



সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: জনস্বার্থে নিবেদিত দেশপ্রেমিক, যোগ্য ও পেশাদার সুশীল সেবক তৈরীর একটি আদর্শ কেন্দ্রে পরিণত করা।

মিশন: গুণগত মানসম্পন্ন প্রশিক্ষণ ও অন্যান্য উন্নয়ন কার্যক্রমের মাধ্যমে যোগ্য ও পেশাদার মানব সম্পদ তৈরী করা। জনগণকে সেবা প্রদানের পদ্ধতিতে নিরন্তর উৎকর্ষ সাধনের লক্ষ্যে গবেষণা পরিচালনা, পুস্তক ও সাময়িকী প্রকাশ এবং পরামর্শ সেবা প্রদান করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	হোস্টেলে কক্ষ/কনফারেন্স রুম/ ডাইনিং স্পেস ভাড়া (ব্যক্তি বা বেসরকারি প্রতিষ্ঠান)	অধিযাচনের মাধ্যমে (প্রাপ্তি সাপেক্ষে)	আবেদনপত্র (হোস্টেল শাখা)	প্রতিষ্ঠানের স্থাপনা/যন্ত্রপাতি ভাড়া প্রদান সংক্রান্ত আদেশ অনুযায়ী	চাহিদাপত্র প্রাপ্তির ০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবী: হোস্টেল ওয়ার্ডেন ফোন: ০২৫৮৮৮০১৬০৭
২	হোস্টেল ব্যতীত অন্যান্য (হেলরুম, ক্লাসরুম, মিনি কনফারেন্স রুম, কম্পিউটার ল্যাব, ল্যাংগুয়েজ ল্যাব, খেলার মাঠ) স্থাপনা ভাড়া (ব্যক্তি বা বেসরকারি প্রতিষ্ঠান)	অধিযাচনের মাধ্যমে (প্রাপ্তি সাপেক্ষে)	আবেদনপত্র (এস্টেট শাখা)	প্রতিষ্ঠানের স্থাপনা/যন্ত্রপাতি ভাড়া প্রদান সংক্রান্ত আদেশ অনুযায়ী	চাহিদাপত্র প্রাপ্তির ০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (এস্টেট) ফোন: ০২৫৮৮৮০১৬০৮
৩	অতিথি বক্তার সম্মানী প্রদান	নগদ প্রদান	কোর্স প্রশাসন	অর্থ বিভাগের সম্মানী ভাতা সংক্রান্ত আদেশ অনুযায়ী	প্রয়োজনীয় বরাদ্দ থাকা সাপেক্ষে তাৎক্ষণিক	পদবীঃ হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮৮৮৭৯২৫০
৪	নিয়োগ	নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের মাধ্যমে	নিয়োগ বিজ্ঞপ্তিতে প্রকাশিত শর্তানুযায়ী	নিয়োগ বিজ্ঞপ্তিতে প্রকাশিত শর্তানুযায়ী	প্রয়োজন মোতাবেক	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশাসন) ফোন: ০২৫৮৮৮৭৯২৪৯
৫	প্রশিক্ষণ ও প্রশিক্ষণ বহির্ভূত বিভিন্ন তথ্য ও প্রতিবেদন প্রেরণ এবং তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী তথ্য প্রদান (ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান)	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী (প্রশাসন শাখা)	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী	পদবীঃ তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮৮৮০১৬০৭

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	হোস্টেলে কক্ষ/কনফারেন্স রুম/ ডাইনিং স্পেস ভাড়া (সরকারি প্রতিষ্ঠান)	অধিযাচনের মাধ্যমে (প্রাপ্তি সাপেক্ষে)	আবেদনপত্র (হোস্টেল শাখা)	প্রতিষ্ঠানের স্থাপনা/যন্ত্রপাতি ভাড়া প্রদান সংক্রান্ত আদেশ অনুযায়ী	চাহিদাপত্র প্রাপ্তির ০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবীঃ হোস্টেল ওয়ার্ডেন ফোন: ০২৫৮৮৮০১৬০৭
২	হোস্টেল ব্যতীত অন্যান্য (হেলরুম, ক্লাসরুম, মিনি কনফারেন্স রুম, কম্পিউটার ল্যাব, ল্যাংগুয়েজ ল্যাব, খেলার মাঠ) স্থাপনা ভাড়া (সরকারি প্রতিষ্ঠান)	অধিযাচনের মাধ্যমে (প্রাপ্তি সাপেক্ষে)	আবেদনপত্র (এস্টেট শাখা)	প্রতিষ্ঠানের স্থাপনা/যন্ত্রপাতি ভাড়া প্রদান সংক্রান্ত আদেশ অনুযায়ী	চাহিদাপত্র প্রাপ্তির ০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (এস্টেট) ফোন: ০২৫৮৮৮০১৬০৪
৩	বিভিন্ন প্রকার বিল পরিশোধ (সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী ও প্রতিষ্ঠান)	পিপিআর, ২০০৮ অনুযায়ী	হিসাব শাখা	সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী	আর্থিক মঞ্জুরী আদেশ জারির ০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবীঃ হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮৮৮৭৯২৫০
৪	বিভিন্ন প্রকার মাসিক/ত্রৈমাসিক/বাৎসরিক বিবরণী, চাহিত বিভিন্ন তথ্য ও প্রতিদেন ডাক অধিদপ্তরে প্রেরণ	ডাকযোগে/ডিনথিতে	সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	ডাক অধিদপ্তর কর্তৃক নির্দেশিত সময়ের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত প্রশিক্ষক
৫	অন্যান্য দপ্তর হতে চাহিত বিভিন্ন ধরনের অনাপত্তি সনদ প্রদান	ডাকযোগে/ডিনথিতে	প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	পত্র প্রাপ্তির ০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশাসন) ফোন: ০২৫৮৮৮৭৯২৪৯
৬	প্রশিক্ষণার্থী মনোনয়নের জন্য সম্ভাব্য দপ্তরসমূহে অনুরোধপত্র প্রেরণ	ডাকযোগে/ডিনথিতে	প্রশিক্ষণ শাখা	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ ভেদে ন্যূনতম ০২ (দুই) সপ্তাহ পূর্বে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশিক্ষণ ও তথ্য-প্রযুক্তি) ফোন: ০২৫৮৮৮০১৬০২
৭	দেশ বিদেশ থেকে আগত প্রতিনিধি দলের প্রশিক্ষণের অংশ হিসেবে পোস্টাল একাডেমী, রাজশাহী পরিদর্শনের লক্ষ্যে অনুষ্ঠানসূচি প্রনয়ন ও বাস্তবায়ন (বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান)	কর্মসূচি প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন	পরিদর্শন শাখা	প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী	প্রয়োজন মোতাবেক	পদবীঃ প্রশিক্ষক (পরিদর্শন ও প্রকাশনা) ফোন: ০২৫৮৮৮৭৯২৪৮
৮	প্রস্তাবিত বার্ষিক প্রশিক্ষণ কর্মসূচি অনুমোদনের জন্য ডাক অধিদপ্তরে প্রেরণ	ডাকযোগে/ডিনথিতে	প্রশিক্ষণ শাখা	বিনামূল্যে	প্রতিবছর নভেম্বর মাসের মধ্যে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশিক্ষণ ও তথ্য-প্রযুক্তি) ফোন: ০২৫৮৮৮০১৬০২

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৯	কোর্স কারিকুলাম ডিজাইন/ হালনাগাদকরণ এবং অনুমোদনের জন্য ডাক অধিদপ্তরে প্রেরণ	ডাকযোগে/ডি-নথিতে	প্রশিক্ষণ শাখা	বিনামূল্যে	প্রয়োজন মোতাবেক	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশিক্ষণ ও তথ্য-প্রযুক্তি) ফোন: ০২৫৮৮৮০১৬০২
১০	অতিথি বক্তাগণকে সেশন পরিচালনার জন্য আমন্ত্রণপত্র প্রেরণ	ডাকযোগে/ডি-নথিতে/ই-মেইলের মাধ্যমে	কোর্স প্রশাসন	বিনামূল্যে	কোর্স শুরুর ০২ (দুই) সপ্তাহ পূর্বে	সংশ্লিষ্ট কোর্সের কোর্স ম্যানেজমেন্ট টিম
১১	আউটসোর্সিং ভিত্তিক কোর্সসমূহ পরিচালনা (প্রশিক্ষণে আগ্রহী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান)	আবাসিক/অনাবাসিক প্রশিক্ষণ	প্রশিক্ষণ শাখা	কোর্সের নীতিমালা অনুযায়ী	প্রয়োজন মোতাবেক	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশিক্ষণ ও তথ্য-প্রযুক্তি) ফোন: ০২৫৮৮৮০১৬০২
১২	বিভাগীয় অফিসসমূহের আওতাধীন ডিজিটাল ডাক কেন্দ্রসমূহের 'ডিপ্লোমা ইন সফটওয়্যার এ্যাপ্লিকেশন' কোর্সের পরীক্ষার তারিখ অনুমোদন, প্রশ্নপত্র প্রণয়ন ও প্রতিনিধি প্রেরণ	ডাকযোগে/ডি-নথিতে	প্রশিক্ষণ শাখা	পরীক্ষার্থীর সংখ্যার উপর নির্ভরশীল	বিভাগীয় অফিস হতে প্রস্তাব প্রাপ্তির ২০ (বিশ) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশিক্ষণ ও তথ্য-প্রযুক্তি) ফোন: ০২৫৮৮৮০১৬০২
১৩	ডিজিটাল ডাক কেন্দ্রসমূহের 'ডিপ্লোমা ইন সফটওয়্যার এ্যাপ্লিকেশন' কোর্সের পরীক্ষার ফলাফল অনুমোদন	ডাকযোগে/ডি-নথিতে	প্রশিক্ষণ শাখা	বিনামূল্যে	বিভাগীয় অফিস হতে ফলাফল প্রাপ্তির ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশিক্ষণ ও তথ্য-প্রযুক্তি) ফোন: ০২৫৮৮৮০১৬০২
১৪	ডিজিটাল ডাক কেন্দ্রসমূহের 'ডিপ্লোমা ইন সফটওয়্যার এ্যাপ্লিকেশন' কোর্সের পরীক্ষায় উত্তীর্ণ প্রশিক্ষার্থীদের অনুকূলে ইস্যুকৃত সনদপত্রে অধ্যক্ষের স্বাক্ষর প্রদান ও বিভাগীয় অফিসে প্রেরণ	ডাকযোগে	প্রশিক্ষণ শাখা	বিনামূল্যে	বিভাগীয় অফিস হতে পূরণকৃত সনদপত্র প্রাপ্তির ১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশিক্ষণ ও তথ্য-প্রযুক্তি) ফোন: ০২৫৮৮৮০১৬০২
১৫	পোস্টাল ট্রেনিং সেন্টারের প্রশ্নপত্র অনুমোদন	ডাকযোগে/ডি-নথিতে/ই-মেইলে	পরিদর্শন শাখা	বিনামূল্যে	প্রশ্নপত্র প্রাপ্তির ০৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (পরিদর্শন ও প্রকাশনা) ফোন: ০২৫৮৮৮৯২৪৮

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	প্রশিক্ষার্থীগণকে প্রশিক্ষণ কোর্স শুরুর বিষয় অবহিতকরণ/ স্বাগত পত্র প্রেরণ	ডাকযোগে/ওয়েব পেইজের মাধ্যমে/ই-মেইল/ ফুদেবার্তা প্রেরণের মাধ্যমে	প্রশিক্ষণ শাখা	বিনামূল্যে	মনোনয়ন প্রাপ্তি সাপেক্ষে কোর্স শুরুর ৭ (সাত) কর্মদিবস পূর্বে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশিক্ষণ ও তথ্য-প্রযুক্তি) ফোন: ০২৫৮৮৮০১৬০২
২	প্রশিক্ষার্থীগণকে কোর্স স্থগিত/বাতিলের বিষয়ে অবহিতকরণ	ডাকযোগে/ওয়েব পেইজের মাধ্যমে/ই-মেইল/ ফুদেবার্তা প্রেরণের মাধ্যমে	প্রশিক্ষণ শাখা	বিনামূল্যে	কোর্স স্থগিত/বাতিলের সিদ্ধান্ত হওয়ার ০১ (এক) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশিক্ষণ ও তথ্য-প্রযুক্তি) ফোন: ০২৫৮৮৮০১৬০২
৩	প্রশিক্ষার্থীদের কোর্স নির্দেশিকা প্রদান	সরাসরি	কোর্স প্রশাসন	বিনামূল্যে	কোর্স শুরুর দিন	সংশ্লিষ্ট কোর্সের কোর্স ম্যানেজমেন্ট টিম
৪	ডাক বিভাগীয় প্রশিক্ষার্থীদের আবাসন সুবিধা প্রদান	প্রশিক্ষার্থীদের অনুকূলে হোস্টেলে কক্ষ বরাদ্দ	কোর্স প্রশাসন	বিনামূল্যে	প্রশিক্ষণ কোর্স শুরুর পূর্ববর্তী দিন হতে প্রশিক্ষণ সমাপ্ত হওয়া পর্যন্ত	পদবীঃ হোস্টেল ওয়ার্ডেন ফোন: ০২৫৮৮৮৭৯২৫০
৫	প্রশিক্ষার্থীদের অনুকূলে সনদপত্র বিতরণ	সরাসরি	লাইব্রেরি শাখা	বিনামূল্যে	কোর্স সমাপ্ত হওয়ার দিন	সংশ্লিষ্ট কোর্সের কোর্স ম্যানেজমেন্ট টিম
৬	পোস্টাল একাডেমীতে অনুষ্ঠিত কোর্সসমূহের ডুপ্লিকেট সনদপত্র ইস্যু	সরাসরি/ডাকযোগে	ক) সুনির্দিষ্ট কারণ উল্লেখপূর্বক অধ্যক্ষ, পোস্টাল একাডেমী বরাবর আবেদনপত্র খ) থানায় সাধারণ ডায়রির কপি গ) পূর্ববর্তী সনদপত্রের ফটোকপি	কোর্সের নীতিমালা অনুযায়ী	আবেদনপত্র প্রাপ্তির ১০ (দশ) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (লাইব্রেরি ও ডকুমেন্টেশন) ফোন: ০২৫৮৮৮০১৬০৩
৭	প্রশিক্ষার্থীদের জরুরি প্রয়োজনে যানবাহন	অধিযাচনের মাধ্যমে (প্রাপ্তি সাপেক্ষে)	অধিযাচন স্লিপ (যানবাহন)	কোর্সের নীতিমালা	চাহিদা অনুযায়ী	পদবীঃ প্রশিক্ষক (লাইব্রেরি ও ডকুমেন্টেশন) ফোন: ০২৫৮৮৮০১৬০৩

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	ব্যবহার		শাখা)	অনুযায়ী	সময়ে	
৮	প্রশিক্ষার্থীদের প্রশিক্ষণ ভাতা প্রদান	নগদ প্রদান	এসিজি-১৭ (হিসাব শাখা)	পোস্টাল একাডেমীর প্রশিক্ষণ ভাতা সংক্রান্ত অর্থ বিভাগের আদেশ অনুযায়ী	কোর্স চলাকালীন সময়	পদবীঃ হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮৮৮৭৯২৫০
৯	প্রশিক্ষার্থীগণের লিখিত/মৌখিক অভিযোগের নিষ্পত্তি	প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী	কোর্স প্রশাসন	কোর্সের নীতিমালা অনুযায়ী	অভিযোগ প্রাপ্তির ০৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট কোর্সের কোর্স ম্যানেজমেন্ট টিম
১০	প্রশিক্ষার্থীদের খেলার মাঠ, টেনিস কোর্ট, ভলিবল কোর্ট, ব্যাডমিন্ট কোর্ট ও ব্যায়ামাগার ব্যবহার	প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী	কোর্স প্রশাসন	কোর্সের নীতিমালা অনুযায়ী	কোর্স চলাকালীন সময়	সংশ্লিষ্ট কোর্সের কোর্স ম্যানেজমেন্ট টিম
১১	প্রশিক্ষার্থীদের জন্য শিক্ষাসফরের আয়োজন	প্রতিষ্ঠানের নীতিমালা অনুযায়ী	কোর্স প্রশাসন	কোর্সের নীতিমালা অনুযায়ী	কোর্স চলাকালীন সময়	সংশ্লিষ্ট কোর্সের কোর্স ম্যানেজমেন্ট টিম
১২	কম্পিউটার, প্রিন্টার ল্যাপটপ, ইউপিএস সাপোর্ট ও রক্ষণাবেক্ষণ (সকল প্রশিক্ষার্থী, কর্মকর্তা/কর্মচারী)	অধিযাচন অনুযায়ী (প্রাপ্যতা সাপেক্ষে)	তথ্য-প্রযুক্তি শাখা	বিনামূল্যে	মজুদ থাকা সাপেক্ষে ০৩ (তিন) কর্মদিবস	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশিক্ষণ ও তথ্য-প্রযুক্তি) ফোন: ০২৫৮৮৮০১৬০২
১৩	লোকাল এরিয়া নেটওয়ার্ক (LAN) সংযোগ সম্প্রসারণ ও রক্ষণাবেক্ষণ	অধিযাচন অনুযায়ী (প্রাপ্যতা সাপেক্ষে)	তথ্য-প্রযুক্তি শাখা	বিনামূল্যে	বর্তমানে LAN এর যেকোন সমস্যার ক্ষেত্রে ০৩ (তিন) কর্মদিবস নতুন সংযোগের জন্য অনুমোদনের পর ১০ (দশ) কর্মদিবস	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশিক্ষণ ও তথ্য-প্রযুক্তি) ফোন: ০২৫৮৮৮০১৬০২
১৪	Wi-Fi ইন্টারনেট সংযোগ ও রক্ষণাবেক্ষণ	অধিযাচন অনুযায়ী (প্রাপ্যতা সাপেক্ষে)	আবেদনপত্র (তথ্য-প্রযুক্তি শাখা)	বিনামূল্যে	Wi-Fi সংযোগ প্রদান ০৩ (তিন) কর্মদিবস (চাহিদা পত্র পাওয়ার পর)	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশিক্ষণ ও তথ্য-প্রযুক্তি) ফোন: ০২৫৮৮৮০১৬০২
১৫	পোস্টাল একাডেমীর ওয়েবসাইটের তথ্য	ওয়েবপেইজে আপলোড বা	তথ্য-প্রযুক্তি শাখা	বিনামূল্যে	চাহিদা প্রাপ্তির ০৩	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশিক্ষণ ও তথ্য-প্রযুক্তি) ফোন: ০২৫৮৮৮০১৬০২

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	সংযোজন এবং হালনাগাদকরণ	সংযোজন করার মাধ্যমে			(তিন) কর্মদিবসের মধ্যে	
১৬	লাইব্রেরিতে দাপ্তরিক কাজে ব্যবহার ও প্রশিক্ষণার্থীগণের জন্য বিভিন্ন ধরনের প্রয়োজনীয় বই, জার্নাল, ম্যাগাজিন ইত্যাদি সংগ্রহ ও ক্রয়	প্রয়োজন অনুযায়ী	লাইব্রেরি শাখা	পিপিআর, ২০০৮ অনুসরণে	অনুমোদন প্রাপ্তির ১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (লাইব্রেরি ও ডকুমেন্টেশন) ফোন:০২৫৮৮৮০১৬০৩
১৭	পোস্টাল একাডেমীতে অনুষ্ঠেয় কোর কোর্সসমূহের প্রশিক্ষণার্থীদের স্বাস্থ্য পরীক্ষা (কোর কোর্সসমূহে অংশগ্রহণকালী সকল প্রশিক্ষণার্থী)	চাহিদা অনুযায়ী	পোস্টাল ডিপেনসারি, উত্তরাঞ্চল সার্কেল, রাজশাহী	সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী	কোর্স ম্যানজমেন্ট টিম কর্তৃক নির্ধারিত সময়সূচি অনুযায়ী	পদবীঃ দায়িত্বরত মেডিকেল অফিসার, পোস্টাল ডিপেনসারি ফোন: ০২৫৮৮৮০২১০৫
১৮	বিভিন্ন শাখায় প্রয়োজনীয় স্টেশনারি দ্রব্যাদি সরবরাহ	চাহিদাপত্র অনুযায়ী (প্রাপ্যতা সাপেক্ষে)	অধিযাচন স্লিপ (স্টোর শাখা)	সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী	মজুদ থাকা সাপেক্ষে চাহিদাপত্র পাওয়ার ০৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবীঃ স্টোর কিপার মোবাইল: ০১৭৭২৯২৭৩৮৪
১৯	সুপেয় পানির ব্যবস্থাকরণ, ওয়াশরুম সুবিধা নিশ্চিতকরণ। বিভিন্ন প্রকারের বৈদ্যুতিক সরঞ্জামাদি সরাবরাহ/মেরামতকরণ (পোস্টাল একাডেমীর কর্মকর্তা/কর্মচারী ও প্রশিক্ষণার্থীগণ)	চাহিদাপত্র অনুযায়ী (প্রাপ্যতা সাপেক্ষে)	আবেদনপত্র (এস্টেট শাখা)	পিপিআর, ২০০৮ অনুসরণে	অনুমোদন প্রাপ্তির ০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (এস্টেট) ফোন:০২৫৮৮৮০১৬০৪
২০	দাপ্তরিক অথবা ব্যক্তিগত জরুরি প্রয়োজনে কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের যানবাহন ব্যবহার	অধিযাচনের মাধ্যমে (প্রাপ্তি সাপেক্ষে)	অধিযাচন স্লিপ (যানবাহন শাখা)	সরকারি যানবাহন (ব্যবহার নিয়ন্ত্রণ) বিধিমালা, ১৯৮৬ অনুসারে	প্রাপ্যতা সাপেক্ষে চাহিদা অনুযায়ী সময়ে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (লাইব্রেরি ও ডকুমেন্টেশন) ফোন:০২৫৮৮৮০১৬০৩
২১	জিপিএফ এর অগ্রিম মঞ্জুরি	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুসারে	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুসারে (হিসাব শাখা)	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র দাখিলের ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবীঃ হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮৮৮৭৯২৫০
২২	গৃহনির্মাণ, মটর সাইকেল, মোটরকার, বাইসাইকেল,	সরকারি বিধিমালা অনুযায়ী	আবেদনপত্র (হিসাব শাখা)	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ১৫ (পনের)	পদবীঃ হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮৮৮৭৯২৫০

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	কম্পিউটার অগ্রিম মঞ্জুর				কর্মদিবসের মধ্যে	
২৩	নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর	নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী	আবেদনপত্র (প্রশাসন শাখা)	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র প্রাপ্তির ০২ (দুই) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশাসন) ফোন:০২৫৮৮৮৭৯২৪৯
২৪	অর্জিত ছুটি ও মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর	নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী	আবেদনপত্র, ছুটির হিসাব (প্রশাসন শাখা)	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র ও ছুটির হিসাব প্রাপ্তির ১০ (দশ) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশাসন) ফোন:০২৫৮৮৮৭৯২৪৯
২৫	পিআরএল মঞ্জুর	সরকারি চাকরি আইন, ২০১৮ অনুসারে	আবেদনপত্র (প্রশাসন শাখা)	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র প্রাপ্তির ০১ (এক) মাসের মধ্যে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশাসন) ফোন:০২৫৮৮৮৭৯২৪৯
২৬	দাপ্তারিক/আবাসিক টেলিফোন সংযোগ মঞ্জুরি	সরকারি টেলিফোন, সেলুলার, ফ্যাক্স ও ইন্টারনেট নীতিমালা, ২০১৮ অনুযায়ী	আবেদনপত্র (পরিদর্শন শাখা)	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র প্রাপ্তির ১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (পরিদর্শন ও প্রকাশনা) ফোন: ০২৫৮৮৮৭৯২৪৮
২৭	বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর	সরকারি বিধিমালা অনুযায়ী	আবেদনপত্র (প্রশাসন শাখা)	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র ও ছুটির হিসাব প্রাপ্তির ০৩(তিন) কর্মদিবসের মধ্যে আবেদন অগ্রগামী করা হবে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশাসন) ফোন:০২৫৮৮৮৭৯২৪৯
২৮	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	বাংলাদেশ চাকরি (বিনোদন ভাতা) বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী	আবেদনপত্র, ছুটির হিসাব ফরম, পূর্ববর্তী শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুরির আদেশ (প্রশাসন শাখা)	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র ও ছুটির হিসাব প্রাপ্তির ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশাসন) ফোন:০২৫৮৮৮৭৯২৪৯
২৯	পেনশন ও আনুতোষিক মঞ্জুর	সরকারি কর্মচারীগণের পেনশন সহজিকরণ, ২০২০ অনুযায়ী	সরকারি কর্মচারীগণের পেনশন সহজিকরণ, ২০২০ অনুযায়ী (হিসাব শাখা)	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র প্রাপ্তির ১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবীঃ হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ফোন: ০২৫৮৮৮৭৯২৫০
৩০	বিভাগীয় মামলা নিষ্পত্তি	সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ অনুযায়ী	প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল)	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশাসন) ফোন:০২৫৮৮৮৭৯২৪৯

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন, মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
					বিধিমালা, ২০১৮ অনুযায়ী	
৩১	উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণযোগ্য আবেদন অগ্রায়ন	ডাকযোগে/ ডি-নথিতে	প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	গুরুত্ব অনুযায়ী আবেদনপত্র প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশাসন) ফোন:০২৫৮৮৮৭৯২৪৯
৩২	কর্মচারীদের অনুকূলে বিভিন্ন ধরনের অনাপত্তি সনদ প্রদান	সরাসরি/ডাকযোগে/ডি-নথিতে/ওয়েব পেইজে	প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র প্রাপ্তির ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশাসন) ফোন:০২৫৮৮৮৭৯২৪৯
৩৩	দাপ্তরিক বিভিন্ন ধরনের অনুষ্ঠানে লজিস্টিক সাপোর্ট প্রদান	অধিযাচন অনুযায়ী (প্রাপ্যতা সাপেক্ষে)	অধিযাচন স্লিপ (সংশ্লিষ্ট শাখা)	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র প্রাপ্তির ০৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত প্রশিক্ষক
৩৪	কর্মচারীদের চাকরি স্থায়ীকরণ	সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধিমালা অনুযায়ী উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	প্রয়োজন অনুযায়ী	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশাসন) ফোন:০২৫৮৮৮৭৯২৪৯
৩৫	কর্মচারীদের মৌলিক বিভাগীয় প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ নীতিমালা অনুযায়ী	প্রশিক্ষণ শাখা	বিনামূল্যে	প্রয়োজন মোতাবেক	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশিক্ষণ ও তথ্য-প্রযুক্তি) ফোন:০২৫৮৮৮০১৬০২
৩৬	কর্মচারীদের অভ্যন্তরীণ প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ নীতিমালা অনুযায়ী	প্রশিক্ষণ শাখা	বিনামূল্যে	প্রয়োজন মোতাবেক	পদবীঃ প্রশিক্ষক (প্রশিক্ষণ ও তথ্য-প্রযুক্তি) ফোন:০২৫৮৮৮০১৬০২
৩৭	প্রশিক্ষণার্থী ও কর্মচারীদের প্রাথমিক চিকিৎসা প্রদান	পোস্টাল ডিপেনসারির মাধ্যমে	পোস্টাল ডিপেনসারি, উত্তরাঞ্চর, রাজশাহী	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	পদবীঃ দায়িত্বরত মেডিকেল অফিসার, পোস্টাল ডিপেনসারি

৩) সেবাগ্রহীতার নিকট আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজক্ষত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪	অনাবশ্যক ফোন/তদবির না করা
৫	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করা

৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	উপাধ্যক্ষ (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোন: ০২৫৮৮৮০১৬০১ (অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা)	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অধ্যক্ষ (অতিরিক্ত দায়িত্ব) ফোন: ০২৫৮৮৮০১৬০০ (আপিল কর্মকর্তা)	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মহাপরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), ডাক অধিদপ্তর ফোন: ৫৮১৬০৭০৩	৬০ কার্যদিবস