

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাংলাদেশ ডাক বিভাগ  
জেনারেল ম্যানেজারের দপ্তর, ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা-১০০০।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১। ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):

**ভিশন (Vision) :** তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সাথে তাল মিলিয়ে ডাক জীবন বীমা জনগণের দোড়গোড়ায় পৌঁছে দেওয়া এবং মানসম্মত সার্ভিস প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন করা।

**মিশন (Mission):** দেশের অভ্যন্তরে ডাক জীবন বীমার সেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন। এ লক্ষ্যে ডাক জীবন বীমা করণীয়:

- গ্রাহক চাহিদা পূরণের জন্য সর্বদা সচেষ্ট থাকা।
- দক্ষ ও বিশ্বস্ত সেবা প্রদানের লক্ষ্যে কাযকর পদক্ষেপ গ্রহণ করা।
- কর্মচারীদের মাঝে সেবা প্রদানে প্রতিযোগিতা মূলক মনোভাব সৃষ্টি এবং সেবা প্রদানের সময় গ্রাহকের সাথে তাদের সম্মানজনক আচরণ নিশ্চিত করা।
- দেশের সামাজিক ও অর্থনৈতিক অবস্থার প্রতি লক্ষ রেখে প্রতিষ্ঠান পরিচালনা করা।
- এলাকা ভেদে দেশের সর্বত্র মান সম্মত সেবা প্রদান করা।

## ২। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

### ২.১। নাগরিক সেবা

| ক্রমিক | সেবার নাম                                                                             | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                                                      | প্রয়োজনী কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান                                                                                                                                                                                      | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা                                              | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)                                                             |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (১)    | (২)                                                                                   | (৩)                                                                                                     | (৪)                                                                                                                                                                                                                       | (৫)                         | (৬)                                                                 | (৭)                                                                                                            |
| ১.     | ক) মেয়াদী বীমা<br>খ) আজীবন বীমা<br>(বীমা মূল্য ৫,০০০০০/- টাকার উর্ধ্বে) পলিসি গ্রহণ। | ডাক জীবন বীমা এজেন্ট, পিএলআই পরিদর্শক, ডাকঘর কাউন্টারের মাধ্যমে।                                        | গ্রাহকের জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, ছবি, নমিনির জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি/জন্ম সনদের ফটোকপি, নির্ধারিত প্যাথলজিক্যাল পরীক্ষার রিপোর্ট। প্রস্তাবপত্র: <u>ফরম লিংক</u>                                                   | বিনামূল্যে                  | পলিসি গ্রহণ প্রক্রিয়া শুরু করার ০১ মাসের মধ্যে বীমা দলিল হস্তান্তর | এ এফ এম আশরাফুল আলম<br>এজিএম (অফিস)<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৭<br>মোবাইল: ০১৭১১-৩৮৪৭৩৬<br>মেইল: afmashraful@gmail.com |
| ২.     | প্রতিরক্ষা বীমা পলিসি গ্রহণ।                                                          | ডাক জীবন বীমা এজেন্ট, পিএলআই পরিদর্শক, ডাকঘর কাউন্টারের মাধ্যমে।                                        | গ্রাহকের জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, ছবি, নমিনির জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি/জন্ম সনদের ফটোকপি, নির্ধারিত প্যাথলজিক্যাল পরীক্ষার রিপোর্ট।<br>প্রস্তাবপত্র: <u>ফরম লিংক</u>                                                | বিনামূল্যে                  | পলিসি গ্রহণ প্রক্রিয়া শুরু করার ০১ মাসের মধ্যে বীমা দলিল হস্তান্তর | এ এফ এম আশরাফুল আলম<br>এজিএম (অফিস)<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৭<br>মোবাইল: ০১৭১১-৩৮৪৭৩৬<br>মেইল: afmashraful@gmail.com |
| ৩.     | মৃত্যু দাবী নিষ্পত্তি (প্রতিরক্ষা বীমা)।                                              | নমিনির আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় যাচাই-বাছাইয়াতে অডিট অফিসের নিরীক্ষা সাপেক্ষে দাবী নিষ্পত্তিকরণ। | নমিনির আবেদন, গ্রাহকের মৃত্যুর সনদ, নমিনির জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি/জন্ম সনদের ফটোকপি, এল আই-৯ ফরম, বীমা দলিলের মূলকপি, সকল বীমা কিস্তি জমা প্রদানের মূল রশিদসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। <u>এল আই-৯ ফরম লিংক</u> | বিনামূল্যে                  | আবেদনের তারিখ থেকে ০২ মাস।                                          | এ এফ এম আশরাফুল আলম<br>এজিএম (অফিস)<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৭<br>মোবাইল: ০১৭১১-৩৮৪৭৩৬<br>মেইল: afmashraful@gmail.com |
| ৪.     | মেয়াদি দাবী নিষ্পত্তি (প্রতিরক্ষা বীমা)।                                             | বীমাকারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় যাচাই-বাছাইয়াতে অডিট নিরীক্ষা সাপেক্ষে দাবী নিষ্পত্তিকরণ।     | বীমা দলিলের মূল কপি, বীমা কিস্তি জমা প্রদানের সকল মূল রশিদ বহি, এল আই-৯ আবেদন ফরমসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। <u>এল আই-৯ ফরম লিংক</u>                                                                                | বিনামূল্যে                  | আবেদনের তারিখ থেকে ১৫ দিন।                                          | এ এফ এম আশরাফুল আলম<br>এজিএম (অফিস)<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৭<br>মোবাইল: ০১৭১১-৩৮৪৭৩৬<br>মেইল: afmashraful@gmail.com |



|    |                                                 |                                                                                                                            |                                                                                           |                                            |                                      |                                                                                                                |
|----|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ৫. | প্রতিরক্ষা বীমা<br>পলিসির বিপরীতে<br>ঋণ প্রদান। | গ্রাহকের আবেদনের<br>প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয়<br>যাচাই-বাছাইয়াত্তে<br>অডিট নিরীক্ষা সাপেক্ষে<br>ঋণ দাবী নিষ্পত্তিকরণ।        | গ্রাহকের আবেদনপত্র, বীমা দলিলের মূল<br>কপি, বীমা কিস্তি জমা প্রদানের সকল<br>মূল রশিদ বহি। | বিনামূল্যে                                 | আবেদনের<br>তারিখ থেকে<br>১৫ দিন।     | এ এফ এম আশরাফুল আলম<br>এজিএম (অফিস)<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৭<br>মোবাইল: ০১৭১১-৩৮৪৭৩৬<br>মেইল: afmashraful@gmail.com |
| ৬. | সমর্পণ মূল্য<br>পরিশোধ।                         | গ্রাহকের আবেদনের<br>প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয়<br>যাচাই-বাছাইয়াত্তে<br>অডিট নিরীক্ষা সাপেক্ষে<br>সমর্পণ দাবী<br>নিষ্পত্তিকরণ। | গ্রাহকের আবেদনপত্র, বীমা দলিলের মূল<br>কপি, বীমা কিস্তি জমা প্রদানে সকল মূল<br>রশিদ বহি।  | বিনামূল্যে                                 | আবেদনের<br>তারিখ থেকে<br>১৫ দিন।     | এ এফ এম আশরাফুল আলম<br>এজিএম (অফিস)<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৭<br>মোবাইল: ০১৭১১-৩৮৪৭৩৬<br>মেইল: afmashraful@gmail.com |
| ৭. | নাগরিকগণের<br>চাহিত বিভিন্ন তথ্য<br>প্রদান।     | তথ্য অধিকার আইন,<br>২০০৯ অনুযায়ী।                                                                                         | তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী                                                            | তথ্য<br>অধিকার<br>আইন,<br>২০০৯<br>অনুযায়ী | তথ্য অধিকার<br>আইন, ২০০৯<br>অনুযায়ী | জ্ঞান প্রদানকারী কর্মকর্তা<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৮<br>মোবাইল: ০১৭১২-৭৯০০৩৮<br>মেইল: kabirpostbd@gmail.com          |

*(Signature)*

## ২.২। প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

| ক্রমিক | সেবার নাম                                                                                                                                        | সেবা প্রদান পদ্ধতি       | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র<br>এবং প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং<br>পরিশোধ<br>পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা                                  | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা<br>(নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)                                                                     |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১.     | বিভিন্ন প্রকার বিল পরিশোধ<br>(সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী<br>ও প্রতিষ্ঠান)।                                                                     | পিপিআর, ২০০৮<br>অনুযায়ী | হিসাব শাখা                                | সরকারি<br>নীতিমালা<br>অনুযায়ী    | বিল<br>প্রাপ্তি/দাখিলের<br>০৭ (সাত)<br>কর্মদিবসের<br>মধ্যে | এ এফ এম আশরাফুল আলম<br>হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭<br>মোবাইল: ০১৭১১৬৮৪৭৩৬<br>মেইল: afmashraf@gmail.com        |
| ২.     | বিভিন্ন প্রকার মাসিক/<br>ত্রৈমাসিক/ বাৎসরিক<br>বিবরণী, চাহিত বিভিন্ন<br>তথ্য ও প্রতিদেদন ডাক<br>অধিদপ্তরসহ অন্যান্য<br>দপ্তর/প্রতিষ্ঠানে প্রেরণ। | ডাকযোগে/ডি-<br>নথিতে     | সংশ্লিষ্ট শাখা                            | বিনামূল্যে                        | ডাক অধিদপ্তর<br>কর্তৃক নির্দেশিত<br>সময়ের মধ্যে           | এ এফ এম আশরাফুল আলম<br>এজিএম (অফিস)<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭<br>মোবাইল: ০১৭১১৬৮৪৭৩৬<br>মেইল: afmashraf@gmail.com                |
| ৩.     | অন্যান্য দপ্তর হতে চাহিত<br>বিভিন্ন ধরনের অনাপত্তি<br>সনদ প্রদান।                                                                                | ডাকযোগে/ডি-<br>নথিতে     | প্রশাসন শাখা                              | বিনামূল্যে                        | পত্র প্রাপ্তির ০৭<br>(সাত)<br>কর্মদিবসের<br>মধ্যে          | আতিয়া সুলতানা<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭<br>মোবাইল: ০১৭৭২-২৮০০৫৪<br>মেইল: atia.sultana@bdpost.gov.bd |
| ৪.     | বিভিন্ন প্রশিক্ষণ কোর্সে<br>প্রশিক্ষার্থী মনোনয়ন।                                                                                               | ডাকযোগে/ডি-<br>নথিতে     | প্রশাসন শাখা                              | বিনামূল্যে                        | চাহিদা প্রাপ্তির<br>পর ০৩<br>কর্মদিবস মধ্যে                | আতিয়া সুলতানা<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭<br>মোবাইল: ০১৭৭২-২৮০০৫৪<br>মেইল: atia.sultana@bdpost.gov.bd |

## ২.৩। অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রমিক | সেবার নাম                                                              | সেবা প্রদান পদ্ধতি                                                   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান                   | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি | সেবা প্রদানের সময়সীমা                                      | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও মেইল)                                                   |
|--------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১.     | জিপিএফ এর অগ্রিম মঞ্জুরি।                                              | সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুসারে                           | সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুসারে (হিসাব শাখা)  | বিনামূল্যে                  | আবেদনপত্র দাখিলের ০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে                 | এ এফ এম আশরাফুল আলম<br>হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা<br>ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৮ |
| ২.     | গৃহ নির্মাণ, মটর সাইকেল, মোটরকার, বাইসাইকেল, কম্পিউটার অগ্রিম মঞ্জুরি। | সরকারি বিধিমালা অনুযায়ী                                             | আবেদনপত্র (হিসাব শাখা)                                   | বিনামূল্যে                  | আবেদন প্রাপ্তির ১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে                  | এ এফ এম আশরাফুল আলম<br>হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা<br>ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৮ |
| ৩.     | নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুরি।                                                | নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী                               | আবেদনপত্র (প্রশাসন শাখা)<br><u>ই, এস, টি-৫০ ফরম লিংক</u> | বিনামূল্যে                  | আবেদনপত্র প্রাপ্তির ০২ (দুই) কর্মদিবসের মধ্যে               | আতিয়া সুলতানা<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৬  |
| ৪.     | অর্জিত ছুটি ও মাতৃস্বকালীন ছুটি মঞ্জুরি।                               | নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী                               | আবেদনপত্র, ছুটির হিসাব (প্রশাসন শাখা)                    | বিনামূল্যে                  | আবেদনপত্র ও ছুটির হিসাব প্রাপ্তির ০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে | আতিয়া সুলতানা<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৬  |
| ৫.     | পিআরএল মঞ্জুরি।                                                        | সরকারি চাকরি আইন, ২০১৮ অনুসারে                                       | আবেদনপত্র (প্রশাসন শাখা)                                 | বিনামূল্যে                  | আবেদনপত্র প্রাপ্তির ০১ (এক) মাসের মধ্যে                     | আতিয়া সুলতানা<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৬  |
| ৬.     | দাপ্তরিক/আবাসিক টেলিফোন সংযোগ মঞ্জুরি।                                 | সরকারি টেলিফোন, সেলুলার, ফ্যাক্স ও ইন্টারনেট নীতিমালা, ২০১৮ অনুযায়ী | আবেদনপত্র (পরিদর্শন শাখা)                                | বিনামূল্যে                  | আবেদনপত্র প্রাপ্তির ১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে              | আতিয়া সুলতানা<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৬  |

*Handwritten signature*

|     |                                            |                                                                       |                                                                                           |            |                                                                             |                                                                                                     |
|-----|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ৭.  | বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর।                  | সরকারি বিধিমালা অনুযায়ী                                              | আবেদনপত্র (প্রশাসন শাখা)                                                                  | বিনামূল্যে | আবেদনপত্র ও ছুটির হিসাব প্রাপ্তির ০৩(তিন) কর্মদিবসের মধ্যে অগ্রগামী করা হবে | আতিয়া সুলতানা<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৬  |
| ৮.  | 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 ০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে                 | আতিয়া সুলতানা<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৬  |
| ৯.  | পেনশন ও আনুতোষিক মঞ্জুর।                   | সরকারি কর্মচারীগণের পেনশন সহজিকরণ, ২০২০ অনুযায়ী                      | সরকারি কর্মচারীগণের পেনশন সহজিকরণ, ২০২০ অনুযায়ী (প্রশাসন শাখা)                           | বিনামূল্যে | আবেদনপত্র প্রাপ্তির ১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে                              | এ এফ এম আশরাফুল আলম<br>হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা<br>ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৮ |
| ১০. | বিভাগীয় মামলা নিষ্পত্তি।                  | সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ অনুযায়ী              | প্রশাসন শাখা                                                                              | বিনামূল্যে | সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপিল) বিধিমালা, ২০১৮ অনুযায়ী                    | আতিয়া সুলতানা<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৬  |
| ১১. | কর্মচারীদের চাকুরি স্থায়ীকরণ।             | সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধিমালা অনুযায়ী উপর্যুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে | প্রশাসন শাখা                                                                              | বিনামূল্যে | আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর ১০ (দশ) কর্মদিবস                                     | আতিয়া সুলতানা<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৬  |
| ১২. | বিভাগীয় পদোন্নতি প্রদান।                  | সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধিমালা অনুযায়ী ডিপিসির মাধ্যমে                    | প্রশাসন শাখা                                                                              | বিনামূল্যে | প্রয়োজন মোতাবেক                                                            | আতিয়া সুলতানা<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৬  |
| ১৩. | উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণযোগ্য আবেদন অগ্রায়ন। | ডাকযোগে/ ডি-নথিতে                                                     | প্রশাসন শাখা                                                                              | বিনামূল্যে | পূর্বসূর অনুযায়ী আবেদনপত্র প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে   | আতিয়া সুলতানা<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৬  |

*Handwritten signature*

|     |                                                              |                                         |              |            |                                                     |                                                                                                    |
|-----|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------|------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ১৪. | কর্মচারীদের অনুকূলে<br>বিভিন্ন ধরনের অনাপত্তি<br>সনদ প্রদান। | সরাসরি/ডাকযোগে/ডি-<br>নথিতে/ওয়েব পেইজে | প্রশাসন শাখা | বিনামূল্যে | আবেদনপত্র প্রাপ্তির ০৭<br>(সাত) কর্মদিবসের<br>মধ্যে | আতিয়া সুলতানা<br>ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার<br>ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৬ |
|-----|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------|------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

*কর্মসূচী*

৩। সেবাগ্রহীতার কাছে আমাদের প্রত্যাশা।

| ক্রমিক | প্রতিশ্রিত/কাজ্জিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়         |
|--------|----------------------------------------------------------|
| ১.     | স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান,                         |
| ২.     | যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফি পরিশোধ করা,            |
| ৩.     | সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা,    |
| ৪.     | প্রতিটি সেবা সম্পর্কে যথাযথ ধারণা লাভের জন্য সচেতন থাকা, |
| ৫.     | সেবা প্রাপ্তির পর আপনার মূল্যবান মাতামত প্রদান 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                  | নাম: মোহা: আব্দুল হান্নান<br>অতিরিক্ত জেনারেল ম্যানেজার<br>ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৪<br>মোবাইল: ০১৯১৫-৮৪১০৬০<br>মেইল: ahannan0509@gmail.com<br>(অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা) | ৩০ কার্যদিবস        |
| ২.        | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | নাম: কবির আহমেদ<br>পরিচালক (ডাক)<br>মোবাইল: ০১৭১২-৭৯০০৩৪<br>মেইল: kabirpostbd@gmail.com<br>(আপিল কর্মকর্তা)                                                        | ২০ কার্যদিবস        |
| ৩.        | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে             | মন্ত্রী পরিষদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল।                                                                                                                            | ৬০ কার্যদিবস        |