



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাংলাদেশ ডাক বিভাগ  
সহকারি পোস্টমাস্টার জেনারেল-কাম-পোস্টমাস্টার এর কার্যালয়  
টাঙ্গাইল প্রধান ডাকঘর, টাঙ্গাইল-১৯০০  
ফোন: ০২-৯৯৭৭৫২৪০২; e-mail: [pmtangail@bdpost.gov.bd](mailto:pmtangail@bdpost.gov.bd)

## সিটিজেন চার্টার (নাগরিক সনদ) (খসড়া)

### ➤ 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 বিয়ে ভৌত, আর্থিক, ইলেকট্রনিকসহ সব ধরনের মান সম্মত 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 ল বাংলাদেশ ডাক বিভাগের করণীয়ঃ

- গ্রাহক চাহিদা পূরণের জন্য নিবেদিত হওয়া।
  - দক্ষ ও বিশ্বস্ত সেবা দানের লক্ষ্যে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করা।
  - কর্মচারীদের মাঝে সেবা প্রদানের প্রতিযোগিতামূলক মনোভাব এবং সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে গ্রাহকের সাথে সম্মানজনক আচরণ করা।
  - দেশের সামাজিক অর্থনৈতিক অবস্থার প্রতি লক্ষ্য রেখে প্রতিষ্ঠান পরিচালনা করা।
  - এলাকাভেদে দেশের সকল স্তরে মানসম্মত সেবা প্রদান করা।
- আমাদের সার্ভিস সমূহ ( Our Services): বাংলাদেশ ও ডাক বিভাগ জন সাধারণের জন্য ০২(দুই) ধরনের সেবা প্রদান করে থাকে।

মূল সার্ভিস:	এজেন্সি সার্ভিস:
➤ সাধারণ চিঠি।	➤ ডাক জীবন বীমা।
➤ রেজিস্ট্রি চিঠি।	➤ ডাকঘর সঞ্চয় ব্যাংক ও সঞ্চয়পত্র বিক্রয় ও ভাঙ্গানো (অনলাইনের মাধ্যমে)।
➤ জিইপি চিঠি।	➤ প্রাইজবন্ড বিক্রয় ও ভাঙ্গানো।
➤ স্পীডপোস্ট	➤ ই-পার্চা, ড্রাইভিং লাইসেন্স ও পাসপোর্ট বিলি।
➤ ইএমএস।	➤ বিড়ি ব্যান্ডারোল মুদ্রণ ও বিক্রয়
➤ মনি অর্ডার।	➤ সরকারি সিদ্ধান্তক্রমে অন্য যে কোন সেবা।
➤ পার্সেল সার্ভিস ইত্যাদি	

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং প্রাপ্তিস্থান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী
০১.	লেটার, পার্সেলইস্যু (জিইপি, রেজিঃ, ইএমএস, ই-কমার্স, স্পীড পোস্ট, ভিপিপি, ভিপিএল)	সরাসরি (১ম তলা)	প্রেরক এবং প্রাপকের পূর্ণ নাম ঠিকানা (মোবাইল নং সহ)	নির্ধারিত ডাকমাশুল অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক	কাউন্টার ভিত্তিক
০২.	ডাকটিকেট, রেভিনিউ স্টেম্প, সার্ভিস স্টাম্প বিক্রয়	সরাসরি (১ম তলা)	-----	নির্ধারিত ডাকমাশুল অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক	কাউন্টার ভিত্তিক
৩.	ইএমটিএস, মানি অর্ডার, পোস্টাল অর্ডার, পোস্টাল ক্যাশ কার্ড	সরাসরি (১ম তলা)	-----	নির্ধারিত কমিশন অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক	কাউন্টার ভিত্তিক
৪.	চিঠিপত্র সংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ এবং অভিযোগ গ্রহণ	সরাসরি (২য় তলা)	আবেদন	-----	পর্যায়ক্রমে	সিসি শাখা (২য় তলা)
৫.	নগদ	সরাসরি (১ম তলা)	গ্রাহকের এনআইডি কার্ডের কপি ও মোবাইল নম্বর	-----	তাৎক্ষণিক /পর্যায়ক্রমে	নগদ প্রতিনিধি
৬.	বিড়ি ব্যান্ডারোল, নঞ্জুডিশিয়াল স্টাম্প;	সরাসরি/ ট্রেজারী (২য় তলা)				ট্রেজারার
৭.	ডাকঘর সঞ্চয় ব্যাংক (সাধারণ ও মেয়াদী) হিসাব ইস্যু	সরাসরি (২য় তলা)	অনলাইন ফরম , এসবি-৮ ফরম, ফ্রেতা ও নমিনির এনআইডি কার্ডের ফটোকপি , ফ্রেতার টিন রিটার্ন সার্টিফিকেট(সর্বমোট ০৫ লক্ষ টাকার অধিক ), ফ্রেতার ও নমিনির পাসপোর্ট সাইজের রঞ্জন ছবি (২ কপি করে), নমিনি নাবালক হলে ০১ জন অবিভাবকের এনআইডি কার্ডের কপি	প্রথম জমাঃ নগদ (সর্বোচ্চ ০২ লক্ষ পর্যন্ত) পরবর্তী জমা MICR চেক এর মাধ্যমে আবেদনপত্র, ফ্রেতার এনআইডি কার্ড	পর্যায়ক্রমে	ডিপিএম
৮.	ডাকঘর সঞ্চয় ব্যাংক	সরাসরি	এসবি-৭ ফরম, প্রি-ম্যাচিউরড আবেদন ফরম (মেয়াদ পূর্তির	নগদ/চেক	পর্যায়ক্রমে	ডিপিএম

	(সাধারণ ও মেয়াদী) হিসাব ভাঙ্গানো	(২য় তলা)	আগে)			
৯.	ক। অনলাইন সঞ্চয়পত্র ইস্যু খ। অনলাইন সঞ্চয়পত্র ভাঙ্গানো	অনলাইন (২য় তলা)	ক। অনলাইন ক্রয় ফরম , ক্রেতার ব্যাংক একাউন্টের তথ্য , ক্রেতার নামীয় MICR চেক, ক্রেতার টিন রিটার্ন সার্টিফিকেট (সর্বমোট ০৫ লক্ষ টাকার অধিক ) , ক্রেতা ও নমিনির এনআইডি কার্ডের ফটোকপি , ক্রেতার ও নমিনির পাসপোর্ট সাইজের রঞ্জিন ছবি (২ কপি করে), নমিনি নাবালক হলে ০১ জন অবিভাবকের এনআইডি কার্ডের কপি;  খ। আবেদন, মূল সঞ্চয়পত্র, সনাক্তকারী স্লিপ,	অনলাইন	চেক নিকাশ সাপেক্ষে (৩-৫ কার্যদিবস)	এপিএম (সঞ্চয়)
১০.	ক। ম্যানুয়াল সঞ্চয়পত্রের মুনাফা খ। ম্যানুয়াল সঞ্চয়পত্র ভাঙ্গানো	সরাসরি (ম্যানুয়াল) (২য় তলা)	ক। কুপনসহ সঞ্চয়পত্র (মুনাফার ক্ষেত্রে),  খ। ভাঙ্গানোর (ম্যানুয়াল) ক্ষেত্রেঃ আবেদন, মূল সঞ্চয়পত্র, সনাক্তকারী স্লিপ, এনআইডি কার্ডের ফটোকপি, ব্যাংকের চেক/স্টেম্যান্ট এর ফটোকপি	নগদ/চেক	তাৎক্ষণিক	এপিএম (সঞ্চয়)
১১.	ক। পাশবই বিকল্প ইস্যু খ। সঞ্চয়পত্র বিকল্প ইস্যু (ম্যানুয়াল)	আবেদন ও তদন্ত সাপেক্ষে সিসি শাখা (২য় তলা)	ক। আবেদনপত্র , পাসপোর্ট সাইজের রঞ্জিন ছবি (৩ কপি করে), জিডির কপি , ক্রেতার এনআইডি কার্ডের ফটোকপি , নাগরিকত্ব সনদ;  খ। আবেদনপত্র , ক্রেতার এনআইডি কার্ডের ফটোকপি , নাগরিকত্ব সনদ , জিডির কপি , ০২ টি জাতীয় পত্রিকায় বিজ্ঞাপন, এফিডেভিট, ইন্ডেমনিটি বন্ড, চালান ফরম (ব্যাংক) প্রতি লাখে ৬ টাকা);	১০ টাকার ডাকটিকেট,	পর্যায়ক্রমে	পরিদর্শক (শহর)
১২.	ডাকঘর সঞ্চয় ব্যাংক (সাধারণ ও মেয়াদী) হিসাব এবং সঞ্চয়পত্র মৃত দাবী		আবেদনপত্র, ক্রেতার এনআইডি কার্ডের ফটোকপি, নাগরিকত্ব সনদ, ক্রেতার অনলাইন মৃত্যুসনদ ও প্রত্যয়নপত্র, পাশবই/সঞ্চয়পত্রের ফটোকপি,  ক। নমিনি থাকলেঃ  নমিনির এনআইডি কার্ডের ফটোকপি ও নাগরিকত্ব সনদ ,	-----		

			<p>নমিনির পাসপোর্ট সাইজের রঞ্জিন ছবি (৪ কপি করে),</p> <p>খ। নমিনি নাবালক হলে তার পক্ষে আদালত কর্তৃক অবিভাবক সনদ,</p> <p>গ। নমিনি না থাকলেঃ</p> <p>উত্তরাধীকারী সনদ, কোর্ট সাকসেশন সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে); উত্তরাধীকারীগণের এনআইডি কার্ডের ফটোকপি, পাসপোর্ট সাইজের রঞ্জিন ছবি (৪ কপি করে)</p> <p>*** অনলাইন সঞ্চয়পত্রের ক্ষেত্রে নমিনির ব্যাংক একাউন্ট এর তথ্য, MICR চেক এর ফটোকপি;</p>			
--	--	--	--	--	--	--

#### ❖ গ্রাহকের নিকট ডাক বিভাগের প্রত্যাশা

- ডাক দ্রবাদের উপরে প্রাপক ও প্রেরকের পূর্ণ ঠিকানা ও মোবাইল নম্বর স্পষ্টাক্ষরে লেখা।
- প্রাপকের ঠিকানায় পোস্ট কোড উল্লেখ করা।
- রেজিস্ট্রার, ইনশিওরড, জিইপি, ইএমএস ও পার্সেল এর ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ফরম সঠিক ভাবে পূরণ করা।
- ডাক দ্রবাদি ডাক ঘরে দেয়া পূর্বে সঠিক ডাক মাসুল ব্যবহার করা।
- অবৈধ দ্রবাদি ডাক না দেওয়া।
- নির্ধারিত আকারের বাহিরে ডাক দ্রবাদি বুক না করা।
- সু-শৃংখল ভাবে লাইনে দাড়িয়ে ডাক দ্রবাদি বুক করা।
- প্রতিটি বহু তল ভবনের নিচে পোস্ট বক্স স্থাপন করা।
- ব্যবসা প্রতিষ্ঠান ও বাস মেইল এর জন্য ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের নামে পোস্ট বক্স ব্যবহার করা।
- ডাক বিভাগের ওয়েব সাইট থেকে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করা।