গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ ডাক বিভাগ
জেনারেল ম্যানেজারের দপ্তর, ডাক জীবন বীমা, পুর্বাঞ্চল, 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 লক্ষে ডাক জীবন বীমা করণীয়:

- গ্রাহক চাহিদা পূরণের জন্য সর্বদা সচেষ্ট থাকা।
- দক্ষ ও বিশ্বস্ত সেবা প্রদানের লক্ষে 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 খ) আজীবন বীমা (বীমা মূল্য ৫,০০০০০/- টাকার ঊর্ধে) 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 রির্পোট। প্রস্তাবপত্র: ফরম লিংক	বিনামূল্যে	পলিসি গ্রহণ প্রক্রিয়া শুরু করার ০১ মাসের মধ্যে বীমা দলিল হস্তান্তর	এ এফ এম আশরাফুল আলম এজিএম (অফিস) ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৭ মোবাইল:০১৭১১-৩৮৪৭৩৬ 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 রির্পোট। প্রস্তাবপত্র: ফরম লিংক	বিনামূল্যে	পলিসি গ্রহণ প্রক্রিয়া শুরু করার ০১ মাসের মধ্যে বীমা দলিল হস্তান্তর	এ এফ এম আশরাফুল আলম এজিএম (অফিস) ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৭ মোবাইল:০১৭১১-৩৮৪৭৩৬ মেইল:afmashraful@gmail.com
৩.	মৃত্যু দাবী নিষ্পত্তি	নমিনির আবেদনের	নমিনির আবেদন, গ্রাহকের মৃত্যুর সনদ, নমিনির জাতীয়	বিনামূল্যে	আবেদনের	এ এফ এম আশরাফুল আলম এজিএম (অফিস)

	(প্রতিরক্ষা বীমা)।	প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় যাচাই-বাছাইয়ান্তে অডিট অফিসের নিরীক্ষা সাপেক্ষে দাবী নিষ্পত্তিকরণ।	পরিচয় পত্রের ফটোকপি/জন্ম সনদের ফটোকপি, এল আই-৯ ফরম, বীমা দলিলের মূলকপি, সকল বীমা কিস্তি জমা প্রদানের মূল রশিদসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। এল আই-৯ ফরম লিংক		তারিখ থেকে ০২ মাস।	ফোন:০২-৪১০৫২৩৭৭ মোবাইল:০১৭১১-৩৮৪৭৩৬ মেইল:afmashraful@gmail.com
৪.	মেয়াদি দাবী নিষ্পত্তি (প্রতিরক্ষা বীমা)।	বীমাকারীর আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় যাচাই-বাছাইয়ান্তে 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। এল আই-৯ ফরম লিংক	বিনামূল্যে	আবেদনের তারিখ থেকে ১৫ দিন।	এ এফ এম আশরাফুল আলম এজিএম (অফিস) ফোন:০২-৪১০৫২৩৭৭ মোবাইল:০১৭১১-৩৮৪৭৩৬ মেইল:afmashraful@gmail.com
৫.	প্রতিরক্ষা বীমা পলিসির বিপরীতে ঋণ প্রদান।	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় যাচাই-বাছাইয়ান্তে অডিট নিরীক্ষা সাপেক্ষে ঋণ দাবী নিষ্পত্তিকরণ।	গ্রাহকের আবেদনপত্র, বীমা দলিলের মূল কপি, বীমা কিস্তি জমা প্রদানের সকল মূল রশিদ বহি।	বিনামূল্যে	আবেদনের তারিখ থেকে ১৫ দিন।	এ এফ এম আশরাফুল আলম এজিএম (অফিস) ফোন:০২-৪১০৫২৩৭৭ মোবাইল:০১৭১১-৩৮৪৭৩৬ মেইল:afmashraful@gmail.com
৬.	সমর্পণ মূল্য পরিশোধ।	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় যাচাই-বাছাইয়ান্তে অডিট নিরীক্ষা	গ্রাহকের আবেদনপত্র, বীমা দলিলের মূল কপি, বীমা কিস্তি জমা প্রদানে সকল মূল রশিদ বহি।	বিনামূল্যে	আবেদনের তারিখ থেকে ১৫ দিন।	এ এফ এম আশরাফুল আলম এজিএম (অফিস) ফোন:০২-৪১০৫২৩৭৭ মোবাইল:০১৭১১-৩৮৪৭৩৬ মেইল:afmashraful@gmail.com

		সাপেক্ষে সমর্পণ দাবী নিষ্পত্তিকরণ।				
৭.	নাগরিকগনের চাহিত বিভিন্ন তথ্য প্রদান।	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী।	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী	তথ্য প্রদানকারী কর্মকর্তা ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৪ মোবাইল: ০১৭১২-৭৯০০৩৪ মেইল:kabirpostbd@gmail.com

২.২। প্রাতিষ্ঠানিক 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.	বিভিন্ন প্রকার বিল পরিশোধ (সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী ও প্রতিষ্ঠান)।	পিপিআর, ২০০৮ অনুযায়ী	হিসাব শাখা	সরকারি নীতিমালা অনুযায়ী	বিল প্রাপ্তি/দাখিলের ০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	এ এফ এম আশরাফুল আলম হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭ মোবাইল:০১৭১১৩৮৪৭৩৬ মেইল:afmashraful@gmail.com
২.	বিভিন্ন প্রকার মাসিক/ ত্রৈমাসিক/ বাৎসরিক বিবরণী, চাহিত বিভিন্ন তথ্য	ডাকযোগে/ডি-নথিতে	সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	ডাক অধিদপ্তর কর্তৃক নির্দেশিত সময়ের মধ্যে	এ এফ এম আশরাফুল আলম এজিএম (অফিস) ফোন:০২-৪১০৫২৩৭৭ মোবাইল:০১৭১১৩৮৪৭৩৬

	ও প্রতিদেদন ডাক অধিদপ্তরসহ অন্যান্য দপ্তর/প্রতিষ্ঠানে প্রেরণ।					মেইল:afmashraful@gmail.com
৩.	অন্যান্য দপ্তর হতে চাহিত বিভিন্ন ধরনের অনাপত্তি সনদ প্রদান।	ডাকযোগে/ডি-নথিতে	প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	পত্র প্রাপ্তির ০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	আতিয়া সুলতানা ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৬ মোবাইল: ০১৭৭২-২৮০০৫৪ মেইলঃ atia.sultana@bdpost.gov.bd
৪.	বিভিন্ন প্রশিক্ষণ কোর্সে প্রশিক্ষণার্থী মনোনয়ন।	ডাকযোগে/ডি-নথিতে	প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	চাহিদা প্রাপ্তির পর ০৩ কর্মদিবস মধ্যে	আতিয়া সুলতানা ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৬ মোবাইল: ০১৭৭২-২৮০০৫৪ মেইলঃ atia.sultana@bdpost.gov.bd

২.৩। অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনী 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	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র দাখিলের ০৭ (সাত) কর্মদিবসের	এ এফ এম আশরাফুল আলম হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা

			(হিসাব শাখা)		মধ্যে	ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৮
২.	গৃহ নির্মাণ, মটর সাইকেল, মোটরকার, বাইসাইকেল, কম্পিউটার অগ্রিম মঞ্জুর।	সরকারি বিধিমালা অনুযায়ী	আবেদনপত্র (হিসাব শাখা)	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে	এ এফ এম আশরাফুল আলম হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৮
৩.	নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর।	নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী	আবেদনপত্র (প্রশাসন শাখা) ই, এস, টি-৫০ ফরম লিংক	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র প্রাপ্তির ০২ (দুই) কর্মদিবসের মধ্যে	আতিয়া সুলতানা ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৬
৪.	অর্জিত ছুটি ও মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর।	নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী	আবেদনপত্র, ছুটির হিসাব (প্রশাসন শাখা) আবেদন ফরম-৩৮	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র ও ছুটির হিসাব প্রাপ্তির ০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	আতিয়া সুলতানা ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৬
৫.	পিআরএল মঞ্জুর।	সরকারি চাকরি আইন, ২০১৮ অনুসারে	আবেদনপত্র (প্রশাসন শাখা)	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র প্রাপ্তির ০১ (এক) মাসের মধ্যে	আতিয়া সুলতানা ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৬
৬.	দাপ্তারিক/আবাসিক টেলিফোন সংযোগ	সরকারি টেলিফোন,	আবেদনপত্র (পরিদর্শন শাখা)	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র প্রাপ্তির ১৫	আতিয়া সুলতানা ডেপুটি জেনারেল

	মঞ্জুরি।	সেলুলার, ফ্যাক্স ও ইন্টারনেট নীতিমালা, ২০১৮ অনুযায়ী			(পনের) কর্মদিবসের মধ্যে	ম্যানেজার ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৬
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 ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা। 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 ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা। 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 হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা। 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 ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা। 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 ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৬
১2.	বিভাগীয় পদোন্নতি প্রদান।	সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধিমালা অনুযায়ী ডিপিসির মাধ্যমে	প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	প্রয়োজন মোতাবেক	আতিয়া সুলতানা ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৬
13.	উর্ধ্বতন অফিসে প্রেরণযোগ্য আবেদন অগ্রায়ন।	ডাকযোগে/ ডি-নথিতে	প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	গুরুত্ব অনুযায়ী আবেদনপত্র প্রাপ্তির সর্বোচ্চ ০৫ (পাঁচ) কর্মদিবসের মধ্যে	আতিয়া সুলতানা ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৬
১4.	কর্মচারীদের অনুকূলে বিভিন্ন ধরনের অনাপত্তি সনদ প্রদান।	সরাসরি/ ডাকযোগে/ডি-নথিতে/ওয়েব পেইজে	প্রশাসন শাখা	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র প্রাপ্তির ০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	আতিয়া সুলতানা ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা। ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৬

৩। সেবাগ্রহীতার কাছে আমাদের প্রত্যাশা।

ক্রমিক	প্রতিশ্রিত/কাঙ্ক্ষিত 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 সচেষ্ট 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 অতিরিক্ত জেনারেল ম্যানেজার ফোন: ০২-৪১০৫২৩৭৪ মোবাইল: ০১৯১৫-৮৪১০৬০ মেইল: ahannan0509@gmail.com (অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা)	৩০ কার্যদিবস
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	নাম: জাকির হাসান নূর পরিচালক (ডাক) মোবাইল: ০১৭৮৭৮৭৫২৯০ মেইল:ronju2658@yahoo.com (আপিল কর্মকর্তা)	২০ কার্যদিবস
	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে	মন্ত্রী পরিষদের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল।	৬০ কার্যদিবস

৩.	সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে		