা ১০-৩০ পর্যন্ত) ই,এফ,টি তে পেমেন্ট সাফটি এবং সাধারণ পরিচালনার ক্ষেত্রে একই দিনে।
০২	মরনোত্তর দায়ী পরিশোধ	গ্রাহক আবেদন প্রাথমিক কার্যক্রম সম্পাদন পূর্বক যথাযথ কর্তৃপক্ষ সমীচীন রেফার আবেদন প্রার্থীর পর ২ থেকে ৩ দিনের মধ্যে
০৩	মরনোত্তর পূর্বে পরিশোধ	ক) ডাকঘর সক্ষম ব্যাংক মোদারী হিসাব ও একই দিনে / ক্ষেত্র বিশেষে আবেদন দাখিলের পরবর্তী কর্ম দিবস। খ) সঞ্চয়পত্রঃ গ্রাহক আবেদন প্রেরণ পরের দিন। যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আবিষ্কৃত অননুমতি পরে গ্রাহক সন্তোষে পরিশোধ (সন্ধ্যা সময় সর্বোচ্চ ৭ দিন)

ডাক জীবন বীমা (Postal life Insurance)

ক্র: নং	আর্থিক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা
০১	পলিসি গ্রহণ ও মাসিক প্রিমিয়াম জমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ বীমা প্রার্থী প্রার্থীর দিনেই ১ম সিকিউরিটি প্রিমিয়াম গ্রহণ। মাসিক প্রিমিয়াম জমার পর একই দিনে গ্রাহকের ফোনে জমা নিশ্চিতকরণের যোগ্য প্রেরণ।
০২	সেবাদপূর্তি, মরনোত্তর, ঋণ ও সাহেবতার দায়ী	গ্রাহক আবেদন প্রাথমিক কার্যক্রম গ্রহণ পূর্বক ১ সপ্তাহের মধ্যে যথাযথ সনদে রেফার।

ডাকসেবা সম্পর্কে অভিযোগ দাখিলঃ

ডাকসেবা সম্পর্কিত যে কোন অভিযোগ তরুকের সাথে বিবেচনা করা হয়ঃ

অভিযোগের ধরণ	কোথায় করতে হবে	নিষ্পত্তির সময়সীমা
চিঠিপত্র, মনি অর্ডার, পার্সেল সংক্রান্ত	সর্বশ্রেষ্ঠ পোস্টম্যানের অনুদিনি, ডেপুটি পোস্টম্যানের জেনারেল, বহুতা পোস্টম্যান ডিভিশন	তাত্ক্ষণিকভাবে অনুসন্ধান কার্যক্রম শুরু ও নিষ্পত্তি মূলক কলাকল সর্বোচ্চ ০২ সপ্তাহের মধ্যে
ওরুতর আর্থিক/ডাক সেবার অনিয়ম	ডেপুটি পোস্টম্যানের জেনারেল, বহুতা পোস্টম্যান ডিভিশন অনুদিনি পোস্টম্যানের জেনারেল, উত্তরাঞ্চল, রাজশাহী	অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ
বাবস্থাপনা সংক্রান্ত সাধারণ অভিযোগ	প্রাথমিক ভাবে সর্বশ্রেষ্ঠ শাখা/কন্স্ট্রাক্টরের দায়িত্বপ্রাপ্ত সহকারী পোস্টম্যানের	তাত্ক্ষণিকভাবে প্রার্থীস্বীকার। তদন্ত পূর্বক ০১ মাসের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ
		গ্রহণযোগ্য প্রতিকার না পেলে সরাসরি পোস্টম্যানের কাছে অবহিত করণ

মানসম্মত সার্ভিস সমূহ (Quality Services)	দেশের অভ্যন্তরে গ্যারান্টিড এঞ্জেলস পোস্ট (জিইপি) এর মাধ্যমে ডাকদ্রব্যাদি গ্রহণের পর দ্রুত পরিবহন করে ২/৩ দিনের মধ্যে গ্রাহকের নিকট বিলি করা হয়। এঞ্জেলস মেইল সার্ভিস (ইএমএস) এর মাধ্যমে দেশের বাইরে দ্রুততম সময়ে বিলি করা হয়।
আমাদের গ্রাহক (Our Customers)	<ul style="list-style-type: none"> দেশের অভ্যন্তরে এবং দেশের বাইরের সকল নাগরিক ডাকসেবা গ্রহণ করতে পারেন দেশের এবং দেশের বাইরের বিভিন্ন সরকারী বেসরকারী প্রতিষ্ঠান যারা ডাকের মাধ্যমে সেবা গ্রহণ করে থাকে বিভিন্ন ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠান যারা ডাক সার্ভিসের মাধ্যমে ডকুমেন্ট, পার্সেল প্রেরণ করে থাকে সর্বোপরি ডাকের সার্ভিসপ্রার্থী সকল পর্যায়ের সরকারী, আধা-সরকারী, স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠান।
গ্রাহকের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি (Commitment to our Customers)	<ul style="list-style-type: none"> গ্রাহকের প্রতি আমাদের আছে শ্রদ্ধা, সৌজন্য ও সহযোগিতামূলক মনোভাব সর্বোত্তম সেবা প্রদানের মানসিকতা দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলে ডাক সেবা প্রদানের নিশ্চয়তা, ডাকদ্রব্যাদির নিরাপত্তা বিধান আমানতকারীর আমানতের সুরক্ষা নিশ্চিত করা ডাক বিভাগ এলাকা নির্বিশেষে দেশের সকল জনগণের কাছে সর্বজনীন ডাক সেবা হোম ডেলিভারির মাধ্যমে পৌঁছে দিতে অঙ্গীকারবদ্ধ।
গ্রাহকের নিকট ডাক বিভাগের প্রত্যাশা (Expectations From Our Customers)	<ul style="list-style-type: none"> ডাক দ্রব্যাদির উত্তর প্রাপক ও প্রেরকের পূর্ণ ঠিকানা ও মোবাইল নং স্পষ্টাকারে লেখা গ্রাহকের ঠিকানায় পোস্ট কোড নম্বর উল্লেখ করা রেজিস্টার্ড (Registered), ইনশুরেন্স (Ensured), জি ই পি (GEP), ই এম এস (EMS), পার্সেল (Parcel) স্পীড পোস্ট (Speed Post) এর ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ফর্ম সঠিকভাবে পূরণ করা ডাক দ্রব্যাদি ডাকঘরে দেওয়ার পূর্বে সঠিক ডাকমাত্রল সংযুক্ত করা অবৈধ দ্রব্যাদি ডাকে না দেওয়া ডাক বিভাগের নির্ধারিত আকারের বাইরে ডাকদ্রব্যাদি বুকিং এর জন্য উপস্থাপন না করা ডাকঘরে সুশৃঙ্খলভাবে লাইনে দাঁড়িয়ে ডাকদ্রব্যাদি বুক করা। একই নির্দিষ্ট কাউন্টারের জন্য নির্ধারিত সময়সূচী অনুসারে সেবা গ্রহণ করা



ঠাকুরগাঁও প্রধান ডাকঘর

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ

সিটিজেন চার্টার (নাগরিক সনদ)



আমাদের লক্ষ্য (Our Vision)

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সাথে তাল মিলিয়ে যত্ন সময়ে এবং যত্ন খরচে জনগণের সেবারোচ্চায় ডাক সুবিধা পৌঁছে দেয়ার মাধ্যমে গ্রাহক সন্তোষ অর্জন করা এবং সততা, বিশ্বস্ততা ও জনসেবার ব্রত নিয়ে কৃষিকার্য, কাইন্যামশিলা, ইলেকট্রনিকসহ সব ধরনের মান সম্বত সার্ভিস প্রদান করার মধ্যমে বাংলাদেশ ডাক বিভাগকে বিশ্বমান সম্পন্ন প্রতিষ্ঠানে উন্নীত করা।

আমাদের উদ্দেশ্য (Our Mission)

দেশের অভ্যন্তরে ও বিদেশে উচ্চমান সম্পন্ন ডাকসেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহক সন্তোষ অর্জন। এ লক্ষ্যে বাংলাদেশ ডাক বিভাগের করণীয়।

- গ্রাহক চাহিদা পূরণের জন্য সঠিক থাকা
- দক্ষ ও বিশ্বস্ত সেবা প্রদানের লক্ষ্যে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করা
- কর্মচারীদের মধ্যে সেবা প্রদানের প্রতিবেদিতামূলক মনোভাব সৃষ্টি এবং সেবা প্রদানের সময় গ্রাহকের সাথে তাদের সম্মানজনক আচরণ নিশ্চিত করা
- দেশের সামাজিক ও অর্থনৈতিক অবস্থার প্রতি লক্ষ্য রেখে প্রতিষ্ঠান পরিচালনা করা
- এলাকা ভেদে দেশের সর্বত্র মান সম্বত সেবা প্রদান করা।

আমাদের সার্ভিসমূহ (Our Services)

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ জন সাধারণকে মূলত: দুই ধরনের সার্ভিস প্রদান করে থাকে-

- ১। মূল সার্ভিস ২। এজেন্সি সার্ভিস

মূল সার্ভিস :

- সাধারণ চিঠিপত্র রেজিস্টার্ড চিঠিপত্র পার্সেল সার্ভিস জিপিএল
- জিপিপি জিইপি ইএমএস মনি অর্ডার ডাকটিকেট বিক্রয়
- স্বাস্থ্য টিকেট বিক্রয় ডাকসেবা গ্রহণ ও বিপি
- ইলেকট্রনিক মানি ট্রান্সফার সার্ভিস পোস্টাল ক্যাশ কার্ড

এজেন্সি সার্ভিস :

- ডাক জীবন বীমা।
- সঞ্চয় ব্যাংক, সঞ্চয়পত্র বিক্রয় ও ভাশানো।
- গ্রাইজ বচ বিক্রয় ও ভাশানো।
- পোস্টাল অর্ডার বিক্রয় ও ভাশানো।
- বিডি ব্যাচরোল মুদ্রণ ও বিক্রয়।
- সি-সেইড কার্ড বিক্রয়।
- সরকারের সকল প্রকার নন পোস্টাল টিকেট মুদ্রণ ও বিক্রয়।
- গ্রেস্টার্ন ইউনিয়ন মানি ট্রান্সফার সার্ভিস।
- সরকারী সিদ্ধান্তক্রমে অন্য যেকোন সেবা।

ডাক সেবার সময়সীমা (Standard Time of Services)

সর্বজনীন ডাক সেবা (Universal Postal Service)

ক্রমিক নং	ডাক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময় সীমা
১	সাধারণ চিঠি বিপি	শহরের অভ্যন্তরে পত্রের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫ দিন।
২	রেজি: চিঠি বিপি	শহরের অভ্যন্তরে পত্রের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫ দিন।
৩	জিইপি	শহরের অভ্যন্তরে পত্রের দিন, দেশের অন্যান্য জেলা শহরে ২ দিন।
৪	ইএমএস	ডাকঘরের বুক করার ৩৬ ঘণ্টার মধ্যে বিলিকারী ডাক প্রদানে পৌঁছানো।
৫	এয়ার পার্সেল	ডাকঘরের বুক করার ৭২ ঘণ্টার মধ্যে বিলিকারী ডাক প্রদানে পৌঁছানো।
৬	মনি অর্ডার বিপি	শহরের অভ্যন্তরে পত্রের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫ দিন।

আর্থিক সেবা (Financial Service)

ক্রমিক নং	ডাক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময় সীমা
১	সঞ্চয় হিসাব/মেঘাদী হিসাব/সঞ্চয়পত্র	প্রধান ডাকঘরে তাৎক্ষণিকভাবে মাসমুখল পদ্ধতিতে ২০ মিনিট এবং কৃষিকার্যের প্রযুক্তিতে ৩ মিনিটে সেবা প্রদান।
২	হিসাব স্থানান্তর	এক জেলা থেকে অন্য জেলায়; এক অফিস থেকে অন্য অফিসে ১০ দিন।
৩	মরণোত্তর দাবী	আবেদনের তারিখ থেকে পত্রের ১৫ দিন।
৪	মেঘাদপূর্তি সেবা	জিপিও ও প্রধান ডাকঘরে সাথে সাথে, উপজেলা পোস্ট অফিস, সাব-পোস্ট অফিস ও শাখা পোস্ট অফিসে আবেদনের ১০ দিনের মধ্যে।

ডাক জীবন বীমা (Postal Life Insurance)

ক্রমিক নং	ডাক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময় সীমা
১	পলিসি গ্রহণ	পলিসি গ্রহণ প্রক্রিয়া শুরু করার এক মাসের মধ্যে বীমা লগল সরবরাহ
২	হিসাব স্থানান্তর	১৫ দিনের মধ্যে।
৩	মরণোত্তর দাবী	আবেদনের তারিখ থেকে তিন মাস।
৪	ঋণ গ্রহণ	আবেদনের তারিখ থেকে এক মাস।
৫	মেঘাদ পূর্তি সেবা	আবেদনের তারিখ থেকে এক মাস।

ডাক সেবা সম্পর্কে অভিযোগ দাখিল (Complaints Relating to Postal Service)

ডাকসেবা সম্পর্কিত যে কোন অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনা করা হয় :

অভিযোগের ধরণ	কোথায় করতে হবে	নিষ্পত্তির সময়সীমা
চিঠিপত্র, মনিঅর্ডার, পার্সেল সক্রোধ	স্ট্রিট পোস্টমাস্টার, অনুলিপি স্ট্রিট ডিপিএমজি	তাৎক্ষণিকভাবে প্রাতি স্বীকার। তদন্ত পূর্বক ৩ সপ্তাহের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ
গুরুতর আর্থিক/ ডাক সেবার অনিয়ম	স্ট্রিট ডিপিএমজি, অনুলিপি ডিপিএমজি	তাৎক্ষণিকভাবে প্রাতি স্বীকার। তদন্ত পূর্বক ১ মাসের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ
নীতি নির্ধারিত বিষয়ের সাথে সম্পৃক্ত অনিয়ম	ডিপিএমজি/ডাক অফিসলর	৭ দিনের মধ্যে প্রাতি স্বীকার। কার্যক্রম গ্রহণ শেষে ৩ মাসের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ

মানসম্মত সার্ভিসমূহ (Quality Services)

দেশের অভ্যন্তরে গ্যারান্টিড এক্সেস পোস্ট (GEP) এর মাধ্যমে ডাকপ্রদানি প্রদানের পর দ্রুত পরিবহন করে ২৪ ঘণ্টার মধ্যে গ্রাহকের নিকট বিলি করা হয়। এরমধ্যে মেল সার্ভিস (ইএমএস) এর মাধ্যমে দেশের বাইরে ৭২ ঘণ্টার মধ্যে বিলি করা হয়।

আমাদের গ্রাহক (Our Customer)

- দেশের অভ্যন্তরে এবং দেশের বাইরে যে সকল নাগরিক ডাকসেবা গ্রহণ করে থাকেন।
- দেশের এবং বাইরের বিভিন্ন সরকারী বেসরকারী প্রতিষ্ঠান যারা ডাকের মাধ্যমে সেবা গ্রহণ করে থাকে।
- বিভিন্ন ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠান যারা ডাক সার্ভিসের মাধ্যমে ডকুমেন্ট, পার্সেল প্রেরণ করে থাকে।
- সর্বোপরি, ডাকের স্বার্থ স্ট্রিট সকল পর্যায়ের সরকারী, আধা-সরকারী, স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠান

গ্রাহকের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি (Commitment to Our Customer)

- গ্রাহকের প্রতি আমাদের আবেদন, সৌজন্য ও সহযোগিতামূলক মনোভাব।
- সর্বোত্তম সেবা প্রদানের মানসিকতা।
- দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলে ডাক সেবা প্রদানের নিশ্চয়তা, ডাক প্রদানির নিরাপত্তা বিধান।
- আমানতকারীর আদায়ের নিশ্চয়তা প্রদান।
- ডাক বিভাগ এলাকা নির্বিশেষে দেশের সকল জনগণের কাছে সর্বজনীন ডাকসেবা (চিঠিপত্র) পৌঁছে দিতে অঙ্গীকারবদ্ধ।

গ্রাহকের নিকট ডাক বিভাগের প্রত্যাশা (Expectations From Our Customers)

- ডাক প্রদানির উপর প্রাপক ও গ্রাহকের পূর্ণ ত্রিকাল স্পষ্টাঙ্করে লেখা।
- গ্রাহকের ঠিকানায় পোস্ট কোড উল্লেখ করা।
- রেজিস্টার্ড (Registered), ইনশুরড (Insured), জিইপি (GEP), ইএমএস (EMS), পার্সেল (Parcel) এর ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় স্বর্ন সঠিকভাবে পূরণ করা।
- ডাক প্রদানি ডাকঘরে দেওয়ার পূর্বে সঠিক ডাক মাজল ব্যবহার করা।
- অবৈধ প্রদানি ডাক না দেওয়া।
- নির্ধারিত আকারের বাইরে ডাক প্রদানি বুক না করা।
- সুশৃঙ্খলভাবে লাইনে দড়িয়ে ডাক প্রদানি বুক করা।
- প্রতিটি বহুতল ভবনের পোস্ট বক্স প্রাতি/ফাস্ট ট্রোর স্থাপন করা।
- ব্যবসা প্রতিষ্ঠান ও বাস মেইলের জন্য ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের নামে পোস্ট বক্স ব্যবহার করা।
- ডাক বিভাগের ওয়েবসাইট থেকে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করা।
- ওয়েবসাইট : www.bangladeshpost.gov.bd



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ



নওগাঁ প্রধান ডাকঘর

নওগাঁ প্রধান ডাকঘর-৬৫০০
টেলিফোন: ০২-৫৮৭৭৪৭৩৫৯
naogaonpost@gmail.com

সেবাই আদর্শ

সিটিজেন চার্টার (নাগরিক সনদ)

আমাদের লক্ষ্য (Our Vision)	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সাথে ভাল মিলিয়ে স্বল্প সময়ে এবং স্বল্প খরচে জনগণের দোরপোড়াম ডাক সুবিধা পৌঁছে দেয়ার মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন করা এবং সততা, বিশ্বস্ততা ও জনসেবার প্রত্ন মিলে ফিজিক্যাল, ফাইন্যান্সিয়াল, ইলেকট্রনিক, ডিজিটাল সহ সব ধরনের মানসম্মত সার্ভিস প্রদান করার মাধ্যমে বাংলাদেশ ডাক বিভাগ কে বিশ্বমান সম্পন্ন প্রতিষ্ঠানে উন্নীত করা।																
আমাদের উদ্দেশ্য (Our Mission)	দেশের অভ্যন্তরে ও বিদেশে ডাকসেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন। এ লক্ষ্যে বাংলাদেশ ডাক বিভাগের করণীয়ঃ <ul style="list-style-type: none"> গ্রাহক চাহিদা পূরণের জন্য সচেষ্ট থাকা দক্ষ ও বিশ্বস্ত সেবা প্রদানের লক্ষ্যে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করা কর্মচারীদের মাঝে সেবা প্রদানের প্রতিযোগিতামূলক মনোভাব এবং সেবা প্রদানের সময় গ্রাহকের সাথে সম্মানজনক আচরণ নিশ্চিত করা দেশের সামাজিক ও অর্থনৈতিক অবস্থার প্রকৃতি লক্ষ্য রেখে প্রতিষ্ঠান পরিচালনা করা এলাকাভেদে দেশ ব্যাপী মানসম্মত সেবা প্রদান করা 																
আমাদের সার্ভিস সমূহ (Our Services)	বাংলাদেশ ডাক বিভাগ জনসাধারণকে মূলত দুই ধরনের সার্ভিস প্রদান করে থাকে- <ol style="list-style-type: none"> মূল সার্ভিস এজেন্সি সার্ভিস <p>মূল সার্ভিস :</p> <table border="1"> <tr> <td>সাধারণ চিঠি পত্র</td> <td>রেজিস্টার্ড চিঠি-পত্র</td> <td>জিইপি</td> <td>ইএমএস</td> </tr> <tr> <td>ই-কমার্স</td> <td>স্পীড পোস্ট</td> <td>মানি অর্ডার</td> <td>পার্সেল সার্ভিস</td> </tr> <tr> <td>ডিসপালি</td> <td>ডিসিএল</td> <td>ডাকটিকেট বিক্রয়</td> <td>ডাকদ্রব্য গ্রহণ, শেরণ ও বিলি</td> </tr> <tr> <td>ডাকঘোষে ডিজিটাল ভূমি সেবা</td> <td>নাসপোর্ট ও ড্রাইভিং লাইসেন্স বিলি</td> <td>ইএমটিএস (মোবাইল মানি অর্ডার)</td> <td></td> </tr> </table> <p>এজেন্সি সার্ভিস :</p> <ul style="list-style-type: none"> ডাক জীবন বীমা মাসিক প্রিমিয়াম জমা ও নতুন পলিসি খোলা ডাকঘর সঞ্চয় ব্যাংক লেনদেন ও সঞ্চয় পত্র বিক্রয় / ভাঙানো প্রাইমারি বন্ড এবং পোস্টাল অর্ডার বিক্রয় ও ভাঙানো সরকারের সকল প্রকার নন পোস্টাল টিকেট মুদ্রণ ও বিতরণ সরকারী সিদ্ধান্তক্রমে অন্য যেকোনো সেবা 	সাধারণ চিঠি পত্র	রেজিস্টার্ড চিঠি-পত্র	জিইপি	ইএমএস	ই-কমার্স	স্পীড পোস্ট	মানি অর্ডার	পার্সেল সার্ভিস	ডিসপালি	ডিসিএল	ডাকটিকেট বিক্রয়	ডাকদ্রব্য গ্রহণ, শেরণ ও বিলি	ডাকঘোষে ডিজিটাল ভূমি সেবা	নাসপোর্ট ও ড্রাইভিং লাইসেন্স বিলি	ইএমটিএস (মোবাইল মানি অর্ডার)	
সাধারণ চিঠি পত্র	রেজিস্টার্ড চিঠি-পত্র	জিইপি	ইএমএস														
ই-কমার্স	স্পীড পোস্ট	মানি অর্ডার	পার্সেল সার্ভিস														
ডিসপালি	ডিসিএল	ডাকটিকেট বিক্রয়	ডাকদ্রব্য গ্রহণ, শেরণ ও বিলি														
ডাকঘোষে ডিজিটাল ভূমি সেবা	নাসপোর্ট ও ড্রাইভিং লাইসেন্স বিলি	ইএমটিএস (মোবাইল মানি অর্ডার)															

ডাকসেবার সময়সীমা (Standard time of Services) সর্বজনীন ডাকসেবা (Universal Postal Services)

ক্র: নং	ডাকসেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা
০১	সাধারণ চিঠি বিলি	বিলির জন্য গৃহিত সকল প্রেরণের চিঠিপত্র এবং পার্সেল সমূহ
০২	রেজিস্টার্ড চিঠি বিলি	ক) জেলায় বাইরে বিলি যোগ্য ডাক দ্রব্য সমূহ সুকিৎ এর দিন অপরাহ্নে নির্ধারিত মেইল এক্স প্রিন্টের উদ্দেশ্যে প্রেরণ করা হয়ে থাকে। খ) শহরের অভ্যন্তরে বিলি যোগ্য চিঠিপত্র সমূহ পরবর্তী কর্ম দিবসে পোস্টম্যান মাধ্যমে হোম ডেলিভারী করা হয়ে থাকে।
০৩	জি ই পি	গ) জেলায় বাইরে ১৫টি (নিতপুর ও নিয়ামতপুর ব্যতীত) উপজেলা ও সাব পোস্ট অফিসে অধিকক্ষেত্র বিলি যোগ্য সকল প্রেরণের ডাক দ্রব্য সুকিৎ এর দিনেই বিলির জন্য প্রেরণ করা হয়ে থাকে।
০৪	ই এম এস	ঘ) নিতপুর ও নিয়ামতপুর উপজেলা পোস্ট অফিস এবং সদরের নিকটবর্তী ২৩ টি গ্রামীণ শাখা ডাকঘরে বিলি যোগ্য চিঠিপত্র সুকিৎ এর পরবর্তী কর্ম দিবসে বিলির জন্য প্রেরণ করা হয়ে থাকে।
০৫	মানি অর্ডার বিলি	অন্যান্য প্রেরণ করা হয়ে থাকে।
০৬	ইএমটিএস (মোবাইল মানি অর্ডার)	ডাকঘরিকভাবে দেশের যে কোন গ্রাহকে প্রাপকের মোবাইল ফোনে টাকা প্রেরণ ও গ্রাহকের মোবাইল ফোনে প্রাপ্ত টাকা উত্তোলন করা হয়।

আর্থিক সেবা (Financial Services)

ক্র: নং	আর্থিক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা
০১	ডাকঘর সঞ্চয় ব্যাংক সাধারণ/মেয়াদী হিসাব ও সঞ্চয়পত্র লেনদেন	ক) অনুমোদিত সীমার মধ্যে নগদ টাকায় ইস্যু/জমার ক্ষেত্রে একই দিনে। খ) ব্যাংক চেকের মাধ্যমে জমা / ইস্যুর ক্ষেত্রে গ্রাহকের চেক সরকারের অনুমূল নিকালের পরবর্তী ২য় কর্মদিবসে। গ) অনলাইন পদ্ধতিতে পরিশোধের ক্ষেত্রে গ্রাহকের দায়ীর প্রেক্ষিতে তাৎক্ষণিক ভাবে (বেলা ১৩-৩০ পর্যন্ত) ই-এফ.টি তে পেমেট সাবমিট এবং সাধারণ পরিশোধের ক্ষেত্রে একই দিনে।
০২	মর্যাদাপূর্ণ দাবী পরিশোধ	গ্রাহক আবেদন প্রাথমিক কার্যক্রম সম্পাদনা পূর্বে যথাযথ কর্তৃপক্ষ সঠিকপে প্রেরণ আবেদন গ্রহণের পর ২ থেকে ৩ দিনের মধ্যে
০৩	মেয়াদপূর্ণের পূর্বে পরিশোধ	ক) ডাকঘর সঞ্চয় ব্যাংক মেয়াদী হিসাব ও একই দিনে / ক্ষেত্র বিশেষে আবেদন দাখিলের পরবর্তী কর্ম দিবসে। খ) সঞ্চয়পত্র ও গ্রাহক আবেদন প্রেরণ পরের দিন। যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আনুষ্ঠানিক অনুমতি পত্র প্রাপ্ত সাপেক্ষে পরিশোধ (সন্ধ্যা সময় সর্বোচ্চ ৭ দিন)।

ডাক জীবন বীমা (Postal life Insurance)

ক্র: নং	আর্থিক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা
০১	পলিসি প্রেরণ ও মাসিক প্রিমিয়াম জমা	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ বীমা প্রক্রিয়া প্রক্রিয়াক্রমে ১ম কিংবা প্রিমিয়াম প্রেরণ। মাসিক প্রিমিয়াম জমার পর একই দিনে গ্রাহকের কোষে জমা পিচ্ছিককরণের সন্দেশ প্রেরণ।
০২	মেয়াদপূর্ণের পরশোধ, ঋণ ও সারেরকার দাবী	প্রাপ্ত আবেদন প্রাথমিক কার্যক্রমে গ্রহণ পূর্বে ১ সপ্তাহের মধ্যে যথাযথ সতর্কতা প্রেরণ।

ডাকসেবা সম্পর্কে অভিযোগ দাখিলঃ

ডাকসেবা সম্পর্কিত যে কোন অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনা করা হয়ঃ

অভিযোগের ধরণ	কোথায় করতে হবে	নিষ্পত্তির সময়সীমা
চিঠিপত্র, মানি অর্ডার, পার্সেল সন্দেশ	সর্বপ্রতি পোস্টম্যানের অনুমতিতে ডেপুটি পোস্টম্যানের সুনামবেল বাতলায় পোস্টাল ডিভিশন	তাৎক্ষণিকভাবে অনুসন্ধান কার্যক্রম শুরু ও নিষ্পত্তিমূলক ফলাফল সর্বোচ্চ ০২ সপ্তাহের মধ্যে
গুরুতর আর্থিক/ডাক সেবার অনিয়ম	ডেপুটি পোস্টম্যানের জেনারেল ইন্সপেক্টর পোস্টাল ডিভিশন অনুমতি পোস্টম্যানের জেনারেল, উত্তরাঞ্চল, রাঙ্গামাটি	তাৎক্ষণিকভাবে প্রতিকার করা। অসত পূর্বে ০১ সপ্তাহের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ
ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত সাধারণ অভিযোগ	প্রাথমিক ভাবে সর্বপ্রতি শাখা/কোয়ার্টারের সার্বিক/উচ্চ সহকারী পোস্টম্যানের	প্রথমোক্ত প্রতিকার না পেলে সরাসরি পোস্টম্যানেরকে অবহিত করণ

মানসম্মত সার্ভিস সমূহ (Quality Services)	দেশের অভ্যন্তরে প্যারামিটার্ড এন্সুরেন্স পোস্ট (জিইপি) এর মাধ্যমে ডাকদ্রব্যাদি গ্রাহকের পর্যাপ্ত পরিবহন করে ২/৩ দিনের মধ্যে প্রাপকের নিকট বিলি করা হয়। এন্সুরেন্স মেইল সার্ভিস (ইএমএস) এর মাধ্যমে দেশের বাইরে দ্রুততম সময়ে বিলি করা হয়।
আমাদের গ্রাহক (Our Customers)	<ul style="list-style-type: none"> দেশের অভ্যন্তরে এবং দেশের বাইরের সকল নাগরিক ডাকসেবা গ্রহণ করতে পারেন দেশের এবং দেশের বাইরের বিভিন্ন সরকারী বেসরকারী প্রতিষ্ঠান যারা ডাকের মাধ্যমে সেবা গ্রহণ করে থাকে বিভিন্ন ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠান যারা ডাক সার্ভিসের মাধ্যমে ভকুমেন্ট, পার্সেল প্রেরণ করে থাকে সর্বোপরি ডাকের স্বার্থনৈতিক সকল পর্যায়ের সরকারী, আধা-সরকারী, স্বায়ত্তশাসিত প্রতিষ্ঠান।
গ্রাহকের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি (Commitment to our Customers)	<ul style="list-style-type: none"> গ্রাহকের প্রতি আমাদের কাছে প্রাথমিক, সৌজন্য ও সহযোগিতামূলক মনোভাব সর্বোত্তম সেবা প্রদানের মানসিকতা দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলে ডাক সেবা প্রদানের নিশ্চয়তা, ডাকদ্রব্যাদির নিরাপত্তা বিধান। আমানতকারীর আমানতের সুরক্ষা নিশ্চিত করা ডাক বিভাগ এলাকা নির্বিশেষে দেশের সকল জনগণের কাছে সর্বজনীন ডাক সেবা হোম ডেলিভারির মাধ্যমে পৌঁছে দিতে অঙ্গীকারবদ্ধ।
গ্রাহকের নিকট ডাক বিভাগের প্রত্যাশা (Expectations From Our Customers)	<ul style="list-style-type: none"> ডাকদ্রব্যাদির উপর প্রাপক ও প্রেরকের পূর্ণ ঠিকানা ও মোবাইল নং স্পষ্টাক্ষরে লেখা প্রাপকের ঠিকানায় পোস্ট কোড নম্বর উল্লেখ করা রেজিস্টার্ড (Registered), ইনশুরেন্স (Ensured), জি ই পি (GEP), ই এম এস (EMS), পার্সেল (Parcel) স্পীড পোস্ট (Speed Post) এর ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কর্ম সঠিকভাবে পূরণ করা ডাক দ্রব্যাদি ডাকঘরে দেওয়ার পূর্বে সঠিক ডাকমাত্রা সনাক্ত করা অবৈধ দ্রব্যাদি ডাকে না দেওয়া ডাক বিভাগের নির্ধারিত আকারের বাইরে ডাকদ্রব্যাদি সুকিৎ এর জন্য উপস্থাপন না করা। ডাকঘরে সুশৃঙ্খলভাবে লাইনে দাঁড়িয়ে ডাকদ্রব্যাদি বুক করা। এবং নির্দিষ্ট কাউন্টারের জন্য নির্ধারিত সময়সূচী অনুসারে সেবা গ্রহণ করা



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ



সিটিজেন চার্টার (নাগরিক সনদ)

নীলফামারী প্রধান ডাকঘর

অমাদের লক্ষ্য (Our Vision)

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সাথে তাল মিলিয়ে স্বল্প সময়ে এবং স্বল্প খরচে জনসেবার নেতৃত্বাধীন ডাক সুবিধা শীঘ্রই দেশের মাধ্যমে গ্রাহকসম্প্রতি অর্জন করা এবং সততা, বিশ্বস্ততা ও জনসেবার ব্রত নিয়ে ডিজিটাল, ফাইন্যান্সিয়াল, ইলেকট্রনিকসহ সব ধরনের মানসম্মত সার্ভিস প্রদান করার মাধ্যমে বাংলাদেশ ডাক বিভাগকে বিশ্বমান সম্পন্ন প্রতিষ্ঠানে উন্নীত করা।

অমাদের উদ্দেশ্য (Our Mission)

দেশের অভ্যন্তরে ও বিদেশে উচ্চমানসম্পন্ন ডাকসেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন। এ লক্ষ্যে বাংলাদেশ ডাক বিভাগের করণীয় :

- গ্রাহক চাহিদা পূরণের জন্য সচেষ্ট থাকা
- দক্ষ ও বিশ্বস্ত সেবা প্রদানের লক্ষ্যে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করা
- কর্মচারীদের মাঝে সেবা প্রদানের প্রতিযোগিতামূলক মনোভাব এবং সেবা প্রদানের সময় গ্রাহকের সাথে সম্মানজনক আচরণ নিশ্চিত করা
- দেশের সামাজিক অর্থনৈতিক অবস্থার প্রতি লক্ষ্য রেখে প্রতিষ্ঠান পরিচালনা করা
- এলাকাজুড়ে দেশের সর্বত্র মানসম্মত সেবা প্রদান করা।

অমাদের সার্ভিসসমূহ (Our Services)

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ জনসাধারণকে মূলত দুই ধরনের সার্ভিস প্রদান করে থাকে-

- ১। মূল সার্ভিস
- ২। এজেন্সি সার্ভিস।

মূল সার্ভিস :

- সাধারণ চিঠিপত্র
- রেজিস্টার্ড চিঠিপত্র
- জি ই পি
- ই এম এস
- মনিঅর্ডার
- পার্সেল সার্ভিস
- ভিপিপি
- ভিপিএল
- ডাকটিকেট বিক্রয়
- ডাকদ্রব্য গ্রহণ, প্রেরণ ও বিক্রি

এজেন্সি সার্ভিস :

- ডাক জীবন বীমা
- সঞ্চয় ব্যাংক, সঞ্চয়পত্র বিক্রয় ও ভাঙ্গানো
- প্রাইজ বন্ড এবং পোস্টাল অর্ডার বিক্রয় ও ভাঙ্গানো
- মোটরগাড়ীর ট্যাক্সটোকেন ইস্যু করা ও ড্রাইভিং লাইসেন্স ফি গ্রহণ ও নবায়ন
- বিভিন্ন ব্যাল্ডেরল মুদ্রণ ও বিক্রয়
- টেলিফোন বিল গ্রহণ ও প্রি-পেইড কার্ড বিক্রয়
- সরকারের সকল প্রকার নম পোস্টাল টিকেট মুদ্রণ ও বিতরণ
- সরকারী সিদ্ধান্তক্রমে অন্য যেকোনো সেবা

ডাকসেবার সময়সীমা (Standard time of Services)

সর্বজনীন ডাকসেবা (Universal Postal Services)

ক্রম নং	ডাক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা
১	সাধারণ চিঠি বিক্রি	শহরের অভ্যন্তরে পুরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫ দিন
২	রেজিস্টার্ড চিঠি বিক্রি	শহরের অভ্যন্তরে পুরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫ দিন
৩	জি ই পি	শহরের অভ্যন্তরে পুরের দিন এবং দেশের অন্যান্য জেলা শহরে ২ দিন
৪	ই এম এস	ডাকঘরের বুক করার ৩৬ ঘণ্টার মধ্যে বিক্রিকারী ডাক প্রদানসে পৌঁছানো
৫	এয়ার পার্সেল	ডাকঘরের বুক করার ৭২ ঘণ্টার মধ্যে বিক্রিকারী ডাক প্রদানসে পৌঁছানো
৬	মনিঅর্ডার বিক্রি	শহরের অভ্যন্তরে পুরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫ দিন

আর্থিক সেবা (Financial Services)

ক্রম নং	আর্থিক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা
১	সঞ্চয় হিসাব/মেয়াদী হিসাব/সঞ্চয়পত্র	প্রধান ডাকঘরে অফিসসম্মত। হ্যান্ডেল পদ্ধতিতে ১০ মিনিট এবং কম্পিউটার প্রযুক্তিতে ৩ মিনিটে সেবা প্রদান
২	হিসাব স্থানান্তর	এক জেলা থেকে অন্য জেলায়; এক অফিস থেকে অন্য অফিসে ১০ দিন
৩	মরণোত্তর দাবী	আবেদনের তারিখ থেকে পরবর্তী একমাস
৪	মেয়াদপূর্ত সেবা	ডিপিও ও প্রধান ডাকঘরে সাথে সাথে, উপজেলা অফিস, সাব অফিস ও শাখা অফিসে আবেদনের ১০ দিনে মধ্যে

ডাক জীবন বীমা (Postal Life Insurance)

ক্রম নং	আর্থিক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা
১	পলিসি গ্রহণ	পলিসি গ্রহণ প্রক্রিয়া শুরু করার এক মাসের মধ্যে বীমা দলিল সরবরাহ
২	হিসাব স্থানান্তর	১৫ দিনের মধ্যে
৩	মরণোত্তর দাবী	আবেদনের তারিখ থেকে তিন মাস
৪	সঞ্চয়পত্র	আবেদনের তারিখ থেকে এক মাস
৫	মেয়াদপূর্ত সেবা	আবেদনের তারিখ থেকে এক মাস

ডাকসেবা সম্পর্কে অভিযোগ দাখিল (Complaints Relating to Postal Services)

ডাকসেবা সম্পর্কিত যে কোন অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনা করা হয় :

অভিযোগের ধরণ	কোথায় করতে হবে	নিষ্পত্তির সময়সীমা
চিঠিপত্র, মনিঅর্ডার, পার্সেল সন্দেশ	সবট্রেডিং পোস্টমাস্টার অফিসিপি সপ্ত্রেডিং ডিপিএমএ	তৎক্ষণিকভাবে প্রাথমিক। তদন্ত পূর্বক ৩ সপ্তাহের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ
ডাকঘরের আর্থিক/ডাক সেবার অনিয়ম	সবট্রেডিং ডিপিএমএ অফিসিপি পিএমএ	তৎক্ষণিকভাবে প্রাথমিক। তদন্ত পূর্বক ১ মাসের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ
শ্রীতি নির্ধারিত বিধির সাথে সম্পৃক্ত অনিয়ম	পিএমএ/ডাক অফিস	৭ দিনের মধ্যে প্রাথমিক। কার্যক্রম গ্রহণ শেষে ৩ মাসের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ-এর ওয়েবসাইটেও উপস্থিত ধরনের অভিযোগ প্রেরণ করা যেতে পারে।

মানসম্মত সার্ভিসসমূহ (Quality Services)

দেশের অভ্যন্তরে গারান্টিড এক্সপ্রেস পোস্ট (GEP) এর মাধ্যমে চাক্ষুণ্যিক প্রদানে পূর্ণ সন্তুষ্টি নিশ্চিত করে ২৪ ঘণ্টার মধ্যে প্রাপ্যে নিষ্ঠা বিক্রি করা হয়। এক্সপ্রেস মেইল সার্ভিস (ই এম এস) এর মাধ্যমে দেশের বাইরে ৭২ ঘণ্টার মধ্যে বিক্রি করা হয়।

অমাদের গ্রাহক (Our Customers)

- দেশের অভ্যন্তরে এবং দেশের বাইরে যে সকল নাগরিক ডাকসেবা গ্রহণ করে থাকেন
- দেশের এবং বাইরের বিভিন্ন সরকারী সেক্টরকারী প্রতিষ্ঠান যারা ডাকের মাধ্যমে সেবা গ্রহণ করে থাকেন
- বিভিন্ন ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠান যারা ডাক সার্ভিসের মাধ্যমে চকুমেট, পার্সেল প্রেরণ করে থাকেন
- সর্বোপরি, ডাকের সার্ভিসপ্রাপ্ত সকল পর্যায়ের সরকারী, অর্ধ-সরকারী, স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠান

গ্রাহকের প্রতি অমাদের প্রতিশ্রুতি (Commitment to our Customers)

- গ্রাহকের প্রতি অমাদের অগ্রিম প্রদান, সৌজন্য ও সহযোগিতামূলক মনোভাব
- সর্বোচ্চ সেবা প্রদানের মানসিকতা
- দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলে ডাক সেবা প্রদানের নিশ্চয়তা, ডাকপ্রদানির নিরাপত্তা নিশ্চয়তা
- আমদানিকারীর আমদানির নিশ্চয়তা প্রদান
- ডাক বিভাগ এলাকা নির্বিশেষে দেশের সকল জনসেবার কাছে সর্বজনীন ডাক সেবা (চিঠিপত্র) শীঘ্রই নিতে অস্বীকার্য

গ্রাহকের নিকট ডাক বিভাগের প্রত্যাশা (Expectations From Our Customers)

- ডাক প্রদানির উপর প্রাপ্য ও প্রেরণের পূর্ণ ত্রিভুজ স্পষ্টাঙ্কনে লেখা
- প্রাপ্যের ত্রিভুজের পোস্ট কোড উল্লেখ করা
- রেজিস্টার্ড (Registered), ইন্সিওরড (Insured), জি ই পি (GEP), ই এম এস (EMS), পার্সেল (Parcel) এর ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কর্ম সঠিকভাবে পূরণ করা
- ডাক প্রদানির ডাকঘরে দেওয়ার পূর্বে সঠিক ডাকমজল সত্যুক্ত করা
- অর্ধে প্রদানির ডাক না দেওয়া
- ডাক বিভাগের নির্ধারিত আকারের বাইরে ডাকপ্রদানির বুক না করা
- ডাকঘরে সুশৃঙ্খলভাবে লাইনে দাড়িয়ে ডাকপ্রদানির বুক করা
- প্রতিটি বকুল ভবনের নীচে পোস্টবক্স স্থাপন করা
- ব্যবসা প্রতিষ্ঠান ও বাস মেইলের জন্য ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের নামে পোস্টবক্স ব্যবহার করা
- যে কোন ধরনের তথ্য ডাক বিভাগের ওয়েবসাইটে থেকে সংগ্রহ করা

ওয়েবসাইট : www.bangladeshpost.gov.bd

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ

সিটিজেন চার্টার (নাগরিক সনদ)



আমাদের লক্ষ্য (Our Vision)

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সাথে তাল মিলিয়ে স্বল্প সময়ে এবং স্বল্প খরচে জনগণের দোরগোড়ায় ডাক সুবিধা পৌঁছে দেয়ার মাধ্যমে গ্রাহকসমূহের অর্জন করা এবং সততা, বিশ্বস্ততা ও জনসেবার ব্রত নিয়ে ফিজিক্যাল, ফাইন্যান্সিয়াল, ইলেকট্রনিকসহ সব ধরনের মানসম্মত সার্ভিস প্রদান করার মাধ্যমে বাংলাদেশ ডাক বিভাগকে বিশ্বমান সম্পন্ন প্রতিষ্ঠানে উন্নীত করা।

আমাদের উদ্দেশ্য (Our Mission)

- দেশের অভ্যন্তরে ও বিদেশে উচ্চমানসম্পন্ন ডাকসেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্ট অর্জন। এ লক্ষ্যে বাংলাদেশ ডাক বিভাগের করণীয়ঃ
- গ্রাহক চাহিদা পূরণের জন্য সচেষ্ট থাকা
- দক্ষ ও বিশ্বস্ত সেবা প্রদানের লক্ষ্যে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করা
- কর্মচারীদের মাঝে সেবা প্রদানের প্রতিযোগিতামূলক মনোভাব এবং সেবা প্রদানের সময় গ্রাহকের সাথে সম্মানজনক আচরণ নিশ্চিত করা
- দেশের সামাজিক অর্থনৈতিক অবস্থার প্রতি লক্ষ্য রেখে প্রতিষ্ঠান পরিচালনা করা।
- এলাকাভেদে দেশের সর্বত্র মানসম্মত সেবা প্রদান করা।

আমাদের সার্ভিসসমূহ (Our Services)

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ জনসাধারণকে মূলত দুই ধরনের সার্ভিস প্রদান করে থাকে।

মূল সার্ভিসঃ

- সাধারণ চিঠিপত্র
- রেজিস্টার্ড চিঠিপত্র
- জি ই পি
- ই এম এস
- মনি অর্ডার
- পার্সেল সার্ভিস
- ভিপিপি
- ভিপিএল
- ডাকটিকেট বিক্রয়
- ডাকব্যাগ গ্রহণ, প্রেরণ ও বিলি

এজেন্সি সার্ভিসঃ

- ডাক জীবন বীমা
- সঞ্চয় ব্যাংক, সঞ্চয়পত্র বিক্রয় ও ভাঙ্গানো
- গ্রাইজ বন্ড এবং পোস্টাল অর্ডার বিক্রয় ও ভাঙ্গানো
- বিভিন্ন ব্যক্তগোষ্ঠী মুদ্রণ ও বিক্রয়
- প্রি-প্রাইভ কার্ট বিক্রয়
- সরকারের সকল প্রকার নন পোস্টাল টিকেট মুদ্রণ ও বিতরণ
- সরকারি সিদ্ধান্তক্রমে অন্য যেকোনো সেবা

ডাকসেবার সময়সীমা (Standard time of Services)

ক্রম	ডাক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা
১	সাধারণ চিঠি বিলি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং গ্রামে অঞ্চলে ৫ দিন
২	রেজিস্টার্ড চিঠি বিলি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং গ্রামে অঞ্চলে ৫ দিন
৩	জি ই পি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য জেলা শহরে ২ দিন
৪	ই এম এস	ডাকঘরের বুক করার ৩৬ ঘণ্টার মধ্যে বিলি/কর্তৃ ডাক প্রদানের পৌঁছানো
৫	এয়ার পার্সেল	ডাকঘরের বুক করার ৭২ ঘণ্টার মধ্যে বিলি/কর্তৃ ডাক প্রদানের পৌঁছানো
৬	মনিঅর্ডার বিলি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং গ্রামে অঞ্চলে ৫ দিন

আর্থিক সেবা (Financial Services)

ক্রম	আর্থিক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা
১	সঞ্চয় হিসাব/মেয়াদী হিসাব/সঞ্চয় পরে	প্রধান ডাকঘরে তাৎক্ষণিকভাবে। মানুষের পরিসরে ২০ মিনিট এবং কম্পিউটার প্রযুক্তিতে ৩ মিনিটে সেবা প্রদান
২	হিসাব স্থানান্তর	এক জেলা থেকে অন্য জেলায়, এক অফিস থেকে অন্য অফিসে ১০ দিন
৩	মরগোস্তর দাবী	আবেদনের তারিখ থেকে পরবর্তী এক মাস
৪	মেয়াদ পূর্তি সেবা	ক্রিপস ও প্রধান ডাকঘরের সাথে সাথে, উপজেলা অফিস, সব অফিস ও শাখা অফিসে আবেদনের ১০ দিনের মধ্যে

ডাক জীবন বীমা (Postal Life Insurance)

ক্রম	ডাক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা
১	পলিসি গ্রহণ	পলিসি গ্রহণ প্রক্রিয়া শুরু করার এক মাসের মধ্যে বীমা দলিল সরবরাহ
২	হিসাব স্থানান্তর	১৫ দিনের মধ্যে
৩	মরগোস্তর দাবী	আবেদনের তারিখ থেকে পরবর্তী তিন মাস
৪	সঞ্চয়গ্রহণ	আবেদনের তারিখ থেকে পরবর্তী এক মাস
৫	মেয়াদ পূর্তি সেবা	আবেদনের তারিখ থেকে পরবর্তী এক মাস

ডাকসেবা সম্পর্কে অভিযোগ দাখিল (Complaints Relating to Postal Services)

ডাকসেবা সম্পর্কিত যে কোনো অভিযোগ ওকালতের সাথে বিবেচনা করা হয়

অভিযোগের ধরণ	কোথায় করতে হবে	নিষ্পত্তির সময়সীমা
চিঠিপত্র, মনিঅর্ডার পার্সেল আক্রমণ	স্ট্রিট পোস্টমাস্টার অনুলিপি স্ট্রিট ভিপিএস/জি	তৎক্ষণিকভাবে প্রতিকার। তদন্ত পূর্বক ৩ সপ্তাহের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ
ওকালতের আর্থিক ডাক সেবার অনিয়ম	স্ট্রিট ভিপিএস/জি অনুলিপি পিএস/জি	তৎক্ষণিকভাবে প্রতিকার। তদন্ত পূর্বক ১ মাসের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ
নীতি নির্বাহী বিষয়ে সাথে সম্পৃক্ত অনিয়ম	পিএস/জি/ডাক অফিস	৩০ দিনের মধ্যে প্রতিকার কার্যক্রম গ্রহণ শেষে ৩ মাসের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ-এর ওয়েবসাইট উপস্থিত ধরনের অভিযোগ করা যেতে পারে।

মানসম্মত সার্ভিসসমূহ (Quality Services)

দেশের অভ্যন্তরে গ্যারান্টিড এক্সপ্রেস পোস্ট (GEP) এর মাধ্যমে ডাকপ্রবানি গ্রহণের পর দ্রুত পরিবহন করে ২৪ ঘণ্টার মধ্যে প্রাপকের নিকট বিলি করা হয়। এক্সপ্রেস মেইল সার্ভিস (ইএমএস) এর মাধ্যমে দেশের বাইরে ৭২ ঘণ্টার মধ্যে বিলি করা হয়।

আমাদের গ্রাহক (Our Customers)

- দেশের অভ্যন্তরে এবং দেশের বাইরে যে সকল নাগরিক ডাকসেবা করে থাকেন
- দেশের এক বাইরের বিভিন্ন সরকারি কেসরকারি প্রতিষ্ঠান বরা ডাকের মাধ্যমে সেবা গ্রহণ করে থাকে
- বিভিন্ন ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠান যারা ডাক সার্ভিসের মাধ্যমে ডকুমেন্ট, প্যাকেট প্রেরণ করে থাকে
- সর্বোপরি, ডাকের স্বার্থসংশ্লিষ্ট সকল পর্যায়ের সরকারি, আধা-সরকারি স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠান

গ্রাহকের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি (Commitment to our Customer)

- গ্রাহকের প্রতি আমাদের আছে শ্রদ্ধা, সৌজন্য ও সহযোগিতামূলক মনোভাব
- সর্বোত্তম সেবা প্রদানের মানসিকতা
- দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলে ডাক সেবা প্রদানের নিশ্চয়তা ডাকপ্রবানির নিরাপত্তা বিধান
- অমানতকারীর আমানতের নিশ্চয়তা প্রদান
- ডাক বিভাগ এলাকা নির্বিশেষে দেশের সকল জনগণের কাছে সার্বজনীন ডাক সেবা (চিঠিপত্র) পৌঁছে নিতে অঙ্গীকারবদ্ধ

গ্রাহকের নিকট ডাক বিভাগের প্রত্যাশা (Expectations From Our Customer)

- ডাক প্রবানির উপর প্রাপক ও প্রেরকের পূর্ণ ঠিকানা স্পষ্টাকারে লেখা
- প্রাপকের ঠিকানার পোস্ট কোড উল্লেখ করা
- রেজিস্টার্ড (Registered) ইন্সিওরড (Insured), জি ই পি (GEP), ই এম এস (EMS) পার্সেল (Parcel), এর ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কর্ম সঠিকভাবে পূরণ করা
- ডাক প্রবানি ডাক ঘরে দেওয়ার পূর্বে সঠিক ডাকমাল্য সংযুক্ত করা
- অবৈধ প্রবানি ডাকে না দেওয়া
- ডাক বিভাগের নির্ধারিত আকারের বাইরে ডাকপ্রবানি বুক না করা
- ডাকঘরে সুশৃঙ্খলাভাবে লাইনে দাড়িয়ে ডাকপ্রবানি বুক করা
- প্রতিটি বহুল ভরনের নিচে পোস্টবল্ল স্থাপন করা
- বাকসা প্রতিষ্ঠান ও বাহু মেইলে জনা ব্যক্তি প্রতিষ্ঠানের নামে পোস্টবল্ল ব্যবহার করা
- যে কোনো ধরনের তথ্য ডাক বিভাগের ওয়েবসাইট থেকে সংগ্রহ করা।

ওয়েবসাইটঃ www.bangladeshpost.gov.bd