

আমাদের লক্ষ্য (Our Vision)

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সাথে তাল মিলিয়ে স্বল্প সময়ে এবং স্বল্প খরচে জনগণের দোরগোড়ায় ডাক সুবিধা পৌঁছে

দেয়ার মাধ্যমে গ্রাহকসমূহি অর্জন করা এবং সততা, বিশ্বস্ততা ও জনসেবার ব্রত নিয়ে ফিজিক্যাল,ফাইন্যানশ্যাল, ইলেকট্রনিকসহ 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 গ্রাহকসমূহি অর্জন। এ লক্ষ্যে বাংলাদেশ ডাক বিভাগের করণীয়:

- গ্রাহকচাহিদা পূরণের জন্য সচেতন 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।

আমাদের সার্ভিসসমূহ (Our Services)

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

- ১। মূল সার্ভিস
- ২। এজেন্সি সার্ভিস

১। মূল সার্ভিস

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য পরিশোধ পদ্ধতি	শাখার নাম সহ: দায়িত্ব প্রাপ্ত পদবী, কোর্ড, ই-মেইল	উন্নতন কর্মকর্তার নাম ,পদবী , ফোন ও ইমেইল
০১	<ul style="list-style-type: none">সাধারণ চিঠিপত্ররেজিঃ চিঠিপত্রজি ই পিই এম এসমানিঅর্ডারপার্সেল সার্ভিসডি পি পিডি পি এলডাক টিকিটি বিক্রয়ডাক গ্রহণ, প্রেরণ ও বিলি	১০ মিনিট	<ul style="list-style-type: none">সুত্ব্য সনদনাগরিকতাNIDছবি	কাউন্টার	নগদ	আ.সা.মোঃ জহুরুল হক পোস্টমাষ্টার ০৭৬১-৬২২৩৫ postchua9200@gmail.com পোস্ট কোড-৭২০০	আ.সা.মোঃ জহুরুল হক পোস্টমাষ্টার ০৭৬১-৬২২৩৫ postchua9200@gmail.com

এজেন্সি সার্ভিস :

- ডাক জীবন বীমা
- সঞ্চয় ব্যাংক, সঞ্চয়পত্র বিক্রয় ও ভাঙ্গানো

- প্রাইজ বন্ড এবং পোস্টাল অর্ডার বিক্রয় ও ভাঙ্গানো
- মোটরগাড়ীর ট্যাক্সটোকেন ইস্যু করা ও ডাইভিং লাইসেন্স ফি গ্রহণ ও নবায়ন
- বিড়ি ব্যান্ডেরল মুদ্রণ ও বিক্রয়
- টেলিফোন বিল গ্রহণ ও প্রি-পেইড কার্ড বিক্রয়
- সরকারের সকল প্রকার নন পোস্টাল টিকেট মুদ্রণ ও বিতরণ
- সরকারী সিদ্ধান্তক্রমে অন্য যে কোন সেবা

ডাকসেবার সময়সীমা (Standard time of Services)

সর্বজনীন ডাকসেবা (Universal Postal Services)

ক্রমিক নং	ডাক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা
১.	সাধারণ চিঠি বিলি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫দিন
২.	রেজি: চিঠি বিলি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন দেশের অন্যান্য শহরে ২দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫দিন
৩.	জি ই পি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন এবং দেশের অন্যান্য জেলা শহরে ২দিন
৪.	ই এম এস	ডাকঘরের বুক করার ৩৬ ঘণ্টার মধ্যে বিলিকারী ডাক প্রশাসনে পৌঁছানো
৫.	এয়ার পার্সেল	ডাকঘরের বুক করার ৭২ ঘণ্টার মধ্যে বিলিকারী ডাক প্রশাসনে পৌঁছানো
৬.	মনি অর্ডার বিলি	শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫দিন
৭.	ইলেক্ট্রনিক মনি অর্ডার	মুহূর্তের মধ্যে দেশের যে কোন প্রান্তে পরিশোধ করা হয়
৮.	ওয়েস্টার্ন ইউনিয়ন মানি ট্রান্সফার	বিশেষ থেকে প্রেরিত টাকা মুহূর্তের মধ্যেই পরিশোধ করা হয়
৯.	ক্যাশ কার্ড	গ্রাহকের চাহিদা অনুযায়ী পরিশোধ করা হয়

আর্থিক সেবা (Financial Services)

ক্রমিকনং	আর্থিক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময়স
১.	সঞ্চয় হিসাব/মেয়াদী হিসাব/সঞ্চয়পত্র	প্রধান ডাকঘরে তাৎক্ষনিকভাবে। ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে ২০ মিনিট এবং কম্পিউটার প্রযুক্তিতে ৩ মিনিটে সেবা প্রদান
২.	হিসাব স্থানান্তর	এক জেলা থেকে অন্য জেলায়, এক অফিস থেকে অন্য অফিসে ১০দিন
৩.	মরনোত্তর দাবী	আবেদনের তারিখ থেকে পরবর্তী একমাস
৪.	মেয়াদপূর্তি সেবা	জিপিও ও প্রধান ডাকঘরে সাথে সাথে, উপজেলা অফিস, সাব অফিস ও শাখা অফিসে আবেদনের ১০দিনের মধ্যে

ডাক জীবন বীমা (Postal Life Insurance)

ক্রমিকনং	আর্থিক সেবার ধরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা
১.	পলিসি গ্রহণ	পলিসি গ্রহণ প্রক্রিয়া শুরু করার এক মাসের মধ্যে বীমা দলিল সরবরাহ
২.	হিসাব স্থানান্তর	১৫দিনের মধ্যে
৩.	মরনোত্তর দাবী	আবেদনের তারিখ থেকে তিন একমাস
৪.	ঋণ গ্রহণ	আবেদনের তারিখ থেকে এক একমাস
৫.	মেয়াদপূর্তি সেবা	আবেদনের তারিখ থেকে এক একমাস

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 সংক্রান্ত	সংশ্লিষ্ট পোস্টমাস্টার অনুলিপি সংশ্লিষ্ট ডিপিএমজি	তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্তিস্বীকার। তদন্ত পূর্বক ৩ সপ্তাহের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ
গুরুতর আর্থিক/ডাক সেবার অনিয়ম	সংশ্লিষ্ট ডিপিএমজি অনুলিপি সংশ্লিষ্ট পিএমজি	তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্তিস্বীকার। তদন্ত পূর্বক ১ মাসের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ
নীতি নির্ধারকী বিষয়ের সাথে সম্পৃক্ত অনিয়ম	পিএমজি/ডাক অধিদপ্তর	৭ দিনের মধ্যে প্রাপ্তিস্বীকার। কার্যক্রম গ্রহণ শেষে ৩মাসের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ-এর ওয়েবসাইটেও উপযুক্ত 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 প্রাপকের নিকট বিলি করা হয়। এক্সপ্রেস মেইল সার্ভিস (ই এম এস) 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 সরকারী বেসরকারী প্রতিষ্ঠান যারা ডাকের মাধ্যমে সেবা গ্রহণ করে থাকে
- বিভিন্ন ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠান যারা ডাক সার্ভিসের মাধ্যমে ডকুমেন্ট,পার্সেল প্রেরণ করে থাকে
- সর্বোপরি, ডাকের স্বার্থসংশ্লিষ্ট সকল পর্যায়ে সরকারী,আধা-সরকারী,স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠান

গ্রাহকের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি (Commitment to our Customers)

- গ্রাহকের প্রতি আমাদের কাছে শ্রদ্ধা,সৌজন্য ও সহযোগিতামূলক মনোভাব
- সর্বোত্তম সেবা প্রদানের মানসিকতা
- দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলের ডাক সেবা প্রদানের নিশ্চয়তা,ডাকদ্রব্যাদির নিরাপত্তা বিধান
- আমানতকারীর আমানতের নিশ্চয়তা প্রধান
- ডাক বিভাগ এলাকা নির্বিশেষে দেশের সকল জনগণের কাছে সর্বজনীন ডাকসেবা (চিঠিপত্র) পৌছে দিতে

অঙ্গীকারবদ্ধ।

গ্রাহকের নিকট ডাকবিভাগের প্রত্যাশা (Expectations From Our Customers)

- ডাকদ্রব্যাদির উপর পাপকও প্রেরকের পূর্ণ ঠিকানা স্পষ্টাক্ষরে লেখা
- প্রারকের ঠিকানায় পোস্টকোড উল্লেখ করা
- রেজিস্টার্ড (Registered),ইনশিওরড(Insured),জি ই পি (GEP),ই এম এস (EMS),পার্সেল (Parcel), এর ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ফর্ম সঠিকভাবে পূরণ করা
- ডাকদ্রব্যাদি ডাকঘরে দেওয়ার পূর্বে সঠিক ডাকমাশুল ব্যবহার করা
- অবৈধ দ্রব্যাদি ডাকে না দেওয়া
- নির্ধারিত আকারের বাইরে ডাকদ্রব্যাদি বুক না করা
- সুশৃঙ্খলভাবে লাইনে দাড়িয়ে ডাকদ্রব্যাদি বুক করা
- প্রতিটি বহুতল ভবনের পোস্টবক্স গ্রাউন্ড/ফ্ল্যাটঘোরে স্থাপন করা
- ব্যাবসাপ্রতিষ্ঠান ও বাঙ্ক মেইলের জন্য ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের নামে পোস্টবক্স ব্যবহার করা
- ডাক বিভাগের ওয়েবসাইট থেকে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করা

ওয়েবসাইটঃ www.bangladeshpost.gov.bd.