



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ডাক অধিদপ্তর
ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল- এর কার্যালয়
রংপুর বিভাগ, রংপুর-৫৪০০

ডাক সেবার আধুনিকায়ন
গ্রাম শহরের সম্মিলন

গ্রাহকের নিকট এ বিভাগের প্রতিশ্রুতির ঘোষণা

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।

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি/রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিশিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি/রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিশিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১.	ডাকঘর সঞ্চয় ব্যাংক : ক.সাধারণ হিসাব পুনরুজ্জীবিত-করণ (৬ বছরের বেশি লেনদেন না করলে) খ.সাধারণ হিসাব পুনরুজ্জীবিত-করণ (১১ বছরের বেশি লেনদেন না করলে)	আবেদনের তারিখ হতে ৬ বছরের বেশি লেনদেন না করলে পুনরুজ্জীবিত করার জন্য সর্বোচ্চ ২১ দিন সাধারণ হিসাবে	আবেদনপত্র, গ্রাহকের জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, ছবি ও পাশ বহির ফটোকপি, লেজারের কপি, পরিদর্শকের তদন্ত প্রতিবেদনের কপি, ১০ (দশ) টাকা মূল্যমানের স্ট্যাম্প, হিসাব অফিসের প্রত্যয়ন	সংশ্লিষ্ট পোস্টঅফিসসমূহ	আবেদনকালীন সময়ে ১০ (দশ) টাকা মূল্যমানের স্ট্যাম্প	সঞ্চয় শাখা/বিবিধ শাখা/ অভিযোগ শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন : ইমেইল:
	খ.সাধারণ হিসাব পুনরুজ্জীবিত-করণ (১১ বছরের বেশি লেনদেন না করলে)	১১ বছরের বেশি লেনদেন না করলে	আবেদনপত্র, গ্রাহকের জাতীয় পরিচয়পত্রের	সংশ্লিষ্ট পোস্টঅফিসসমূহ	আবেদনকালীন সময়ে ১০ (দশ) টাকা	সঞ্চয় শাখা/বিবিধ শাখা/ অভিযোগ শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি/রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিশিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি/রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিশিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	বছরের বেশি লেনদেন না করলে)	পুনরুজ্জীবিত করার জন্য সর্বোচ্চ ০২ মাস (সিএএফও অফিস এর অনুমোদন সাপেক্ষে)	ফটোকপি, ছবি ও পাশ বহির ফটোকপি, লেজারের কপি,পরিদর্শকের তদন্ত প্রতিবেদনের কপি, ১০ (দশ) টাকা মূল্যমানের স্ট্যাম্প, হিসাব অফিসের প্রত্যয়ন		মূল্যমাণের স্ট্যাম্প		ইমেইল:
	গ.বিকল্প পাস বহি ইস্যু	আবেদনের তারিখ হতে ০১ (এক) মাস	আবেদনপত্র, ক্রেতার জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন , ছবি ও পাশ বহির ফটোকপি (যদি থাকে), জিডির কপি, নমুনা স্বাক্ষর কার্ডের কপি, লেজারের কপি,পরিদর্শকের তদন্ত প্রতিবেদনের কপি, ১০ (দশ) টাকা মূল্যমানের স্ট্যাম্প, হিসাব অফিসের প্রত্যয়ন	সংশ্লিষ্ট পোস্টঅফিসসমূহ	আবেদনকালীন সময়ে ১০ (দশ) টাকা মূল্যমাণের স্ট্যাম্প	সঞ্চয় শাখা/বিবিধ শাখা/ অভিযোগ শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন : ইমেইল:
	ঘ. নমিনি পরিবর্তন	আবেদনের তারিখ হতে ০৩ (তিন) দিন	আবেদনপত্র, ডাক্তারী সনদপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে), ক্রেতা/ বাহকের জাতীয় পরিচয়পত্র,উভয়ের ০৩ কপি ছবি ও পাশ বহির ফটোকপি, ১০ (দশ) টাকা মূল্যমানের স্ট্যাম্প,	সংশ্লিষ্ট পোস্টঅফিসসমূহ	আবেদনকালীন সময়ে ১০ (দশ) টাকা মূল্যমাণের স্ট্যাম্প	পোস্টমাস্টার	হেড পোস্টমাস্টার

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি/রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিশিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি/রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিশিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	ঙ.নাবালক থেকে সাবালক	আবেদনের তারিখ হতে ১০ (দশ) দিন	আবেদনপত্র, ক্রেতার জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন , ছবি ও পাশ বহির ফটোকপি	সংশ্লিষ্ট পোস্টঅফিসসমূহ	আবেদনকালীন সময়ে ১০ (দশ) টাকা মূল্যমানের স্ট্যাম্প	সঞ্চয় শাখা/বিবিধ শাখা/ অভিযোগ শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন : ইমেইল:
	চ. টিপসই/ বাহকের মাধ্যমে উত্তোলন	আবেদনের তারিখ হতে ১৫ দিন	আবেদনপত্র, ডাক্তারী সনদপত্র, ক্রেতা/ বাহকের জাতীয় পরিচয়পত্র,উভয়ের ০৩ কপি ছবি ও পাশ বহির ফটোকপি	সংশ্লিষ্ট পোস্টঅফিসসমূহ	আবেদনকালীন সময়ে ১০ (দশ) টাকা মূল্যমানের স্ট্যাম্প	সঞ্চয় শাখা/বিবিধ শাখা/ অভিযোগ শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন : ইমেইল:
	ছ. আমানত-কারী বিদেশে অবস্থান করে টাকা উত্তোলন	আবেদনের তারিখ হতে ৬০ (ষাট) দিন	এম্বেসি /হাইকমিশন এর কর্মকর্তা দ্বারা সত্যায়িত করত : আবেদন করতে হবে, ক্রেতা/ বাহকের জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি, পাশবহির ফটোকপি ও ব্যাংক অ্যাকাউন্ট তথ্য (MICR) চেক	সংশ্লিষ্ট পোস্টঅফিসসমূহ	আবেদনকালীন সময়ে ১০ (দশ) টাকা মূল্যমানের স্ট্যাম্প	সঞ্চয় শাখা/বিবিধ শাখা/ অভিযোগ শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন : ইমেইল:
	জ. ডাকঘর সঞ্চয় ব্যাংক /সঞ্চয়পত্রের সেবার অনিয়ম	তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্তিস্বীকার। তদন্তপূর্বক ০১ মাসের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ	সর্বনিম্ন ১ সপ্তাহ সর্বোচ্চ (তদন্তপূর্বক) ০১ থেকে ০২ মাস	সংশ্লিষ্ট পোস্টঅফিসসমূহ	আবেদনকালীন সময়ে ১০ (দশ) টাকা মূল্যমানের স্ট্যাম্প	সঞ্চয় শাখা/বিবিধ শাখা/ অভিযোগ শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন : ইমেইল:
২.	অনলাইন সঞ্চয়পত্র						
	ক. মোবাইল নম্বর পরিবর্তন	সর্বনিম্ন ১ সপ্তাহ সর্বোচ্চ ০১ থেকে ০২ মাস	আবেদনপত্র, মূল সঞ্চয়পত্র ক্রয় ফরমের কপি, জাতীয়	সংশ্লিষ্ট	আবেদনকালীন সময়ে ০৫ (পাঁচ) টাকা	সঞ্চয় শাখা/বিবিধ শাখা/ অভিযোগ শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি/রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিশিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি/রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিশিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
		(অর্থ মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে)	পরিচয়পত্রের ফটোকপি ও সঞ্চয় বিবরণীর কপি	পোস্টঅফিসসমূহ	মূল্যমানের চালানের কপি		ফোন : ইমেইল:
	খ. ব্যাংক তথ্য পরিবর্তন :	সর্বনিম্ন ১ সপ্তাহ সর্বোচ্চ ০১ থেকে ০২ মাস (অর্থ মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে)	আবেদনপত্র, মূল সঞ্চয়পত্র ক্রয় ফরমের কপি, ব্যাংক তথ্য সংশোধনের ফরম, MICR চেকের কপি ও ব্যাংক প্রত্যয়নপত্র	সংশ্লিষ্ট পোস্টঅফিসসমূহ	আবেদনকালীন সময়ে ০৫ (পাঁচ) টাকা মূল্যমানের চালানের কপি	সঞ্চয় শাখা/বিবিধ শাখা/ অভিযোগ শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন : ইমেইল:
	গ. চেক বাতিল:	সর্বনিম্ন ১ সপ্তাহ সর্বোচ্চ ০১ থেকে ০২ মাস (অর্থ মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে)	গ্রাহকের আবেদনপত্র ও বাতিলকৃত চেকের ফটোকপি	সংশ্লিষ্ট পোস্টঅফিসসমূহ	আবেদনকালীন সময়ে ০৫ (পাঁচ) টাকা মূল্যমানের চালানের কপি	সঞ্চয় শাখা/বিবিধ শাখা/ অভিযোগ শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন : ইমেইল:
	ঘ. মৃত্যুদাবি মামলা নিষ্পত্তি:	আবেদনের তারিখ হতে ০১ মাস	আবেদনপত্র, ক্রেতা ও নমিনির জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি/০৩ কপি ছবি, মৃত্যুসনদ, সঞ্চয়পত্রের ফটোকপি এবং ইএফটি সঞ্চয়পত্র হলে অবশ্যই অনলাইন মৃত্যুসনদ আবশ্যিক,	সংশ্লিষ্ট পোস্টঅফিসসমূহ	আবেদনকালীন সময়ে ০৫ (পাঁচ) টাকা মূল্যমানের চালানের কপি	সঞ্চয় শাখা/বিবিধ শাখা/ অভিযোগ শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন : ইমেইল:
	ঙ. নমিনি পরিবর্তন	আবেদনের তারিখ হতে ০১ মাস	আবেদনপত্র, ক্রেতা ও নমিনির জাতীয়	সংশ্লিষ্ট পোস্টঅফিসসমূহ	আবেদনকালীন সময়ে ০৫ (পাঁচ) টাকা	পোস্টমাস্টার	হেড পোস্টমাস্টার

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি/রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিশিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি/রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিশিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			পরিচয়পত্রের ফটোকপি/০৩ কপি ছবি, সঞ্চয়পত্রের ফটোকপি		মূল্যমানের চালানের কপি		
	চ.বিকল্প সঞ্চয়পত্র ইস্যু :	সর্বনিম্ন ১ সপ্তাহ সর্বোচ্চ ০১ থেকে ০২ মাস (অর্থ মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন সাপেক্ষে)	আবেদনপত্র, থানার জিডির কপি, ০২ টি পত্রিকার হারানো বিজ্ঞপ্তি, ১ম শ্রেণির ম্যাজিস্ট্রেট কর্তৃক হলফনামা, ইনডিমি-নিটি বন্ড ও ছবি	সংশ্লিষ্ট পোস্টঅফিসসমূহ	আবেদনকালীন সময়ে ০৫ (পাঁচ) টাকা মূল্যমানের চালানের কপি	সঞ্চয় শাখা/বিবিধ শাখা/ অভিযোগ শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন : ইমেইল:
	ছ. অনলাইন সঞ্চয়পত্র মেয়াদপূর্তির পূর্বে ভাঙ্গনো	আবেদনের তারিখ হতে ০৭ দিন	আবেদনপত্র, ক্রেতার জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি ও সঞ্চয়পত্রের ফটোকপি এবং ক্রয় ফরমের ফটোকপি, অভাংগানো প্রত্যয়নপত্র	সংশ্লিষ্ট পোস্টঅফিসসমূহ	আবেদনকালীন সময়ে ০৫ (পাঁচ) টাকা মূল্যমানের চালানের কপি	সঞ্চয় শাখা/বিবিধ শাখা/ অভিযোগ শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন : ইমেইল:
৩.	ডাক সেবার অভিযোগ সংক্রান্ত						
	ক. রেজি. ও জিইপি চিঠি, মনি অর্ডার, পার্সেল ও ইএমএস সঠিক সময়ে প্রাপকের কাছে না পৌছানো এবং এডি কার্ড না পাওয়া	আবেদনের তারিখ হতে ০৭ দিন	আবেদনপত্র ও রেজি. ও জিইপি চিঠি, মনি অর্ডার, পার্সেল ও ইএমএস এর রশিদ	সংশ্লিষ্ট পোস্টঅফিসসমূহ	বিনামূল্যে	মেইল শাখা/ অভিযোগ শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন : ইমেইল:
	ডাক দ্রব্য রিকল	আবেদনের তারিখ হতে সর্বোচ্চ ০৩ দিন	আবেদনপত্র ও রেজি. ও জিইপি চিঠি, মনি অর্ডার,	সংশ্লিষ্ট পোস্টঅফিসসমূহ	প্রতি চিঠির জন্য ১০ টাকা মূল্যের ডাকটিকেট	মেইল শাখা/ অভিযোগ শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি/রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি/রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			পার্সেল ও ইএমএস এর রশিদ				ইমেইল:

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা: প্রযোজ্য নয়

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি(যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ইমেইল
১	প্রশাসনিক শৃঙ্খলা ও সংক্রান্ত স্থাপন	সরকারি চাকরি আইন ২০১৮ অনুযায়ী নির্ধারিত করা সময়	তদন্ত প্রতিবেদন ও প্রমানকসমূহ	-	-	স্টাফ শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন : ইমেইল:
২	নিয়োগ, বদলী পদোন্নতি	প্রচলিত চাকরি বিধি অনুযায়ী	উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের অনুমোদন, যোগ্যতা সনদ, এসিআর প্রভৃতি	বিজ্ঞপ্তি , অনলাইন আবেদন	সরকার নির্ধারিত বিধি মোতাবেক	স্টাফ শাখা ও সংশ্লিষ্ট কমিটি	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন : ইমেইল:
৩	ইএফটি সংক্রান্ত	০১ থেকে ০২ দিন	জাতীয় পরিচয়পত্র, পে ফিক্সেশনের নের কপি, ছবি, বেতন স্লিপ, পিআরএল মেমো, জিপিএফ মন্জুরীপত্র, বৈধ মোবাইল ও ব্যাংক	সংশ্লিষ্ট শাখা	বিনামূল্যে	ইএফটি শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন : ইমেইল:

			অ্যাকাউন্ট নম্বর,				
৪	মেইল লাইন, মেইল মটর কন্ট্রাক্ট	আবেদনের তারিখ হতে ০২ মাস	দরপত্র, গাড়ীর কাগজপত্র, ড্রেড লাইসেন্স, টিআইএন, অভিজ্ঞতা সনদ	বিজ্ঞপ্তি , অনলাইন আবেদন	সরকার নির্ধারিত বিধি মোতাবেক	মেইল শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন : ইমেইল:
৫	রুট লিস্ট এন্ড বিট ম্যাপ	নিয়মিত হালনাগাদ করা হয়	হক অনুসারে পরিদর্শকের প্রতিবেদন	-	বিনামূল্যে	মেইল শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন : ইমেইল:
৬	১১-১৬ গ্রেড) গ্রেডেশন তালিকা প্রণয়ণ	নিয়মিত হালনাগাদ করা হয়	হক অনুসারে প্রতিবেদন	-	বিনামূল্যে	স্টাফ শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন : ইমেইল:
৭	কর্মচারীদের শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরী	আবেদনের তারিখ হতে সর্বোচ্চ ০৩ দিন	হিসাব অফিসের প্রত্যয়ন, ছুটির হিসাব, পূর্বের মঞ্জুরীপত্র	-	বিনামূল্যে	স্টাফ শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন : ইমেইল:
৮	জিপিএফ লোন, কম্পিউটার লোন, মোটরগাড়ি লোন ও মোটরসাইকেল লোন	আবেদনের তারিখ হতে সর্বোচ্চ ০৭ দিন	হিসাব অফিসের প্রত্যয়ন, জিপিএফ স্লিপ	-	বিনামূল্যে	স্টাফ শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন : ইমেইল:
৯	এলএলও, জিপিএফ ও পেনশন	আবেদনের তারিখ হতে সর্বোচ্চ ০৭ দিন	হিসাব অফিসের প্রত্যয়ন, ছুটির হিসাব, জিপিএফ স্লিপ, নমিনী ও উত্তরাধিকারীদের ছবি, জাতীয়তা সনদ	-	বিনামূল্যে	স্টাফ শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন : ইমেইল:
১০	পরিদর্শন ও তদন্ত	অনুমোদিত শিডিউল অনুসারে	ডাকঘরের যাবতীয় রেকর্ডসমূহ	-	বিনামূল্যে	আইআর শাখা	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল ফোন : ইমেইল:

৩) গ্রাহকের নিকট ডাক বিভাগের প্রত্যাশা

(Expectations From Our Customers)

- ডাকদ্রব্যাদির উপর প্রাপক ও প্রেরকের পূর্ণ ঠিকানা স্পষ্টাক্ষরে লেখা
- প্রাপকের 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/ফার্স্টফ্লোরে স্থাপন করা
- ব্যবসাপ্রতিষ্ঠান ও বান্ধ মেইলের জন্য ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের নামে পোস্টবক্স ব্যবহার করা
- ডাক বিভাগের ওয়েবসাইট থেকে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করা

ওয়েবসাইট : www.bdpost.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।

ক্রঃনং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব ইসরাত জাহান নূর ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল রংপুর বিভাগ, রংপুর ফোন: ০২-৫৮৯৯৬২৬০২ ই-মেইলঃ dpmgrangpur@gmail.com	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	জনাব কাজী আসাদুল ইসলাম পোস্টমাস্টার জেনারেল উত্তরাঞ্চল, রাজশাহী ফোন: ০২৫৮৮৮০২১০০ ই-মেইলঃ pmgraj@bdpost.gov.bd	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল , অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ই-মেইলঃ www.grs@gov.bd	৬০ কার্যদিবস