

সিটিজেন চার্টার

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

গ্রাহকের নিকট এ বিভাগের প্রতিশ্রুতির ঘোষণা

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, ফাইন্যানশ্যাল, ইলেকট্রোনিকসহ সব ধরনের মানসম্মত 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 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 তাদের সম্মানজনক আচরণ নিশ্চিত করা।
- দেশের সামাজিক ও অর্থনৈতিক অবস্থার প্রতি লক্ষ্য রেখে প্রতিষ্ঠান পরিচালনা করা।
- এলাকাভেদে দেশের সর্বত্র মানসম্মত সেবা প্রদান করা।

২.১ (নাগরিক সেবা) সরাসরি নাগরিক সেবা) প্রদান করা

১। মূল সার্ভিস :

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল) |
|--------|------------------|--|---|--|--|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | সাধারণ চিঠিপত্র | সরাসরি জিপিওপ্রথম শ্রেণীর ডাকঘর২য় শ্রেণীর ডাকঘর উপজেলা ডাকঘরউপডাকঘর ও শাখা ডাকঘর হতে এ সেবা প্রদান করা হয়। | জিপিওপ্রথম শ্রেণীর ডাকঘর২য় শ্রেণীর ডাকঘরউপজেলা ডাকঘর উপডাকঘরশাখা ডাকঘর | প্রথম ১০০গ্রাম পর্যন্ত ৫ টাকা মাত্র এবং সাধারণ ডাকটিকেট ক্রয় ও ফ্রাংকিং এর মাধ্যমে এই ফি পরিশোধ করা যায়। বিস্তারিত ডাকমাশুলের জন্য পরিশিষ্ট “ক” দ্রষ্টব্য। | শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন দেশের অন্যান্য শহরে ২য় দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৪র্থ দিন। | সংশ্লিষ্ট পোস্ট অফিসের পোস্টমাস্টারগণ। |
| ২ | রেজিঃ চিঠিপত্র | সরাসরি জিপিওপ্রথম শ্রেণীর ডাকঘর২য় শ্রেণীর ডাকঘর উপজেলা ডাকঘরউপডাকঘর ও শাখা ডাকঘর হতে এ সেবা প্রদান করা হয়। | জিপিওপ্রথম শ্রেণীর ডাকঘর২য় শ্রেণীর ডাকঘরউপজেলা ডাকঘর উপডাকঘরশাখা ডাকঘর | রেজিস্ট্রেশন ফি ৩ টাকা এবং প্রাপ্তি স্বীকার রশিদ এর জন্য ৫ টাকা ফি নেওয়া হয় এবং সাধারণ ডাকটিকেট ক্রয় ও ফ্রাংকিং এর মাধ্যমে এই ফি পরিশোধ করা যায়। বিস্তারিত ডাকমাশুলের জন্য পরিশিষ্ট “ক” দ্রষ্টব্য। | শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২য় দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৪র্থ দিন (বুকিংকৃত ডাক দ্রব্যাদির অবস্থান সনাক্তকরণ সম্পর্কিত তথ্য প্রদান করা হয়)। | সংশ্লিষ্ট পোস্ট অফিসের পোস্টমাস্টারগণ। |
| ৩ | জি ই পি | সরাসরি জিপিওপ্রথম শ্রেণীর ডাকঘর২য় শ্রেণীর ডাকঘর উপজেলা ডাকঘরউপডাকঘর ও শাখা ডাকঘর হতে এ সেবা প্রদান করা হয়। | জিপিওপ্রথম শ্রেণীর ডাকঘর২য় শ্রেণীর ডাকঘরউপজেলা ডাকঘরউপডাকঘরশাখা ডাকঘর | সাধারণচিঠিপত্রের ডাকমাশুলের সহিত জি ই পি চার্জ ৫ টাকা প্রযোজ্য। এক প্যাকেটে সর্বোচ্চ ২ কেজি বুক করা যায়এবং সাধারণ ডাকটিকেট ক্রয় ও ফ্রাংকিং এর মাধ্যমে এই ফি পরিশোধ করা যায়। বিস্তারিত ডাকমাশুলের জন্য পরিশিষ্ট “ক” দ্রষ্টব্য। | শহরের অভ্যন্তরে একই দিন এবং দেশের অন্যান্য জেলা শহরে ২য় দিনবুকিংকৃত ডাক দ্রব্যাদির অবস্থান সনাক্তকরণ সম্পর্কিত তথ্য প্রদান করা হয়। | সংশ্লিষ্ট পোস্ট অফিসের পোস্টমাস্টারগণ। |
| ৪ | ই এম এস | সরাসরি জিপিওপ্রথম শ্রেণীর ডাকঘর২য় শ্রেণীর ডাকঘর হতে এ সেবা প্রদান করা হয়। | জিপিওপ্রথম শ্রেণীর ডাকঘর২য় শ্রেণীর ডাকঘরউপজেলা ডাকঘর। | ওজন ও দেশ অনুযায়ী এর ফি নির্ধারণ করা হয়েছে এবং সাধারণ ডাকটিকেট ক্রয় ও ফ্রাংকিং এর মাধ্যমে এই ফি পরিশোধ করা যায়। বিস্তারিত ডাকমাশুলের জন্য পরিশিষ্ট “ক” এর আন্তর্জাতিক ডাকমাশুলের “ঘ” অংশ দ্রষ্টব্য। | ডাকঘরের বুক করা ৩৬ ঘন্টার মধ্যে বিলিকারী ডাক প্রশাসনেপৌছানোবুকিংকৃত ডাক দ্রব্যাদির অবস্থান সনাক্তকরণ সম্পর্কিত তথ্য প্রদান করা হয়। | সংশ্লিষ্ট পোস্ট অফিসের পোস্টমাস্টারগণ। |
| ৫ | সাধারণ মনিঅর্ডার | সরাসরি জিপিওপ্রথম শ্রেণীর ডাকঘর২য় শ্রেণীর ডাকঘর উপজেলা ডাকঘরউপডাকঘর ও শাখা ডাকঘর হতে এ সেবা প্রদান করা হয়। | জিপিওপ্রথম শ্রেণীর ডাকঘর২য় শ্রেণীর ডাকঘরউপজেলা ডাকঘর উপডাকঘরশাখা ডাকঘর | মনিঅর্ডারফরম ১ টাকা। ৫০০ টাকার জন্য ৫ টাকা এবং পরবর্তী প্রতি ১০০ টাকার জন্য ০৫০ টাকা হারে সার্ভিস চার্জ নেয়া হয় জিইপি মনিঅর্ডার হলে অতিরিক্ত ৫ টাকা ফি নেয়া হয় এবং কাউন্টার হতে সরাসরি রশিদ এর মাধ্যমে এই ফি পরিশোধ করা যায়। বিস্তারিত ডাকমাশুলের জন্য পরিশিষ্ট “ক” দ্রষ্টব্য। | শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন দেশের অন্যান্য শহরে ২য় দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৪র্থ দিন | সংশ্লিষ্ট পোস্ট অফিসের পোস্টমাস্টারগণ। |

| | | | | | | |
|-----|-----------------------|--|--|--|--|--|
| ৬. | ইলেক্ট্রনিক মনিঅর্ডার | সরাসরি জিপিও, প্রথম শ্রেণীর ডাকঘর, ২য় শ্রেণীর ডাকঘর, উপজেলা ডাকঘর, উপ-ডাকঘর ও শাখা ডাকঘর হতে এ সেবা প্রদান করা হয়। | জিপিও/প্রথম শ্রেণীর ডাকঘর/ ২য় শ্রেণীর ডাকঘর/উপজেলা ডাকঘর, উপ-ডাকঘর/শাখা ডাকঘর | মনি অর্ডারকৃত টাকার ০.৫% তবে ন্যূনতম ১০ টাকা চার্জ নেয়া হয় এবং কাউন্টার হতে সরাসরি রশিদ এর মাধ্যমে এই ফি পরিশোধ করা যায়। | প্রতিটি ডাকঘর থেকে তাৎক্ষণিক ভাবে এই সেবা পাওয়া যায়। | সংশ্লিষ্ট পোস্ট অফিসের পোস্টমাস্টারগণ। |
| ৭. | পোস্টাল ক্যাশ কার্ড | সরাসরি জিপিও, প্রথম শ্রেণীর ডাকঘর, ২য় শ্রেণীর ডাকঘর, উপজেলা ডাকঘর, উপ-ডাকঘর ও এটিএম বুথ হতে এ সেবা প্রদান করা হয়। | জিপিও/প্রথম শ্রেণীর ডাকঘর/ ২য় শ্রেণীর ডাকঘর/উপজেলা ডাকঘর, উপ-ডাকঘর ও ২৭ টি ব্যাংক এর এটিএম বুথ। | ৪৫ টাকায় নতুন কার্ড খোলা যায়। প্রতি ট্রানজেকশন এ ৫ টাকা করে সার্ভিস চার্জ নেওয়া হয়। | প্রতিটি ডাকঘর ও এটিএম বুথ থেকে তাৎক্ষণিক ভাবে এই সেবা পাওয়া যায়। | সংশ্লিষ্ট পোস্ট অফিসের পোস্টমাস্টারগণ। |
| ৮. | পার্সেল সার্ভিস | সরাসরি জিপিও, প্রথম শ্রেণীর ডাকঘর, ২য় শ্রেণীর ডাকঘর, উপজেলা ডাকঘর, উপ-ডাকঘর হতে এ সেবা প্রদান করা হয়। | জিপিও/প্রথম শ্রেণীর ডাকঘর/ ২য় শ্রেণীর ডাকঘর/উপজেলা ডাকঘর, উপ-ডাকঘর/শাখা ডাকঘর | প্রথম ১ কেজি পর্যন্ত ১৫ টাকা, পরবর্তী প্রতি কেজি ১০ টাকা হারে সর্বোচ্চ ৩০ কেজি পর্যন্ত পার্সেল হোম ডেলিভারী করা হয় এবং সাধারণত ডাকটিকেট ক্রয় ও ফ্রাংকিং এর মাধ্যমে এই ফি পরিশোধ করা যায়। | শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২য় দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৪র্থ দিন (বুকিংকৃত ডাক দ্রব্যাদির অবস্থান সনাক্তকরণ সম্পর্কিত তথ্য প্রদান করা হয়)। | সংশ্লিষ্ট পোস্ট অফিসের পোস্টমাস্টারগণ। |
| ৯. | ডি পি পি | সরাসরি জিপিও, প্রথম শ্রেণীর ডাকঘর, ২য় শ্রেণীর ডাকঘর, উপজেলা ডাকঘর, উপ-ডাকঘর হতে এ সেবা প্রদান করা হয়। | জিপিও/প্রথম শ্রেণীর ডাকঘর/ ২য় শ্রেণীর ডাকঘর/উপজেলা ডাকঘর, উপ-ডাকঘর/শাখা ডাকঘর | প্রথম ১ কেজি পর্যন্ত ১৫ টাকা পরবর্তী প্রতি কেজি ১০ টাকা হারে সর্বোচ্চ ৩০ কেজি পর্যন্ত পার্সেল হোম ডেলিভারী করা হয় এবং সাধারণত ডাকটিকেট ক্রয় ও ফ্রাংকিং এর মাধ্যমে এই ফি পরিশোধ করা যায়। ডাকমাশুল পার্সেল সার্ভিস এর অনুরূপ। (বিস্তারিত ডাকমাশুলের জন্য পরিশিষ্ট “ক” দ্রষ্টব্য)। | শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২য় দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৪র্থ দিন | সংশ্লিষ্ট পোস্ট অফিসের পোস্টমাস্টারগণ। |
| ১০. | ডি পি এল | সরাসরি জিপিও, প্রথম শ্রেণীর ডাকঘর, ২য় শ্রেণীর ডাকঘর, উপজেলা ডাকঘর, উপ-ডাকঘর হতে এ সেবা প্রদান করা হয়। | জিপিও/প্রথম শ্রেণীর ডাকঘর/ ২য় শ্রেণীর ডাকঘর/উপজেলা ডাকঘর, উপ-ডাকঘর/শাখা ডাকঘর | প্রথম ১০০ গ্রাম পর্যন্ত ৫ টাকা মাত্র এবং সাধারণত ডাকটিকেট ক্রয় ও ফ্রাংকিং এর মাধ্যমে এই ফি পরিশোধ করা যায়। ডাকমাশুল সাধারণ চিঠিপত্রের অনুরূপ। (বিস্তারিত ডাকমাশুলের জন্য পরিশিষ্ট “ক” দ্রষ্টব্য)। | শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২য় দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৪র্থ দিন | সংশ্লিষ্ট পোস্ট অফিসের পোস্টমাস্টারগণ। |
| ১১ | ডাকটিকেট বিক্রয় | সরাসরি জিপিও, প্রথম শ্রেণীর ডাকঘর, ২য় শ্রেণীর ডাকঘর, উপজেলা ডাকঘর, উপ-ডাকঘর ও শাখা ডাকঘর হতে এ সেবা প্রদান করা হয়। | জিপিও/প্রথম শ্রেণীর ডাকঘর/ ২য় শ্রেণীর ডাকঘর/উপজেলা ডাকঘর, উপ-ডাকঘর/শাখা ডাকঘর | সাধারণত ডাকটিকেট ক্রয় এর মাধ্যমে এই ফি পরিশোধ করা যায়। | প্রতিটি ডাকঘর থেকে তাৎক্ষণিক ভাবে এই সেবা পাওয়া যায়। | সংশ্লিষ্ট পোস্ট অফিসের পোস্টমাস্টারগণ। |

২। এজেন্সী সার্ভিস :

| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদান পদ্ধতি | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম ,পদবি ,ফোন ও ইমেইল) |
|--------|--|--|--|--|---|--|
| (১) | (২) | (৩) | (৪) | (৫) | (৬) | (৭) |
| ১ | ডাক জীবন বীমা | সরাসরি জিপিও, প্রথম শ্রেণীর ডাকঘর, ২য় শ্রেণীর ডাকঘর, উপজেলা ডাকঘর, উপ-ডাকঘর ও শাখা ডাকঘর হতে এ সেবা প্রদান করা হয়। | জিপিও/প্রথম শ্রেণীর ডাকঘর/ ২য় শ্রেণীর ডাকঘর/উপজেলা ডাকঘর, উপ-ডাকঘর/শাখা ডাকঘর | পিএল আই এজেন্ট এর মাধ্যমে পলিসি গ্রহণ করার পর পোস্ট অফিসের মাধ্যমে মাসিক,ত্রৈমাসিক,ষান্মাসিক ও বাৎসরিক কিস্তি প্রদান করা যায়। | নতুন পলিসি গ্রহন করতে সর্বোচ্চ ০৩ মাস সময় লাগে। | সংশ্লিষ্ট পোস্ট অফিসের পোস্টমাস্টারগণ। |
| ২ | সঞ্চয় ব্যাংক,সঞ্চয়পত্র বিক্রয় ও ভাঙ্গানো | সরাসরি জিপিও, প্রথম শ্রেণীর ডাকঘর, ২য় শ্রেণীর ডাকঘর, উপজেলা ডাকঘর ও উপ-ডাকঘর হতে এ সেবা প্রদান করা হয়। | জিপিও/প্রথম শ্রেণীর ডাকঘর/ ২য় শ্রেণীর ডাকঘর/উপজেলা ডাকঘর, উপ-ডাকঘর | সংশ্লিষ্ট পোস্ট অফিসের কাউন্টার অপারেটর/উপজেলা পোস্টমাস্টার/সাব-পোস্টমাস্টার এর মাধ্যমে এই সেবা প্রদান করা যায়। | জিপিও,১ম শ্রেণীর ডাকঘর এবং ২য় শ্রেণীর ডাকঘরে তাৎক্ষণিক ভাবে জমা ও উত্তোলন এর সেবা পাওয়া যায়। তবে উপজেলা ও সাব অফিসের ক্ষেত্রে জমা তাৎক্ষণিকভাবে এবং উত্তোলন হিসাব অফিসের মাধ্যমে সর্বোচ্চ ৩ দিনের মধ্যে সেবা প্রদান করা হয়। | সংশ্লিষ্ট পোস্ট অফিসের পোস্টমাস্টারগণ। |
| ৩ | প্রাইজ বন্ড বিক্রয় ও ভাঙ্গানো | সরাসরি জিপিও, প্রথম শ্রেণীর ডাকঘর, ২য় শ্রেণীর ডাকঘর ও উপজেলা ডাকঘর হতে এ সেবা প্রদান করা হয় | জিপিও/প্রথম শ্রেণীর ডাকঘর/ ২য় শ্রেণীর ডাকঘর/উপজেলা ডাকঘর, উপ-ডাকঘর | সংশ্লিষ্ট পোস্ট অফিসের কাউন্টার অপারেটর/উপজেলা পোস্টমাস্টার/সাব-পোস্টমাস্টার এর মাধ্যমে এই সেবা প্রদান করা যায়। | প্রতিটি ডাকঘর থেকে তাৎক্ষণিক ভাবে এই সেবা পাওয়া যায়। | সংশ্লিষ্ট পোস্ট অফিসের পোস্টমাস্টারগণ। |
| ৪ | বিড়ি ব্যান্ডারোল মুদ্রণ ও বিক্রয় | সরাসরি জিপিও, প্রথম শ্রেণীর ডাকঘর, ২য় শ্রেণীর হতে এ সেবা প্রদান করা হয়। | জিপিও/প্রথম শ্রেণীর ডাকঘর/ ২য় শ্রেণীর ডাকঘর/ | সংশ্লিষ্ট পোস্ট অফিসের কাউন্টার অপারেটর এর মাধ্যমে এই সেবা প্রদান করা যায়। | প্রতিটি ডাকঘর থেকে তাৎক্ষণিক ভাবে এই সেবা পাওয়া যায়। | সংশ্লিষ্ট পোস্ট অফিসের পোস্টমাস্টারগণ |
| ৫ | সরকারের সকল প্রকার নন পোস্টাল টিকেট মুদ্রণ ও বিতরণ | সরাসরি জিপিও, প্রথম শ্রেণীর ডাকঘরও ২য় শ্রেণীর হতে এ সেবা প্রদান করা হয়। | জিপিও/প্রথম শ্রেণীর ডাকঘর/ ২য় শ্রেণীর ডাকঘর/ | সংশ্লিষ্ট পোস্ট অফিসের কাউন্টার অপারেটর এর মাধ্যমে এই সেবা প্রদান করা যায়। | প্রতিটি ডাকঘর থেকে তাৎক্ষণিক ভাবে এই সেবা | |