



সিটিজেন'স চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি)

বৃপকল্প (Vision)

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সাথে তাল মিলিয়ে শাস্ত্রীয়, সার্বজনীন, নিরাপদ নির্ভরযোগ্য ডাক সেবা নিশ্চিত করা
অভিলক্ষ্য (Mission)

- অভ্যন্তরীণ ও বৈদেশিক ডাক দ্রব্য দ্রুত ও নির্ভুল বাছাই
- দ্রুত ও নিরাপদভাবে ডাক পরিবহন

গ্রাহক (Customers)

- দেশের সকল নাগরিক
- দেশের সকল সাংবিধানিক, সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠান এবং ব্যাংক ও বীমা সংস্থা

গ্রাহকের নিকট প্রত্যাশা (Expectation)

- প্রয়োজনীয় তথ্য(নাম, ঠিকানা, পোস্টকোড ও মোবাইল নম্বর) সঠিকভাবে প্রদান করা
- ডাক অধিদপ্তরের আইন/বিধি দ্বারা নিষিদ্ধকৃত পণ্য পরিবহনে বিরত থাকা
- যথার্থ ডাক মাশুল প্রদান করা
- অফিসের নির্ধারিত সময়ে সেবা গ্রহণ করা

➤ নাগরিক সেবা

প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ (Commitment to Customers)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (অনিক) (নাম, পদবী , ফোন ও ই- মেইল নম্বর)	অপীল নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) (নাম, পদবী , ফোন ও ই-মেইল নম্বর)
০১	প্রথম শ্রেণির ডাক দ্রব্য (সাধারণ ও রেজিস্ট্রি চিঠি পত্র, জিইপি, ডাইভিং লাইসেন্স, এনআইডি	এমপিসি/এমএন্ডএসও হতে এমপিসি/এমএন্ডএসও	ডাকঘর/ আরএমএস কাউন্টার	ডাক অধিদপ্তর কর্তৃক নির্ধারিত ডাক মাশুল	৩দিন	মরিয়ম আক্তার আজীজা, ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল, ফোন: ০২-৪৮৩১২৭০৮. drmariampostal @gmail.com	আল মাহবুব অতিরিক্ত পোস্টমাস্টার জেনারেল, কেন্দ্রীয় সার্কেল, ঢাকা-১০০০। ফোন-০২-২২৩৩৮৯০৩১
		রাজধানী থেকে মেট্রোসিটি			১দিন		
		রাজধানী থেকে জেলা শহর			২দিন		
		জেলা শহর থেকে জেলা শহর			৩দিন		
		জেলা থেকে ভিন্ন জেলার উপজেলা			৪দিন		
		উপজেলা থেকে ভিন্ন জেলার উপজেলা			৫দিন		
০২	দ্বিতীয় শ্রেণির ডাক দ্রব্য (পার্সেল, বুকপ্যাকেট, ই- কমার্স, ইএমএস, রেজিস্ট্রার্ড নিউজ পেপারস, রাইন্ড লিটারচার প্যাকেট ইত্যাদি।)	এমপিসি/এমএন্ডএসও হতে এমপিসি/এমএন্ডএসও	ডাকঘর/ আরএমএস কাউন্টার	ডাক অধিদপ্তর কর্তৃক নির্ধারিত ডাক মাশুল	৪দিন		
		রাজধানী থেকে মেট্রোসিটি			৩দিন		
		রাজধানী থেকে জেলা শহর			৪দিন		
		জেলা শহর থেকে জেলা শহর			৫দিন		
		জেলা থেকে ভিন্ন জেলার উপজেলা			৫ দিন		
		উপজেলা থেকে ভিন্ন জেলার উপজেলা			৬ দিন		
০৩	Perishable ডাক পণ্য(পার্সেল) মাছ, মাংস, শাক সবজি ইত্যাদি	এমপিসি হতে এমপিসি	সকল এমপিসি	ডাক অধিদপ্তর কর্তৃক নির্ধারিত ডাক মাশুল	৩দিন		
		একই এমপিসিতে			১দিন		

বিশেষ দ্রষ্টব্য : সরকারি ছুটির দিনসমূহ এবং সেকশনবাহী ট্রেনসমূহের সাপ্তাহিক ছুটির দিন বর্ণিত সময়ের সাথে যোগ হবে।

➤ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান	ও সেবা মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল নম্বর)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল নম্বর)
০১	কর্মচারীদের বার্ষিক শোপণীয় প্রতিবেদন	বিভিন্ন উপবিভাগ/রেকর্ড অফিস থেকে তথ্য সংগ্রহের মাধ্যমে	স্টেনো ডিপিএমজি	টু প্রযোজ্য নয়	প্রতিবছর ফেব্রুয়ারী মাসের মধ্যে	মোঃ শাহরিয়ার হোসেন, স্টেনো টু ডিপিএমজি (অঃ দাঃ), মোবাইল ০১৭৩১৯৫৪২০৯	মরিয়ম আক্তার আজীজা, ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল, ফোন: ০২- ৪৮৩১২৭০৮
০২	কর্মচারীদের গ্রেডেশন তালিকা প্রনয়ণ	বিভিন্ন উপবিভাগ/রেকর্ড অফিস থেকে তথ্য সংগ্রহের মাধ্যমে	স্টাফ করণিক-১	প্রযোজ্য নয়	প্রতিবছর জানুয়ারী মাসের মধ্যে	মোঃ আব্দুর রশিদ-৩, স্টাফ করণিক-১, বিভাগীয় দপ্তর মোবাইল ০১৫১৬১০১০৫০	
০৩	কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি, শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা, পিআরএল এবং পরিত্যক্ত ছুটি	আবেদনপত্র প্রাপ্তি ও প্রয়োজনীয় ছুটি জমা থাকা সাপেক্ষে	স্টাফ করণিক-২	প্রযোজ্য নয়	০৭ কর্মদিবস	মোঃ গোলজার হোসেন, স্টাফ করণিক-২, বিভাগীয় দপ্তর মোবাইল ০১৭১২২৮৭৫২২	
০৪	কর্মরত পদে স্থায়ীকরণ ও পদোন্নতি	আবেদনপত্র প্রাপ্তি ও যোগ্যতা থাকা সাপেক্ষে	স্টাফ করণিক-১	প্রযোজ্য নয়	৩০ কর্মদিবস	মোঃ আব্দুর রশিদ-৩, স্টাফ করণিক-১, বিভাগীয় দপ্তর মোবাইল ০১৫১৬১০১০৫০	
০৫	জিপিএফ আগাম মঞ্জুরী	আবেদনপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে	স্টাফ করণিক-৩	প্রযোজ্য নয়	১৫ কর্মদিবস	মোঃ সাইফুল ইসলাম-৩, স্টাফ করণিক-৩, বিভাগীয় দপ্তর মোবাইল ০১৬৩২৫৫৩৩৭২	
০৬	পেনশন মঞ্জুরী	আবেদনপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে	সুপারডাইজার (এলএসজি)	প্রযোজ্য নয়	২০ কর্মদিবস	হাফিজ রাশেদ সিদ্দিক, সুপারডাইজার (এলএসজি), বিভাগীয় দপ্তর মোবাইলঃ ০১৯২৩৩১৫৬৩০	

২০১৭/১৪
(মরিয়ম আক্তার আজীজা)
ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল
ফোন: ০২-৪৮৩১২৭০৮