



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ ডাক বিভাগ
ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল কাম সিনিয়র পোস্টমাস্টার এর কার্যালয়
খুলনা জিপিও, খুলনা-৯০০০
ওয়েবসাইট : <https://gpo.khulna.gov.bd>



গ্রাহকের নিকট ডাক বিভাগের প্রতিশ্রুতির ঘোষনা ।

১.১ রূপকল্প (Vision) : সাশ্রয়ী, সার্বজনীন ও নির্ভরযোগ্য ডাক সেবা নিশ্চিত করা ।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission) : প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন এবং আধুনিক প্রযুক্তি অভিযোজনের মাধ্যমে সাশ্রয়ী, মানসম্পন্ন ও আন্তর্জাতিক মানের ডাকসেবা নিশ্চিতকরণ ।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

২.১ নাগরিক সেবা : বাংলাদেশ ডাক বিভাগ জনসাধারণকে মূলত দুই ধরনের সার্ভিস প্রদান করে থাকে : **১। মূল সার্ভিস** **২। এজেন্সি সার্ভিস**

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী/রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী/রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	সাধারণ চিঠি বুকিং	কাউন্টারে বুকিং এর জন্য সম্ভাব্য ৩/৫ মিনিট	১. হলুদ খাম/ বাজারে বিক্রিত যে কোন খাম, ২. প্রয়োজনীয় ডাক টিকেট অথবা ফ্রাংকিং	কাউন্টার নং-৪	কাউন্টারে নগদ পরিশোধ	এপিএম (আরএন্ডপি) ০২৪৭৭ ৭০২ ৪৮১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
	সাধারণ চিঠি বিলি	প্রাপ্তির দিন	---	---	---		
২	রেজিঃ চিঠি বুকিং	কাউন্টারে বুকিং এর জন্য সম্ভাব্য ১০/১৫ মিনিট	১. হলুদ খাম/ বাজারে বিক্রিত যে কোন খাম, ২. প্রয়োজনীয় ডাক টিকেট অথবা ফ্রাংকিং	কাউন্টার নং-৪	ওজন অনুযায়ী ডাক মাশুল ও প্রতিটি রেজিঃ'র জন্য ডাক মাশুল ৩/- টাকা	এপিএম (আরএন্ডপি) ০২৪৭৭ ৭০২ ৪৮১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
	রেজিঃ চিঠি বিলি	প্রাপ্তির দিন	---	----	----		
৩	জিইপি (বুকিং)	কাউন্টারে বুকিং এর জন্য সম্ভাব্য ১০/১৫ মিনিট	১. হলুদ খাম/ বাজারে বিক্রিত যে কোন খাম, ২. প্রয়োজনীয় ডাক টিকেট অথবা ফ্রাংকিং	কাউন্টার নং-৪	ওজন অনুযায়ী ডাক মাশুল ও প্রতিটি জিইপি'র জন্য ডাক মাশুল ৫/- টাকা	এপিএম (আরএন্ডপি) ০২৪৭৭ ৭০২ ৪৮১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
	জিইপি (বিলি)	প্রাপ্তির দিন	---	---	---		

৪	ইএমএস (বুকিং)	ডকুমেন্টস এর ক্ষেত্রে ১০/১৫ মিনিট এবং পার্সেল এর ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ৩০ মিনিট	১. প্যাকিং ও নির্ধারিত ডাক মাশুল ২. প্রেরকের জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি ৩. সিডিএস ফরম ৪. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রত্যয়নপত্র	কাউন্টার নং-২	রেট চার্ট অনুযায়ী কাউন্টারে নগদে পরিশোধ	এপিএম (আরএন্ডপি) ০২৪৭৭ ৭০২ ৪৮১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
	ইএমএস (বিলি)	ডাকঘরে পাওয়া মাত্র বিলি	---	-----	কাস্টমস কর্তৃক আরোপিত শুল্ক নগদে	এপিএম (মেইলস) ০২৪৭৭ ৭০২ ০২৯	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
৫	এয়ার পার্সেল (বুকিং)	সর্বোচ্চ ৩০ মিনিট	১. প্যাকিং ও নির্ধারিত ডাক মাশুল ২. প্রেরকের জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি ৩. সিডিএস ফরম ৪. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রত্যয়নপত্র	কাউন্টার নং-২	রেট চার্ট অনুযায়ী কাউন্টারে নগদে পরিশোধ	এপিএম (আরএন্ডপি) ০২৪৭৭ ৭০২ ৪৮১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
	এয়ার পার্সেল (বিলি)	ডাকঘরে পাওয়া মাত্র বিলি	--	--	কাস্টমস কর্তৃক আরোপিত শুল্ক নগদে	এপিএম (মেইলস) ০২৪৭৭ ৭০২ ০২৯	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
৬	সার্ফেস পার্সেল (বুকিং)	সর্বোচ্চ ৩০ মিনিট	১. প্যাকিং ও নির্ধারিত ডাক মাশুল ২. প্রেরকের জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি ৩. সিডিএস ফরম ৪. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রত্যয়নপত্র	কাউন্টার নং-২	রেট চার্ট অনুযায়ী কাউন্টারে নগদে পরিশোধ	এপিএম (আরএন্ডপি) ০২৪৭৭ ৭০২ ৪৮১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
	সার্ফেস পার্সেল (বিলি)	ডাকঘরে পাওয়া মাত্র বিলি	--	--	কাস্টমস কর্তৃক আরোপিত শুল্ক নগদে	এপিএম (মেইলস) ০২৪৭৭ ৭০২ ০২৯	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
৭	মনি অর্ডার ইস্যু	১৫ মিনিট	১. মনি অর্ডার ফরম ২. প্রয়োজনীয় ডাক মাশুল	কাউন্টার নং-৬	রেট চার্ট অনুযায়ী কাউন্টারে নগদে পরিশোধ	এপিএম (আরএন্ডপি) ০২৪৭৭ ৭০২ ৪৮১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
	মনি অর্ডার বিলি	প্রাপ্তির দিন	---	---	---	এপিএম (মেইলস) ০২৪৭৭ ৭০২ ০২৯	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
৮	ইলেক্ট্রনিক মনি অর্ডার (ইএমটিএস)	০৫ মিনিট	পূরণকৃত ইএমটিএস ফরম	কাউন্টার নং-২	রেট চার্ট অনুযায়ী কাউন্টারে নগদে পরিশোধ	এপিএম (আরএন্ডপি) ০২৪৭৭ ৭০২ ৪৮১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
৯	স্পীড পোস্ট (বুকিং)	১৫ মিনিট	১. প্যাকিং ২. নির্ধারিত ডাক মাশুল	স্পীড পোস্ট কাউন্টার নং-৪	রেট চার্ট অনুযায়ী কাউন্টারে নগদে পরিশোধ	এপিএম (আরএন্ডপি) ০২৪৭৭ ৭০২ ৪৮১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
	স্পীড পোস্ট (বিলি)	উইন্ডো ডেলিভারি (গ্রাহক কাউন্টারে উপস্থিত হওয়া মাত্র)	--	-	--	এপিএম (মেইলস) ০২৪৭৭ ৭০২ ০২৯	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭

১০	ডিপিপি (Value Payable Parcel)	বিলির সময়সীমা : সাধারণত শহরের অভ্যন্তরে ২ দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ৫ দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৭ দিন	নির্ধারিত ফরম	-	১ম ৪০০ গ্রাম ১০ টাকা, পরবর্তী প্রতি ২০০ গ্রাম ২ টাকা, পার্সেল হোম ডেলিভারির ক্ষেত্রে ৩কেজি থেকে ৫কেজি পর্যন্ত ১০ টাকা, ৫-১০কেজি পর্যন্ত ১৫ টাকা ফি নেওয়া হয় এবং সাধারণত ডাক টিকিট ক্রয় ও ফ্রাংকিং এর মাধ্যমে এই ফি পরিশোধ করা যায়।	এপিএম (মেইলস) ০২৪৭৭ ৭০২ ০২৯	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
১১	ডিপিএল (Value Payable Letter)	বিলির সময়সীমা : সাধারণত শহরের অভ্যন্তরে ২ দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ৫ দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৭ দিন	নির্ধারিত ফরম	-	প্রতি ১০ গ্রাম বা তার অংশের জন্য ৩ টাকা মাত্র এর সহিত রেজিস্ট্রেশন ফি ৪ টাকা এবং প্রাপ্তি সিকার রশিদ এর জন্য ৪ টাকা ফি নেওয়া হয় এবং সাধারণত ডাক টিকিট ক্রয় ও ফ্রাংকিং এর মাধ্যমে এই ফি পরিশোধ করা যায়।	এপিএম (মেইলস) ০২৪৭৭ ৭০২ ০২৯	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
১২	ডাক টিকিট বিক্রয় (স্মারক, সার্ভিস, রেভিনিউ স্ট্যাম্প)	তাৎক্ষনিক	--	ফিলাটেলিক কর্ণার/ স্যুভেনির শপ	ডাক টিকেট এর নির্ধারিত মূল্য পরিশোধের মাধ্যমে	এপিএম (আরএডপি) ০২৪৭৭ ৭০২ ৪৮১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
১৩	পোস্ট বক্স ভাড়া	৩ হতে ৭ দিন (আবেদন যাচাইয়ের জন্য)	১. ইউনিট প্রধান বরাবর নির্ধারিত ফরমে আবেদন ২. আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয়পত্র ৩. ছবি ৪. বাসার ট্যাক্স/ ভাড়া রশিদ	প্রশাসন শাখা	ক) মেট্রোপলিটন এলাকা প্রতিটি বক্স ১ বছর জন্য ১৫০/- টাকা প্রতিটি বক্স ৬ মাস বা তার কম সময়ের জন্য ১০০/- টাকা খ) মেট্রোপলিটন এলাকার বাইরে প্রতিটি বক্স ১ বছর জন্য ১০০/- টাকা প্রতিটি বক্স ৬ মাস বা তার কম সময়ের জন্য ৫০/- টাকা	বাজেট শাখা এপিএম (প্রশাসন) ০২৪৭৭ ৭০০ ৭৫১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
১৪	সাধারণ হিসাব/ মেয়াদী হিসাব খোলা	৩০ মিনিট	১. গ্রাহক ও নমিনীর ০২ কপি ছবি ২. উভয়ের এনআইডি'র কপি ৩. নির্ধারিত ফরম পূরণ ৪. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আয়কর রিটার্ন দাখিলের প্রমাণক/ প্রত্যয়নপত্র	কাউন্টার নং-১০	নগদ/ ব্যাংক চেকের মাধ্যমে	ডিপিএম/ এপিএম সাধারণ/ মেয়াদী হিসাব	পোস্টমাস্টার (সঞ্চয়) ০২৪৭৭ ৭০২ ৪৮১
	সাধারণ হিসাবের লেনদেন	৩০ মিনিট	জমা ও উত্তোলন ফরম	কাউন্টার নং-৯	নগদ/ ব্যাংক চেকের মাধ্যমে	ডিপিএম/ এপিএম সাধারণ/ মেয়াদী হিসাব	পোস্টমাস্টার (সঞ্চয়) ০২৪৭৭ ৭০২ ৪৮১
	মেয়াদী হিসাবের লেনদেন	৩০ মিনিট	জমা ও উত্তোলন ফরম	কাউন্টার নং-১০	নগদ/ ব্যাংক চেকের মাধ্যমে	ডিপিএম/ এপিএম সাধারণ/ মেয়াদী হিসাব	পোস্টমাস্টার (সঞ্চয়) ০২৪৭৭ ৭০২ ৪৮১
১৫	সঞ্চয়পত্র (সকল) (পরিবার/ ৩ মাস অন্তর/ পেনশন/ বাংলাদেশ) বিক্রয়/ পুরাতন মুনাফা প্রদান/ ভাঙ্গানো	৩০ মিনিট	১. গ্রাহক ও নমিনীর ০২ কপি ছবি ২. উভয়ের এনআইডি'র কপি ৩. নির্ধারিত ফরম পূরণ ৪. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আয়কর রিটার্ন দাখিলের প্রমাণক/ প্রত্যয়নপত্র এবং ৫. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য ডকুমেন্টস	কাউন্টার নং-৭,৮	০২ (দুই) লক্ষ টাকা পর্যন্ত নগদ ক্যাশ; পরবর্তী উর্ধ্বসীমা পর্যন্ত চেকের মাধ্যমে	ডিপিএম/ এপিএম (সঞ্চয়)	পোস্টমাস্টার (সঞ্চয়) ০২৪৭৭ ৭০২ ৪৮১

১৬	সঞ্চয়পত্র/ সঞ্চয় ব্যাংকের মরনোত্তরদাবি	আবেদন প্রাপ্তির তারিখ থেকে পরবর্তী একমাস	১. আবেদন/ এনআইডি কপি ২. আমানত সংক্রান্ত প্রমাণক ৩. নমিনির ০৩ কপি ছবি ৪. অনলাইন মৃত্যুসনদ ৫. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য ডকুমেন্টস	সঞ্চয়পত্র/ সঞ্চয় ব্যাংক শাখা/ এসবিসিসি শাখা	--	ডিপিএম/ এপিএম (সঞ্চয়)	পোস্টমাস্টার (সঞ্চয়) ০২৪৭৭ ৭০২ ৪৮১
১৭	ডাক জীবন বীমা পলিসি গ্রহণ	আবেদন করার সর্বোচ্চ ০১ মাসের মধ্যে	১. আবেদনপত্র ২. আবেদনকারি ও নমিনির এনআইডি ৩. ছবি ৪. মেডিকেল সনদ	এজিএম (ফিল্ড)	নগদ কিস্তিতে	এজিএম (ফিল্ড)	রিজিওনাল ম্যানেজার
১৮	ডাক জীবন বীমা (প্রিমিয়াম/ ঋণের কিস্তি/ সুদ গ্রহণ/ দাবি পরিশোধ)	নির্ধারিত কাউন্টারে তাৎক্ষণিকভাবে জমা গ্রহণ/ পেমেন্ট	নির্ধারিত ফরম	পিএলআই কাউন্টার	নগদ কিস্তিতে	অপারেটর (পিএলআই)	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
১৯	চিঠিপত্র, মনি অর্ডার, পার্সেল, জিইপি/ ইএমএস সংক্রান্ত অভিযোগ	১. তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্তিস্বীকার ২. তদন্তপূর্বক ০৩ সপ্তাহের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারিকে অবহিতকরণ	১. সাদা কাগজে লিখিত আবেদন ২. বুকিং রশিদ এর ফটোকপি	গ্রাহক নিজে দাখিল করবেন	--	এপিএম (আরএন্ডপি) ০২৪৭৭ ৭০২ ৪৮১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
২০	গুরুতর আর্থিক / ডাক সেবার অনিয়ম	১. তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্তিস্বীকার ২. তদন্তপূর্বক ০১ মাসের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারিকে অবহিতকরণ	লিখিত অভিযোগ	সরাসরি জমা/ ডাকে প্রেরণ	--	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭	পোস্টমাস্টার জেনারেল
২১	নীতি নির্ধারণী বিষয়ের সাথে সম্পৃক্ত অনিয়ম	১. ০৭ দিনের মধ্যে প্রাপ্তিস্বীকার ২. কার্যক্রম গ্রহণ শেষে ০৩ মাসের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারিকে অবহিতকরণ	লিখিত অভিযোগ/ প্রস্তাবনা	সরাসরি জমা/ ডাকে প্রেরণ	--	পোস্টমাস্টার জেনারেল	ডাক অধিদপ্তর
২২	রিকল আর্টিক্যাল	নিজ অফিসে ০১ কর্ম দিবস; অন্য দপ্তর হতে ০৩ কর্ম দিবস	সাদা কাগজে ২/- টাকার ডাক টিকেট সম্বলিত আবেদন	কাউন্টার নং-২	ডাক টিকেটের মাধ্যমে/ প্রেরক নিজে আবেদন দাখিল করবেন	এপিএম (আরএন্ডপি) ০২৪৭৭ ৭০২ ৪৮১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭

২.২ : প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী/রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবী/রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	বান্ধ মেইল পরিবহন সেবা	চুক্তিতে উল্লিখিত সময়ের মধ্যে	প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রিবুকিং এর রিপোর্ট	নিজস্ব ব্যবস্থাপনায়	সমঝোতা স্মারকে উল্লিখিত মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি অনুযায়ী	এপিএম (আরএন্ডপি) ০২৪৭৭ ৭০২ ৪৮১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
০২	বিড়ি ব্যান্ডারোল বিক্রয়	তাৎক্ষনিক	--	--	নগদ	এপিএম (স্ট্যাম্প ট্রেজারী) শাখা ০২৪৭৭ ৭০২ ৪৮১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭

২.৩ : অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী/রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্দ্ধতন কর্মকর্তার পদবী/রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	০৭ (সাত) কার্যদিবস	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: (১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র; (২) নির্ধারিত ফরমে হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন।	নিজস্ব ব্যবস্থাপনায়	বিনামূল্যে	এপিএম (প্রশাসন) ০২৪৭৭ ৭০০ ৭৫১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
০২	কর্মচারীদের শ্রান্তি ও বিনোদন ছুটি মঞ্জুর	১০ (দশ) কার্যদিবস	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: (১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র (২) নির্ধারিত ফরমে হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন এবং (৩) সার্ভিস বহি থেকে প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (নন গেজেটেড কর্মচারীদের ক্ষেত্রে);	নিজস্ব ব্যবস্থাপনায়	বিনামূল্যে	এপিএম (প্রশাসন) ০২৪৭৭ ৭০০ ৭৫১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭

০৩	নন-ক্যাডার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ভবিষ্য তহবিলের হিসাব খোলা, কর্তনযোগ্য ও ফেরতযোগ্য এবং অফেরতযোগ্য ঋণ মঞ্জুর।			নিজস্ব ব্যবস্থাপনায়	বিনামূল্যে	হিসাব শাখা উর্ধ্বতন হিসাবরক্ষক ০২৪৭৭ ৭০২ ০২৭	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
০৪	ভ্রমণ বিল মঞ্জুরী			নির্ধারিত ফরম নিজস্ব ব্যবস্থাপনায়	বিনামূল্যে	বাজেট শাখা	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
০৫	ভবিষ্য তহবিলের জমা সংক্রান্ত তথ্য ও সাব লেজার প্রদান			অনলাইন	বিনামূল্যে	হিসাব শাখা উর্ধ্বতন হিসাবরক্ষক ০২৪৭৭ ৭০২ ০২৭	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
০৬	কম্পিউটার ও অফিস সরঞ্জামাদি মেরামত				বিনামূল্যে	সংস্থাপন শাখা	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
০৭	কর্মচারীগণের বাসা বরাদ্দ ও বদলী বরাদ্দ				বিনামূল্যে	বাজেট শাখা	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
০৮	কর্মচারীর বহিঃ বাংলাদেশ ছুটির আবেদন। (১১-২০ গ্রেড) অগ্রায়ন				বিনামূল্যে	এপিএম (প্রশাসন) ০২৪৭৭ ৭০০ ৭৫১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
০৯	কর্মচারীদের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল (জিপিএফ) হতে ফেরতযোগ্য অগ্রিম মঞ্জুরি প্রদান	সকল কাগজপত্র সঠিক থাকা সাপেক্ষে ৩দিন	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র; ২. সর্বশেষ ৩ বছরের ডিএ শ্লিপ; ৩. সর্বশেষ ৩ বছরের মধ্যে গৃহীত ফেরৎযোগ্য অগ্রিম মঞ্জুরির কপি।		বিনামূল্যে	উর্ধ্বতন হিসাবরক্ষক ০২৪৭৭ ৭০২ ০২৭ এপিএম (প্রশাসন) ০২৪৭৭ ৭০০ ৭৫১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭

১০	কর্মচারীদের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল (জিপিএফ) হতে অফেরতযোগ্য অগ্রিম মঞ্জুরি প্রদান	সকল কাগজপত্র সঠিক থাকা সাপেক্ষে ৩দিন	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র; ২. সর্বশেষ ৩ বছরের ডিএ শ্লিপ; ৩. জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি; ৪. সার্ভিস বহির ১ম ও পাতার ফটোকপি; ৫. সর্বশেষ ৩ বছরের মধ্যে গৃহীত ফেরৎযোগ্য/ অফেরৎযোগ্য অগ্রিম মঞ্জুরির কপি।		বিনামূল্যে	উর্ধ্বতন হিসাবরক্ষক ০২৪৭৭ ৭০২ ০২৭ এপিএম (প্রশাসন) ০২৪৭৭ ৭০০ ৭৫১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
১১	অবসরপ্রাপ্ত কর্মচারীদের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল (জিপিএফ) হতে চূড়ান্ত মঞ্জুরি প্রদানের আবেদন অগ্রায়ন	সকল কাগজপত্র সঠিক থাকা সাপেক্ষে ৭দিন	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র; ২. সকল ডিএ শ্লিপ; ৩. জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি; ৪. পিআরএল মঞ্জুরির কপি; ৫. এলএলও মঞ্জুরির কপি; ৬. গৃহীত মঞ্জুরির কপিসমূহ; ৭. চূড়ান্ত হিসাবপত্র।		বিনামূল্যে	উর্ধ্বতন হিসাবরক্ষক ০২৪৭৭ ৭০২ ০২৭ এপিএম (প্রশাসন) ০২৪৭৭ ৭০০ ৭৫১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
১২	চাকরিরত অবস্থায় মৃত কর্মচারীদের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল (জিপিএফ) হতে তার পরিবারের অনুকূলে চূড়ান্ত মঞ্জুরি প্রদানের আবেদন অগ্রায়ন	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৭ দিন	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র; ২. অবসর ও পিআরএল গমনের মঞ্জুরিপত্র; ৩. এলএলও মঞ্জুরিপত্র; ৪. আবেদনকারীর সত্যায়িত ছবি (স্বামী/স্ত্রী/উত্তরাধিকারীগণের); ৫. জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন (উত্তরাধিকারী/উত্তরাধিকারীগণের বয়স ১৮ বৎসরের নিচে হলে জন্ম নিবন্ধন সনদ এবং বয়স ১৮ বৎসরের উর্ধ্বে হলে জাতীয় পরিচয়পত্র); ৬. উত্তরাধিকার সনদপত্র ও নন-ম্যারিজ সার্টিফিকেট (সংযোজনী-৩) ৭. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ (সংযোজনী-৬); ৮. অভিভাবক মনোনয়ন এবং অর্থ উত্তোলন করার ক্ষমতা অর্পন সনদ (সংযোজনী-৭); ৯. চিকিৎসক/সিটি কর্পোরেশনের কাউন্সিলর/পৌরসভার মেয়র/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যু সনদপত্র; ১০. না-দাবী প্রত্যয়নপত্র (সংযোজনী-৮)		বিনামূল্যে	উর্ধ্বতন হিসাবরক্ষক ০২৪৭৭ ৭০২ ০২৭ এপিএম (প্রশাসন) ০২৪৭৭ ৭০০ ৭৫১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
১৩	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের মোটর সাইকেল লোনের আবেদন ডাক অধিদপ্তরে প্রেরণ	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৭ দিন	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র; ২. ৩০০/- টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে অঙ্গীকারনামা ৩. মোটর সাইকেল বিক্রয়কারীর অঙ্গীকারনামা।		বিনামূল্যে	উর্ধ্বতন হিসাবরক্ষক ০২৪৭৭ ৭০২ ০২৭ এপিএম (প্রশাসন) ০২৪৭৭ ৭০০ ৭৫১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭

১৪	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ লোনের আবেদন ডাক অধিদপ্তরে প্রেরণ	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৭ দিন	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র; ২. যে জমিতে গৃহ নির্মাণ হবে সে জমির দলিল/বায়নাপত্র; ৩. ৩০০/- টাকার নন-জুডিশিয়াল স্ট্যাম্পে অঙ্গীকারনামা ৪. বেতনের প্রত্যয়নপত্র।	অনলাইন অথবা সিএফও কার্যালয়	বিনামূল্যে	উর্ধ্বতন হিসাবরক্ষক ০২৪৭৭ ৭০২ ০২৭ এপিএম (প্রশাসন) ০২৪৭৭ ৭০০ ৭৫১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
১৫	কর্মচারীদের সাধারণ চিকিৎসা অনুদানের আবেদন বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডে অগ্রায়ণ	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৭ দিন	১. বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের নির্ধারিত ফরমে (ফরম নং-০৮) আবেদন; ২. হাসপাতালে ভর্তি হয়ে থাকলে মূল ছাড়পত্র; ৩. চিকিৎসা সংক্রান্ত বিল ভাউচার এর মূলকপি; ৪. চিকিৎসা সংক্রান্ত ব্যবস্থাপত্র ও রিপোর্ট; ৫. চিকিৎসা সংক্রান্ত খরচের হিসাববিবরণী (কর্মচারীর স্বাক্ষর সহ); ৬. জাতীয় বেতনস্কেল, ২০১৫-এ বেতননির্ধারণ (Payfixation) ফরমের সত্যায়িত ফটোকপি; ৭. কর্মচারীর জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি; ৮. কর্মচারীর ব্যাংক হিসাবের চেক বইয়ের কভার পৃষ্ঠার ফটোকপি।	অনলাইন অথবা কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড	বিনামূল্যে	এপিএম (প্রশাসন) ০২৪৭৭ ৭০০ ৭৫১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭
১৬	কর্মচারীদের জটিল ও ব্যয়বহুল চিকিৎসা অনুদানের আবেদন বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডে অগ্রায়ণ	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তি সাপেক্ষে ৭ দিন	১. বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের নির্ধারিত ফরমে (ফরম নং-০৮) আবেদন; ২. হাসপাতালে ভর্তি হয়ে থাকলে মূল ছাড়পত্র; ৩. চিকিৎসা সংক্রান্ত বিল ভাউচার এর মূলকপি; ৪. চিকিৎসা সংক্রান্ত ব্যবস্থাপত্র ও রিপোর্ট; ৫. চিকিৎসা সংক্রান্ত খরচের হিসাববিবরণী (কর্মচারীর স্বাক্ষর সহ); ৬. জাতীয় বেতনস্কেল, ২০১৫-এ বেতননির্ধারণ (Payfixation) ফরমের সত্যায়িত ফটোকপি; ৭. কর্মচারীর জাতীয় পরিচয়পত্রের কপি; ৮. কর্মচারীর ব্যাংক হিসাবের চেক বইয়ের কভার পৃষ্ঠার ফটোকপি।	অনলাইন অথবা কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড	বিনামূল্যে	এপিএম (প্রশাসন) ০২৪৭৭ ৭০০ ৭৫১	সিনিয়র পোস্টমাস্টার ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭

১৭	কর্মরত/ পিআরএল অবস্থায় মৃত কর্মচারীর কল্যাণ ভাতা, যৌথ বীমা ও দাফন/ অন্ত্যেষ্টিক্রিয়া অনুদানের আবেদন বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডে অগ্রায়ণ	সকল কাগজপত্র সঠিক থাকা সাপেক্ষে ৭দিন।	<p>১. অনলাইনে পূরণকৃত আবেদন ফরমের হার্ডকপি;</p> <p>২. জাতীয় বেতনস্কেল ২০১৫ অনুযায়ী সর্বশেষ বেতন নির্ধারণ বিবরণীর (Pay fixation) কপি;</p> <p>৩. রেজিস্টার্ড চিকিৎসক/ স্থানীয় ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান/ওয়ার্ড কাউন্সিলর কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যু সনদপত্র;</p> <p>৪. স্বামী/স্ত্রী, মা-বাবা ও সন্তানদের বয়স, সম্পর্ক, পেশা, বৈবাহিক অবস্থা উল্লেখপূর্বক স্থানীয় ইউ.পি. চেয়ারম্যান/ওয়ার্ড কাউন্সিলর কর্তৃক প্রদত্ত ওয়ারিশান সনদ;</p> <p>৫. ওয়ারিশগণ কর্তৃক আবেদনকারীকে প্রদত্ত ক্ষমতাপত্র (স্থানীয় ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান/ওয়ার্ড কাউন্সিলর কর্তৃক প্রদত্ত);</p> <p>৬. কর্মচারীর ও আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি;</p> <p>৭. বেতন প্রদানের তারিখ উল্লেখপূর্বক শেষ বেতনের সনদ (এলপিসি);</p> <p>৮. স্ত্রীর ক্ষেত্রে পুনরায় বিবাহ না হওয়ার সনদ (বয়স ৫০ বছর পর্যন্ত) এবং কন্যা ও ভগ্নির ক্ষেত্রে বিবাহ না হওয়ার সনদ (স্থানীয় ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান/ ওয়ার্ড কাউন্সিলর কর্তৃক প্রদত্ত);</p> <p>৯. দাফন/কাফনের খরচের ভাউচার (দাফন ক্রিয়ার অনুদানের ক্ষেত্রে)</p> <p>১০. কবরস্থানের প্রত্যয়নপত্র (দাফন ক্রিয়ার অনুদানের ক্ষেত্রে)</p>	অনলাইন অথবা কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড	বিনামূল্যে	<p>উর্ধ্বতন হিসাবরক্ষক</p> <p>০২৪৭৭ ৭০২ ০২৭</p> <p>এপিএম (প্রশাসন)</p> <p>০২৪৭৭ ৭০০ ৭৫১</p>	<p>সিনিয়র পোস্টমাস্টার</p> <p>০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭</p>
----	--	---------------------------------------	---	-----------------------------------	------------	---	--

১৮	কর্মচারীর নিজের পেনশন মঞ্জুরি প্রদানের আবেদন অগ্রায়ণ	সকল কাগজপত্র সঠিক থাকা সাপেক্ষে ৭দিন।	<p>১. পূরণকৃত পেনশন আবেদন ফরম ২.১ (সংযোজনী-৪);</p> <p>২. ইএফটি ফরম;</p> <p>৩. সার্ভিস বহি;</p> <p>৪. অবসর ও পিআরএল গমনের মঞ্জুরিপত্র;</p> <p>৫. এলএলও মঞ্জুরিপত্র;</p> <p>৬. প্রত্যাশিত শেষ বেতনপত্র/শেষ বেতনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে);</p> <p>৭. জিপিএফ চূড়ান্ত মঞ্জুরিপত্র;</p> <p>৮. সত্যায়িত ছবি-৪কপি;</p> <p>৯. জাতীয় পরিচয়পত্র;</p> <p>১০. প্রাপ্তব্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকার ঘোষণাপত্র (সংযোজনী-২)</p> <p>১১. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙুলের ছাপ (সংযোজনী-৬);</p> <p>১২. না-দাবী প্রত্যয়নপত্র (সংযোজনী-৮)</p> <p>১৩. বাসার ছাড়পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে);</p> <p>১৪. বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।</p> <p>(সকল কাগজপত্র ২ সেট)</p>	সিএফও কার্যালয়	বিনামূল্যে	<p>উর্ধ্বতন হিসাবরক্ষক</p> <p>০২৪৭৭ ৭০২ ০২৭</p> <p>এপিএম (প্রশাসন)</p> <p>০২৪৭৭ ৭০০ ৭৫১</p>	<p>সিনিয়র পোস্টমাস্টার</p> <p>০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭</p>
----	---	---------------------------------------	--	-----------------	------------	---	--

১৯	পেনশন মঞ্জুরির পূর্বেই সরকারি কর্মচারীর মৃত্যু হলে পারিবারিক পেনশন মঞ্জুরির আবেদন অগ্রায়ণ	সকল কাগজপত্র সঠিক থাকা সাপেক্ষে ৭দিন।	<p>১. পূরণকৃত পারিবারিক পেনশন আবেদন ফরম ২.২ (সংযোজনী-৫);</p> <p>২. ইএফটি ফরম;</p> <p>৩. সার্ভিস বহি;</p> <p>৪. অবসর ও পিআরএল গমনের মঞ্জুরিপত্র;</p> <p>৫. এলএলও মঞ্জুরিপত্র;</p> <p>৬. প্রত্যাশিত শেষ বেতনপত্র/শেষ বেতনপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে);</p> <p>৭. জিপিএফ চূড়ান্ত মঞ্জুরিপত্র;</p> <p>৮. সত্যায়িত ছবি (স্বামী/স্ত্রী/উত্তরাধিকারীগণের);</p> <p>৯. জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন (উত্তরাধিকারী/উত্তরাধিকারীগণের বয়স ১৮ বৎসরের নিচে হলে জন্ম নিবন্ধন সনদ এবং বয়স ১৮ বৎসরের উর্ধ্বে হলে জাতীয় পরিচয়পত্র);</p> <p>১০. উত্তরাধিকার সনদপত্র ও নন-ম্যারিজ সার্টিফিকেট (সংযোজনী-৩)</p> <p>১১. নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পঁচ আঙ্গুলের ছাপ (সংযোজনী-৬);</p> <p>১২. অভিভাবক মনোনয়ন এবং অবসর ভাতা ও আনুতোষিক উত্তোলন করার ক্ষমতা অর্পণ সনদ (সংযোজনী-৭);</p> <p>১৩. চিকিৎসক/সিটি কর্পোরেশনের কাউন্সিলর/পৌরসভার মেয়র/ইউনিয়ন পরিষদ চেয়ারম্যান কর্তৃক প্রদত্ত মৃত্যু সনদপত্র;</p> <p>১৪. না-দাবী প্রত্যয়নপত্র (সংযোজনী-৮)</p> <p>১৫. বাসার ছাড়পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে);</p> <p>১৬. বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ সংক্রান্ত প্রত্যয়নপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে);</p> <p>১৭. প্রতিবন্ধী সন্তানের (যদি থাকে) নিবন্ধন, পরিচয়পত্র ও মেডিকেল বোর্ডের সনদপত্র (সকল কাগজপত্র ২ সেট)</p>	সিএফও কার্যালয়	বিনামূল্যে	<p>উর্ধ্বতন হিসাবরক্ষক</p> <p>০২৪৭৭ ৭০২ ০২৭</p> <p>এপিএম (প্রশাসন)</p> <p>০২৪৭৭ ৭০০ ৭৫১</p>	<p>সিনিয়র পোস্টমাস্টার</p> <p>০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭</p>
----	--	---------------------------------------	---	-----------------	------------	---	--

৩) গ্রাহকের নিকট ডাক বিভাগের প্রত্যাশা (Expectations From Our Customers) :

- ডাকদ্রব্যাদির উপর প্রাপক ও প্রেরকের মোবাইল নম্বরসহ পূর্ণাঙ্গ ঠিকানা স্পষ্টাক্ষরে লেখা।
- প্রাপকের ঠিকানায় পোস্টকোড উল্লেখ করা।
- রেজিস্টার্ড (Registered), বীমা/ ইনশিওরড (Insured), জিইপি (GEP), ইএমএস (EMS), পার্সেল (Parcel) এর ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ফরম সঠিকভাবে পূরণ করা।
- ডাক দ্রব্যাদি ডাকঘরে দেয়ার পূর্বে সঠিক ডাকমাশুল ব্যবহার করা।
- অবৈধ দ্রব্যাদি ডাকে না দেয়া।
- ডাক বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত আকার ও ওজনের বাইরে ডাকদ্রব্যাদি বুক না করা।
- ডাকঘরে সুশৃঙ্খলভাবে লাইনে দাঁড়িয়ে ডাকদ্রব্যাদি বুক করা।
- প্রতিটি বহতল ভবনে গ্রাউন্ড/ ফাস্ট ফ্লোরে পোস্ট বক্স স্থাপন করা।
- ব্যবসা প্রতিষ্ঠান ও বান্ধ মেইলের জন্য ব্যক্তি/ প্রতিষ্ঠানের নামে পোস্টবক্স ব্যবহার করা।
- ডাক বিভাগের ওয়েব সাইট থেকে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করা।

ওয়েবসাইট : <https://bdpost.gov.bd> অথবা <https://gpo.khulna.gov.bd>

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

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম : জুবাইদা গুলশান আরা পদবি : সিনিয়র পোস্টমাস্টার শাখা : খুলনা জিপিও, খুলনা-৯০০০ ফোন : ০২৪৭৭ ৭৬০ ৬৭৭ ই-মেইল : moon.gazi@gmail.com	৩০ কার্যদিবস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম : মুহঃ জহুরুল আলম পদবি : পোস্টমাস্টার জেনারেল শাখা : দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০ ফোন : ০২৪৭৭ ৭০১ ৮৯৮ ই-মেইল : pmgkhl@bdpost.gov.bd	২০ কার্যদিবস
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	৫ নম্বর গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব : www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

আপডেট ও অনলাইন সংযোজন : গোবিন্দ মন্ডল, পোস্ট অফিস পরিদর্শক, দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা।