



# জাতীয় ডাক নীতি ২০১৯

ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ  
ডাক, টেলিযোগাযোগ ও  
তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়

## সূচিপত্র

ক্রমিক নং	বিষয়	পৃষ্ঠা
১.	ভূমিকা	৪
২.	সংক্ষিপ্ত শিরোনাম ও প্রবর্তন	৪
৩.	জাতীয় ডাক নীতির লক্ষ্য, উদ্দেশ্য, লক্ষ্যমাত্রা ও লক্ষ্য অর্জনে গৃহীত কৌশল	৪
	৩.১ মূল লক্ষ্য	৪
	৩.২ প্রধান উদ্দেশ্য	৫
	৩.৩ সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যসমূহ	৫
	৩.৪ লক্ষ্যমাত্রা	৫
	৩.৫ লক্ষ্য অর্জনে গৃহীত কৌশল	৫
৪.	অনুসরণীয় মূল নীতিসমূহ	৬
৫.	ইউনিভার্সাল ডাক সেবা	৬
৬.	ডকুমেন্ট সেবা	৭
৭.	পার্সেল ও লজিস্টিকস সেবা	৭
৮.	ডিজিটাল কমার্স ও ক্রস বর্ডার ডিজিটাল কমার্স সেবা	৮
৯.	ডাকটিকিট ও অ-ডাকটিকিট	৮
১০.	ফিলাটেলি	৯
১১.	ডাক পরিবহন ব্যবস্থা	৯
১২.	ডাকযোগে প্রেরণ নিষিদ্ধ দ্রব্য	১০
১৩.	ডাক প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র ও ডাক বিনিময় কেন্দ্র	১০
১৪.	ডাক সংক্রান্ত চুক্তি	১১
১৫.	আর্থিক সেবা ও আর্থিক খাতে সেবাবুক্তি	১১
১৬.	ডাকঘর সঞ্চয় ব্যাংক	১১
১৭.	ডাক জীবন বিমা	১১
১৮.	ইলেকট্রনিক মানি ট্রান্সফার সার্ভিস (ইএমটিএস)	১২

১৯.	পোস্টাল ক্যাশ কার্ড, ডিজিটাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস 'নগদ' এবং 'ডাকটাকা'	১২
২০.	ডিজিটাল পোস্ট অফিস	১৩
২১.	উদ্ভাবনী সেবা	১৩
২২.	ডাক অধিদপ্তরের স্থাবর ও অস্থাবর সম্পত্তি, যানবাহন, অফিস সরঞ্জাম এবং যন্ত্রপাতি	১৩
২৩.	ইউনিভার্সাল পোস্টাল ইউনিয়ন, এশিয়ান-প্যাসিফিক পোস্টাল ইউনিয়ন-সহ বিভিন্ন সংগঠনের কার্যক্রমে অংশগ্রহণ এবং আন্তর্জাতিক ও আঞ্চলিক সহযোগিতা জোরদারকরণ	১৪
২৪.	পোস্ট কোড ও পোস্টাল অ্যাড্রেস	১৪
২৫.	প্রযুক্তির ব্যবহার	১৫
২৬.	দাপ্তরিক কর্মকাণ্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ	১৫
২৭.	কর্মসম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মান বৃদ্ধি	১৫
২৮.	আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন	১৫
২৯.	প্রশিক্ষণ ও মানব সম্পদ উন্নয়ন	১৫
৩০.	উদ্দীপনা ও প্রণোদনা	১৬
৩১.	মুদ্রণ, প্রকাশনা, প্রচার ও প্রচারণা	১৬
৩২.	ডাক সেবার উন্নয়ন, গবেষণা ও উদ্ভাবন	১৬
৩৩.	পরিবেশ সংরক্ষণ, পরিবেশবান্ধব প্রযুক্তি ও সবুজ প্রযুক্তি ব্যবহার	১৭
৩৪.	কল্যাণ ও নিরাপত্তা	১৭
৩৫.	অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা, হিসাব, পরিদর্শন ও পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা	১৭
৩৬.	ডাক সেবা উন্নয়ন পরিষদ	১৮

## সূচিপত্র

ক্রমিক নং	বিষয়	পৃষ্ঠা
৩৭.	গ্রাহক সেবার উন্নয়ন এবং গ্রাহক স্বার্থ ও গ্রাহক সন্তুষ্টি নিশ্চিতকরণ	১৮
৩৮.	পরিকল্পনা ও অর্থায়ন	১৮
৩৯.	ডাক সেবা সম্প্রসারণের জন্য কোম্পানি প্রতিষ্ঠা	১৮

৪০.	মেধাষুত্র সংরক্ষণ	১৯
৪১.	সাইবার অপরাধ থেকে সুরক্ষা ও নিরাপত্তা	১৯
৪২.	দুর্যোগ ও আপদকালীন ব্যবস্থা	১৯
৪৩.	তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার ও প্রয়োগ	১৯
৪৪.	ডাক সংক্রান্ত অন্যান্য নীতি ইত্যাদির প্রয়োগ	২০
৪৫.	জটিলতা নিরসনে ক্ষমতা	২০
৪৬.	মূল পাঠ এবং ইংরেজি পাঠ	২০
৪৭.	উপসংহার	২০

## জাতীয় ডাক নীতি ২০১৯

### ১. ভূমিকা

ডাক অধিদপ্তর The Post Office Act, 1898 দ্বারা পরিচালিত। একটি সরকারি প্রতিষ্ঠান হিসেবে ডাক অধিদপ্তর সাশ্রয়ী মূল্যে জনগণকে ডাক সার্ভিস প্রদান করছে-যার উদ্দেশ্য মুনাফা অর্জন নয়, ডাক সেবা প্রদান করা। স্বাধীনতার পর এত বছরেও কোনো জাতীয় ডাক নীতি প্রণীত হয়নি। সরকারের অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের সংশোধিত বিধি-বিধানের সাথে সামঞ্জস্য রেখে ডাক অধিদপ্তরে বর্তমানে প্রচলিত আইন-কানুন ও বিধি-বিধান দীর্ঘদিন সংশোধন, পরিমার্জন, পরিবর্ধন এবং পরিবর্তন করা হয়নি। ২০১০ সালের ২৮ জানুয়ারি বর্তমান সরকার The Post Office Act, 1898 এর অধিকতর সংশোধনকল্পে The Post Office (Amendment) Act, 2010 জারি করেন। বর্তমান সরকার কর্তৃক ঘোষিত ডিজিটাল বাংলাদেশ এর রূপকল্প বাস্তবায়নের নিমিত্ত ডাক অধিদপ্তর গ্রাহকমুখী ও প্রযুক্তিনির্ভর বিভিন্ন কার্যক্রম গ্রহণ করেছে, প্রযুক্তিনির্ভর কিছু সার্ভিস প্রবর্তন করেছে, পোস্ট অফিস প্রদত্ত সেবাসমূহের হার পুনঃবিন্যাস করেছে। এ সকল সেবা ও কার্যক্রমের বিষয়ে প্রয়োজনীয় বিধানসমূহ সংশোধন, পরিবর্ধন ও পরিমার্জন করা হয়নি। সুদীর্ঘ সময়ে যোগাযোগ ব্যবস্থার মাধ্যম ও পর্যায়গত যে প্রভূত উন্নতি সাধিত হয়েছে তার প্রতিফলন এবং ডাক অধিদপ্তর কর্তৃক প্রবর্তিত গ্রাহকমুখী ও প্রযুক্তিনির্ভর বিভিন্ন সেবা ও কার্যক্রমকে অন্তর্ভুক্ত করে ১৮৯৮ সালে প্রণীত শতাব্দী প্রাচীন The Post Office Act, 1898 (Act No.VI of 1898) এবং ২০১০ সালে প্রণীত The Post Office (Amendment) Act, 2010 এর মূল চেতনাকে উপজীব্য করে পরিবর্তনশীল গ্রাহক চাহিদার নিরিখে বাস্তবানুগ ও যুগোপযোগিকরণের প্রয়াসে একটি জাতীয় ডাক নীতি প্রণয়ন করা সমীচীন ও প্রয়োজনীয়। এ কারণে জাতীয় ডাক নীতি ২০১৯ প্রণয়ন করা হয়েছে।

‘জাতীয় ডাক নীতি ২০১৯’ প্রণয়নকালে প্রাসঙ্গিক সকল আইন, নীতি, উন্নয়ন পরিকল্পনা, প্রেক্ষিত পরিকল্পনা ইত্যাদি সূক্ষ্মভাবে পরীক্ষা-নিরীক্ষা করা হয়েছে। এ গুলোর মধ্যে রয়েছে The Post Office Act, 1898; The Post Office (Amendment) Act, 2010; The Post Office Rules, 1961; মেইলিং অপারেটর ও কুরিয়ার সার্ভিস বিধিমালা, ২০১৩; মাদকদ্রব্য নিয়ন্ত্রণ আইন, ২০১৮; Drugs (Control) Ordinance, 1982; বিস্ফোরক বিধিমালা, ২০০৪; Explosive Substances Act,

1908;Arms Act, 1878; Explosives Act, 1884; এসিড নিয়ন্ত্রণ আইন, ২০০২; Customs Act, 1969; ইউনিভার্সাল পোস্টাল ইউনিয়ন, এশিয়ান-প্যাসিফিক পোস্টাল ইউনিয়ন, ওয়ার্ল্ড ট্রেড অর্গানাইজেশন, ইন্টারন্যাশনাল সিভিল এভিয়েশন অর্গানাইজেশন প্রভৃতি সংস্কার আইন-কানুন; আমদানি নীতি আদেশ ও রপ্তানি নীতি; তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি আইন, ২০০৬; ডিজিটাল নিরাপত্তা আইন, ২০১৮; জাতীয় কৃষি নীতি, ২০১৮; জাতীয় শিক্ষা নীতি, ২০১১; প্রেক্ষিত পরিকল্পনা (২০১১-২০২১); সপ্তম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা (২০১৬-২০২০); টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট (২০১৬-২০৩০); বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি এবং বর্তমান সরকারের নির্বাচনী ইশতেহার, ২০১৮ সমৃদ্ধির অগ্রযাত্রায় বাংলাদেশ। প্রসঙ্গত উল্লেখ্য যে, 'জাতীয় ডাক নীতি ২০১৯' প্রণয়নে সপ্তম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা (২০১৬-২০২০); টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট (২০১৬-২০৩০); বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি এবং বর্তমান সরকারের নির্বাচনী ইশতেহার, ২০১৮ সমৃদ্ধির অগ্রযাত্রায় বাংলাদেশ-এ ডাক খাত, ডাক সেবা ও ডাক দ্রব্যের সাথে সম্পর্কিত লক্ষ্য, উদ্দেশ্য ও কর্মপরিকল্পনা-কে সমধিক প্রাধান্য প্রদান করা হয়েছে।

## ২. সংক্ষিপ্ত শিরোনাম ও প্রবর্তন

- এই নীতি জাতীয় ডাক নীতি ২০১৯ নামে অভিহিত হবে।
- এই নীতি জারির তারিখ থেকে কার্যকর হবে।

## ৩. জাতীয় ডাক নীতির লক্ষ্য, উদ্দেশ্য, লক্ষ্যমাত্রা ও লক্ষ্য অর্জনে গৃহীত কৌশল

### ৩.১ মূল লক্ষ্য

সাশ্রয়ী, সর্বজনীন এবং নির্ভরযোগ্য ডাক সেবা প্রদান।

8

### ৩.২ প্রধান উদ্দেশ্য

প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন ও আধুনিক প্রযুক্তি অভিযোজনের মাধ্যমে সাশ্রয়ী, মানসম্পন্ন ও আন্তর্জাতিক মানের ডাকসেবা নিশ্চিতকরণ।

### ৩.৩ সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যসমূহ

- ডাক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে Last Mile Solution নীতির বাস্তবায়ন;
- আর্থিক খাতে সেবাভুক্তির নিমিত্ত ডাক অধিদপ্তরের আর্থিক সেবাসমূহের উন্নয়ন ও সম্প্রসারণ;

- ডাক দ্রব্যের গ্রহণ, বাছাই, পরিবহন ও বিলি কার্যক্রমকে ডিজিটায়িতকরণ;
- আর্থিক পরিষেবা ও অন্যান্য সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবার উন্নয়ন ও সম্প্রসারণের জন্য সরকারি বেসরকারি অংশিদারত্ব জোরদারকরণ;
- ডাক অধিদপ্তরের জমি, ভবন, যানবাহন, অফিস সরঞ্জাম/যন্ত্রপাতি ও অন্যান্য সম্পদের সুষ্ঠু রক্ষণাবেক্ষণ ও সুরক্ষা নিশ্চিতকরণ;
- আন্তর্জাতিক ডাক পরিমণ্ডলে ইউনিভার্সাল পোস্টাল ইউনিয়ন, এশিয়ান-প্যাসিফিক পোস্টাল ইউনিয়ন-সহ বিভিন্ন সংগঠনে ডাক অধিদপ্তরের সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিতকরণ;
- সকল ডাকঘরকে ক্যাশলেস ট্রানজেকশন ব্যবস্থার আওতায় আনয়ন;
- নতুন নতুন ডাক সেবা ও পণ্যের উদ্ভাবন;
- ব্যবসা পরিচালনার জন্য আর্থিক নমনীয়তাসহ প্রাতিষ্ঠানিক স্বায়ত্তশাসন প্রদান;
- অভ্যন্তরীণ ও আন্তর্জাতিক ডাক নেটওয়ার্কগুলোর মধ্যে সমন্বয় সাধন;
- গ্রাহক-উপযোগী পণ্য ও সেবা প্রদান এবং স্বল্প-সুবিধায়ুক্ত এলাকাগুলোতে ডাকসেবার বিস্তার ও উন্নয়ন এবং দারিদ্র নিরসন ও গ্রামীণ বিচ্ছিন্নতা অপসারণে সহায়তা প্রদানের জন্য আধুনিক প্রযুক্তির ব্যবহার;
- সারাদেশে ডাকঘরগুলোকে উন্নয়ন ও সম্প্রসারণ কেন্দ্রে রূপান্তরকরণ-যাতে তথ্য প্রযুক্তি ও ব্যাংকিং সেবা প্রদানের মাধ্যমে দরিদ্র জনগোষ্ঠীর বিশেষ চাহিদা মেটানো যায়;
- প্রতিটি মানুষের জন্য তথ্য প্রযুক্তিভিত্তিক উন্নত ডাক সেবা প্রদান;
- গ্রামাঞ্চলে অবস্থিত ডাকঘরগুলোর মাধ্যমে ডিজিটাল কমার্স ও এম-কমার্স সেবা পৌঁছানো নিশ্চিতকরণ;
- প্রতিটি ডাকঘরকে অর্থনৈতিক কর্মকাণ্ডের কেন্দ্রে পরিণতকরণ;
- ডাক সেবার আধুনিকায়ন ও আইসিটিভিত্তিক ডাক সেবার সম্প্রসারণ।

### ৩.৪ লক্ষ্যমাত্রা

- সকল পোস্ট অফিসকে আইসিটি-ভিত্তিক পোস্ট অফিসে রূপান্তরকরণ;
- পোস্ট অফিসের সকল কার্যাবলির অটোমেশন;
- প্রতিটি মেইল লাইনে আধুনিক মেইল পরিবহন প্রবর্তন;
- গুরুত্বপূর্ণ বাণিজ্য কেন্দ্রগুলোর প্রতিটিকে একটি করে এটিএম মেশিন ও পিওএস স্থাপন;
- অভ্যন্তরীণ ও আন্তর্জাতিক বাণিজ্যিক পোস্টাল সেবা প্রবর্তন;
- ডাকঘর সঞ্চয় ব্যাংক ও ডাক জীবন বিমা কার্যাবলির সম্প্রসারণ;
- বিজনেস মেইল, অ্যাড মেইল, লজিস্টিক মেইল ও হাইস্পিড মেইল সেবা প্রবর্তন;
- গ্রামীণ আইটি-ভিত্তিক উদ্যোক্তা সৃজন।

### ৩.৫ লক্ষ্য অর্জনে গৃহীত কৌশল

- সনাতনী ডাক সেবার পাশাপাশি আইসিটি-ভিত্তিক ডাক সেবা চালুকরণ;
- ডাক সেবার বাণিজ্যিকীকরণ;
- অভ্যন্তরীণ ও আন্তর্জাতিক আর্থিক সেবাসমূহের প্রবর্তন;
- ডাক পরিবহন, সংগ্রহ ও বিতরণকে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তিনির্ভর সুনিবিড় তন্ত্রাবধানের আওতায় আনয়ন;
- উন্নত মানের তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তিনির্ভর প্রশিক্ষণ প্রদান নিশ্চিতকরণ;

৫

- সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে আন্তর্জাতিক মান অনুসরণ এবং জিরো টলারেঞ্চ পলিসি-এর প্রবর্তন;
- উন্নততর ডাক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে গ্রামীণ জনগণকে গুরুত্ব প্রদান;
- প্রতিটি গ্রামীণ ডাকঘরে কমপক্ষে একজন করে তথ্য প্রযুক্তিভিত্তিক উদ্যোক্তা তৈরির লক্ষ্যে কার্যক্রম গ্রহণ;
- পিওএস মেশিন ও এজেন্টভিত্তিক লাইসেন্সড পোস্ট অফিস চালুকরণ;
- গ্রামীণ পর্যায়ে এটিএম বুথ স্থাপন;
- ডিজিটাল পোস্ট অফিসের সেবা বৃদ্ধি;
- একই স্থাপত্য নকশায় অত্যাধুনিক গ্রাহক সুবিধা, চিলিংস্ফোর ও মেইল সংরক্ষণ কক্ষ, মেইল প্রসেসিং সেন্টার ও ডিজিটাল কমার্স সাপ্লাই চেইন হাব সংবলিত মডেল জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ে উপ ডাকঘর ভবন এবং গ্রাম পর্যায়ে শাখা ডাকঘর ভবন নির্মাণ;
- আইসিটিভিত্তিক প্রশিক্ষণের মাধ্যমে বেকারদের জন্য কর্মসংস্থান সৃজন;
- বিদ্যালয়গামী ছাত্রীদের জন্য শিক্ষা বিমা “সুকন্যা” প্রবর্তন;
- বিভিন্ন ক্ষুদ্র বিমা, যথা ছাত্র-ছাত্রীদের জন্য শিক্ষা সুরক্ষা বিমা, প্রতিবন্ধীদের জন্য বিমা, পোশাক শ্রমিকদের জন্য গোষ্ঠী বিমা, প্রান্তিক চাষীদের জন্য শস্য বিমা, ক্ষুদ্র ব্যবসায়ী, প্রান্তিক জনগোষ্ঠী ও ক্ষুদ্র আয়ের শ্রমজীবীদের জন্য ক্ষুদ্র বিমা, চিকিৎসা বিমা, যানবাহন বিমা প্রবর্তন;
- মেইল পরিবহনের জন্য মেইল গাড়ি ও ফ্রোজেন ভ্যান আহরণ;
- ডাকঘর প্রান্তে ট্রাক ও ট্রেস এবং জিএমএস ব্যবস্থার বাস্তবায়ন;
- পোস্টাল কিয়স্ক স্থাপন;
- ‘নগদ’ সেবার সম্প্রসারণ;
- ‘ডাক টাকা’ চালুকরণ এবং সেবা সম্প্রসারণ;
- ডাকঘর সঞ্চয় ব্যাংক সেবা ও ডাক জীবন বিমা সেবার আধুনিকীকরণ;
- সর্বস্তরের কর্মচারীদের জন্য আইসিটি প্রশিক্ষণের আয়োজন।



## ৪. অনুসরণীয় মূল নীতিসমূহ

- উন্নত ডাক সেবা প্রদানের মাধ্যমে সামাজিক কল্যাণ সর্বাধিক পর্যায়ে রাখার জন্য বলিষ্ঠ ভূমিকা পালন;
- ডাক সেবার সার্বজনীন অভিজ্ঞতা নিশ্চিতকরণ;
- উন্নত ডাক সেবা প্রদানের অনুকূল পরিবেশ সৃষ্টি এবং ডাক সংক্রান্ত নীতি নির্ধারণ ও সমন্বয়ে সমন্বয়যোগী ভূমিকা পালন;
- সার্বিক সামাজিক অন্তর্ভুক্তি ও সংহতির উন্নয়ন সাধনক্রমে ডিজিটাল বিভক্তি হ্রাস;
- ডিজিটাল জ্ঞানভিত্তিক অর্থনীতি বিনির্মাণের লক্ষ্যে ডাক খাতকে বৈশ্বিক প্রতিযোগিতার সুবিধাজনক অবস্থানে উন্নীতকরণ;
- অর্জিত সাফল্য বজায় ও অব্যাহত রাখতে সমসাময়িক ও সফল নতুন প্রযুক্তি, ধারণা, অ্যাপ্লিকেশন এর গ্রহণ ও প্রয়োগ ত্বরান্বিতকরণ।

## ৫. ইউনিভার্সাল ডাক সেবা

- বিদ্যমান স্টেশনারি দ্রব্য (খাম, মোড়ক, পোস্ট মার্ক, সিলমোহর ইত্যাদি) এর মানোন্নয়ন ও আধুনিকায়ন;
- বারকোড ব্যবস্থার প্রবর্তন;
- ডাক দ্রব্যের গ্রহণ, বাছাই, পরিবহন ও বিলি ব্যবস্থার জন্য জাতীয় ও আন্তর্জাতিক মান প্রতিষ্ঠা এবং নির্ধারিত মান অনুযায়ী গ্রহণ, বাছাই, পরিবহন ও বিলি নিশ্চিতকরণ;
- ডাক সেবার ডিজিটলাইজেশন;
- বাজার গবেষণা কার্যক্রম জোরদারকরণ;
- সেবা সম্প্রসারণের লক্ষ্যে বিপণন কৌশল নির্ধারণ;
- অধিকতর গ্রাহক সেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে ডাক দ্রব্যের মোড়কীকরণ ও মজুদকরণের ক্ষেত্রে আধুনিক ধান-ধারণার প্রতিফলন;
- গ্রাহকের দ্বারপ্রান্ত থেকে ডাক দ্রব্য গ্রহণ ও গ্রাহকের দ্বারপ্রান্তে ডাক দ্রব্য বিলির উদ্যোগ গ্রহণ;

৬

- ট্র্যাক অ্যান্ড ট্রেস ব্যবস্থার প্রবর্তন/সম্প্রসারণ;
- ইউনিভার্সাল ডাক সেবা প্রদান, সেবার উন্নয়ন ও সম্প্রসারণে এবং ডাক দ্রব্যের পরিবহনের জন্য সরকারি বেসরকারি অংশিদারদের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ;
- প্রত্যেক জনগণের জন্য ইউনিভার্সাল ডাক সেবা নিশ্চিতকরণের জন্য এজেন্ট নিয়োগ ও লাইসেন্সড পোস্ট অফিস চালুকরণ।

## ৬. ডকুমেন্ট সেবা

- বিদ্যমান স্টেশনারি দ্রব্য (খাম, মোড়ক, পোস্ট মার্ক, সিলমোহর ইত্যাদি) এর মানোন্নয়ন ও আধুনিকায়ন;
- বারকোড ব্যবস্থার প্রবর্তন;
- ডাক দ্রব্যের গ্রহণ, বাছাই, পরিবহন ও বিলি ব্যবস্থার জন্য জাতীয় ও আন্তর্জাতিক মান প্রতিষ্ঠা এবং নির্ধারিত মান অনুযায়ী গ্রহণ, বাছাই, পরিবহন ও বিলি নিশ্চিতকরণ;
- ডাক সেবার ডিজিটাইজেশন;
- বাজার গবেষণা কার্যক্রম জোরদারকরণ;
- সেবা সম্প্রসারণের লক্ষ্যে বিপণন কৌশল নির্ধারণ;
- অধিকতর গ্রাহক সেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে ডাক দ্রব্যের মোড়কীকরণ ও মজুদকরণের ক্ষেত্রে আধুনিক ধান-ধারণার প্রতিফলন;
- গ্রাহকের দ্বারপ্রান্ত থেকে ডাক দ্রব্য গ্রহণ ও গ্রাহকের দ্বারপ্রান্তে ডাক দ্রব্য বিলির উদ্যোগ গ্রহণ;
- ট্র্যাক অ্যান্ড ট্রেস ব্যবস্থার প্রবর্তন/সম্প্রসারণ;
- ডকুমেন্ট সেবা প্রদান, সেবার উন্নয়ন ও সম্প্রসারণে এবং ডাক দ্রব্যের পরিবহনের জন্য সরকারি বেসরকারি অংশিদারদের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ;
- প্রত্যেক জনগণের জন্য ডকুমেন্ট সেবা নিশ্চিতকরণের জন্য এজেন্ট নিয়োগ ও লাইসেন্সড পোস্ট অফিস চালুকরণ।

## ৭. পার্সেল ও লজিস্টিকস সেবা

- বিদ্যমান স্টেশনারি দ্রব্য (খাম, মোড়ক, পোস্ট মার্ক, সিলমোহর ইত্যাদি) এর মানোন্নয়ন ও আধুনিকায়ন;
- বারকোড ব্যবস্থার প্রবর্তন;
- ডাক দ্রব্যের গ্রহণ, বাছাই, পরিবহন ও বিলি ব্যবস্থার জন্য জাতীয় ও আন্তর্জাতিক মান প্রতিষ্ঠা এবং নির্ধারিত মান অনুযায়ী গ্রহণ, বাছাই, পরিবহন ও বিলি নিশ্চিতকরণ;
- ডাক সেবার ডিজিটাইজেশন;
- বাজার গবেষণা কার্যক্রম জোরদারকরণ;
- সেবা সম্প্রসারণের লক্ষ্যে বিপণন কৌশল নির্ধারণ;
- অধিকতর গ্রাহক সেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে ডাক দ্রব্যের মোড়কীকরণ ও মজুদকরণের ক্ষেত্রে আধুনিক ধান-ধারণার প্রতিফলন;
- গ্রাহকের দ্বারপ্রান্ত থেকে ডাক দ্রব্য গ্রহণ ও গ্রাহকের দ্বারপ্রান্তে ডাক দ্রব্য বিলির উদ্যোগ গ্রহণ;
- ট্র্যাক অ্যান্ড ট্রেস ব্যবস্থার প্রবর্তন/সম্প্রসারণ;

- পার্সেল ও লজিস্টিকস সেবা প্রদান, সেবার উন্নয়ন ও সম্প্রসারণে এবং ডাক দ্রব্যের পরিবহনের জন্য সরকারি বেসরকারি অংশিদারদের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ;
- প্রত্যেক জনগণের জন্য পার্সেল ও লজিস্টিকস সেবা নিশ্চিতকরণের জন্য এজেন্ট নিয়োগ ও লাইসেন্সড পোস্ট অফিস চালুকরণ।

## ৮. ডিজিটাল কমার্স ও ক্রস বর্ডার ডিজিটাল কমার্স সেবা

- অভ্যন্তরীণ ও আন্তর্জাতিক বাণিজ্যিক ও অ-বাণিজ্যিক ডিজিটাল কমার্স এবং ক্রস বর্ডার ডিজিটাল কমার্স সেবা প্রবর্তন;
- ডাক অধিদপ্তর কর্তৃক এককভাবে অথবা অন্য কোন সরকারি বা বেসরকারি দেশীয় বা আন্তর্জাতিক প্রতিষ্ঠানের সাথে যৌথভাবে প্রবর্তন;
- সেবা প্রবর্তনের শর্তাবলি, মূল্যহার, চুক্তির প্রকৃতি, সেবা প্রদানের অধিক্ষেত্রসহ অন্যান্য বিষয় বিধি দ্বারা নির্ধারণ;
- সেবা সম্প্রসারণ ও জনগণের নিকট সহজলভ্য করার নিমিত্ত যে-কোনো সংখ্যক এজেন্ট নিয়োগ, পরিবর্তন ও বাতিল করার ক্ষমতা সংরক্ষণ;
- বিদ্যমান স্টেশনারি দ্রব্য (খাম, মোড়ক, পোস্ট মার্ক, সিলমোহর ইত্যাদি) এর মানোন্নয়ন ও আধুনিকায়ন;
- বারকোড ব্যবস্থার প্রবর্তন;
- ডাক দ্রব্যের গ্রহণ, বাছাই, পরিবহন ও বিলি ব্যবস্থার জন্য জাতীয় ও আন্তর্জাতিক মান প্রতিষ্ঠা এবং নির্ধারিত মান অনুযায়ী গ্রহণ, বাছাই, পরিবহন ও বিলি নিশ্চিতকরণ;
- ডাক সেবার ডিজিটাইজেশন;
- বাজার গবেষণা কার্যক্রম জোরদারকরণ;
- সেবা সম্প্রসারণের লক্ষ্যে বিপণন কৌশল নির্ধারণ;
- অধিকতর গ্রাহক সেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে ডাক দ্রব্যের মোড়কীকরণ ও মজুদকরণের ক্ষেত্রে আধুনিক ধান-ধারণার প্রতিফলন;
- গ্রাহকের দ্বারপ্রান্ত থেকে ডাক দ্রব্য গ্রহণ ও গ্রাহকের দ্বারপ্রান্তে ডাক দ্রব্য বিলির উদ্যোগ গ্রহণ;
- ট্র্যাক অ্যান্ড ট্রেস ব্যবস্থার প্রবর্তন/সম্প্রসারণ;

- ডিজিটাল কমার্স ও ক্রস বর্ডার ডিজিটাল কমার্স সেবা প্রদান, সেবার উন্নয়ন ও সম্প্রসারণে এবং ডাক দ্রব্যের পরিবহনের জন্য সরকারি বেসরকারি অংশিদারত্বের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ;
- প্রত্যেক জনগণের জন্য ডিজিটাল কমার্স ও ক্রস বর্ডার ডিজিটাল কমার্স সেবা নিশ্চিতকরণের জন্য এজেন্ট নিয়োগ ও লাইসেন্সড পোস্ট অফিস চালুকরণ।

## ৯. ডাকটিকিট ও অ-ডাকটিকিট

- সরকারের অনুমোদন সাপেক্ষে বিভিন্ন শ্রেণি ও মূল্যমানের ডাকটিকিট ও অ-ডাকটিকিট সরবরাহের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ;
- সরকারের অনুমোদন সাপেক্ষে ডাকটিকিট ও অ-ডাকটিকিট সরবরাহ, বিক্রয় এবং ব্যবহার সম্পর্কিত বিধির খসড়া প্রণয়ন;
- সরকারের অনুমোদন সাপেক্ষে ডাকটিকিট ও অ-ডাকটিকিট এর বিক্রয়মূল্য নির্ধারণ;
- সরকারের অনুমোদন সাপেক্ষে ডাকটিকিট ও অ-ডাকটিকিট মজুদ, সরবরাহ এবং বিক্রয় নিয়ন্ত্রণ;
- ডাকটিকিট ও অ-ডাকটিকিট পোস্ট কার্ড, থাম ও স্মারক ডাকটিকিট, উদ্বোধনী থাম, স্যুভেনীর শীট, বিড়ি ব্যান্ডারোল প্রভৃতি সকল শ্রেণির ডাকটিকিট ও অ-ডাকটিকিট মুদ্রণ, বিতরণ ও মজুদকরণের ব্যবস্থা গ্রহণ;
- ডাকটিকিট ও অ-ডাকটিকিট মুদ্রণের পর মজুদকরণের জন্য ডাক অধিদপ্তরের অধীন একটি কেন্দ্রীয় মজুদাগার এর সংস্থান;
- মজুদাগার থেকে অধিযাচনের মাধ্যমে বিভিন্ন ডাকঘর ও সিভিল ট্রেজারিতে ডাকটিকিট ও অ-ডাকটিকিট পৌঁছানোর জন্য ডাক অধিদপ্তরের নিজস্ব পরিবহন ব্যবস্থার প্রবর্তন;
- অচল ও ব্যবহার অযোগ্য ডাকটিকিট ও অ-ডাকটিকিট বিনষ্টকরণের জন্য যথাযথ নিরাপত্তা ব্যবস্থা সংবলিত বিনষ্টকরণ চুল্লির প্রচলন;
- সরকারের অনুমোদন সাপেক্ষে কার দ্বারা এবং কোন কোন শর্তে ডাকটিকিট ও অ-ডাকটিকিট বিক্রয় হবে, তা ঘোষণা;
- সরকারের অনুমোদন সাপেক্ষে ডাকটিকিট ও অ-ডাকটিকিট বিক্রয়কারী ব্যক্তিগণের কর্তব্য ও পারিশ্রমিক নির্ধারণ।

৮

## ১০. ফিলাটেলি

- সরকারের অনুমোদন সাপেক্ষে স্মারক ডাকটিকিট, উদ্বোধনী থাম, স্যুভেনীর শীট ও বিশেষ ক্যানসেলের সংক্রান্ত বিধির খসড়া প্রণয়ন;

- সরকারের অনুমোদন সাপেক্ষে কোন কোন বিশেষ বিষয়, ঘটনা, দিবস বা ব্যক্তিকে উপজীব্য করে স্মারক ডাকটিকিট, উদ্বোধনী খাম ও স্যুভেনীর শীট প্রকাশ করা যেতে পারে তা ঘোষণা;
- স্মারক ডাকটিকিটের বিষয়বস্তু নির্ধারণের ক্ষেত্রে জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান, মহান মুক্তিযুদ্ধ, বাংলাদেশের স্বাধীনতা, বাংলাদেশের ঐতিহ্য ও সংস্কৃতি ইত্যাদিকে প্রাধান্য প্রদান;
- সরকারের অনুমোদন সাপেক্ষে কোন কোন বিশেষ বিষয়, ঘটনা, দিবস বা ব্যক্তিকে উপজীব্য করে বিশেষ ক্যানসেলর প্রস্তুত করা যেতে পারে তা ঘোষণা;
- সরকারের অনুমোদন সাপেক্ষে স্মারক ডাকটিকিট, উদ্বোধনী খাম ও স্যুভেনীর শীট এর নকশা, সংখ্যা, মূল্যমান ও বিক্রয়ের স্থান নির্ধারণ;
- সরকারের অনুমোদন সাপেক্ষে বিশেষ ক্যানসেলর এর নকশা, সংখ্যা ও ব্যবহারের স্থান নির্ধারণ;
- সরকারের অনুমোদন সাপেক্ষে স্মারক ডাকটিকিট, উদ্বোধনী খাম, স্যুভেনীর শীট ও বিশেষ ক্যানসেলর সংক্রান্ত বিধিতে পরিবর্তন আনয়ন;
- সরকারের অনুমোদন সাপেক্ষে স্মারক ডাকটিকিট, উদ্বোধনী খাম, স্যুভেনীর শীট ও অন্যান্য ডাক মনোহারি দ্রব্যের প্রদর্শনী ও বিক্রয়কেন্দ্র নির্ধারণ;
- অনলাইন ফিলাটেলিক শপ প্রতিষ্ঠা;
- প্রতিটি ডাকঘরে ফিলাটেলিক বুথ/কাউন্টার প্রতিষ্ঠা;
- পোস্টাল মিউজিয়াম প্রতিষ্ঠা;
- স্মারক ডাকটিকিট, উদ্বোধনী খাম, স্যুভেনীর শীট ও বিশেষ ক্যানসেলর অবমুক্তকরণ অনুষ্ঠানে অংশীজনের স্বতঃস্ফূর্ত অংশগ্রহণ নিশ্চিতকরণ;
- বিভিন্ন ফিলাটেলি সমিতি, সংগঠন এর সাথে সম্পর্কোন্নয়নের মাধ্যমে পারস্পরিক সহযোগিতার ক্ষেত্র সম্প্রসারণ;
- ফিলাটেলিক দ্রব্যের প্রচার ও প্রসারের জন্য সভা, সেমিনার, কর্মশালা, সিম্পোজিয়াম, মেলা, প্রদর্শনী ইত্যাদি আয়োজন;
- সরকারের অনুমোদন সাপেক্ষে ডাকটিকিট বিষয়ক দেশীয় প্রদর্শনীর আয়োজন ও বিভিন্ন আন্তর্জাতিক ডাকটিকিট প্রদর্শনীতে সক্রিয় অংশগ্রহণ এবং এতৎসংক্রান্ত সংক্রান্ত নির্দেশনা প্রণয়ন;
- ফিলাটেলি সংক্রান্ত নিলাম এবং বিভিন্ন ফিলাটেলি সমিতি, সংগঠন ইত্যাদির প্রদর্শনীর বিষয়ে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান;
- বিভিন্ন ফিলাটেলি সমিতি, সংগঠন ইত্যাদির কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে সম্পাদনের সুবিধার্থে গাইডলাইন প্রস্তুতকরণ;
- সরকারের অনুমোদন সাপেক্ষে বাৎসরিক ভিত্তিতে প্রকাশিতব্য ডাকটিকিট, স্মারক ডাকটিকিট, স্যুভেনীর শীট ও উদ্বোধনী খাম এর নকশা, সংখ্যা, পরিমাণ ইত্যাদি নির্ধারণের জন্য জাতীয় পর্যায়ে কমিটি গঠন;

- সরকারের অনুমোদন সাপেক্ষে উপরিবর্ণিত কমিটির সদস্য, সদস্য সংখ্যা, যোগ্যতা ও কর্মপরিধি বিধি দ্বারা নির্ধারণ;
- ফিলাটেলিকসেবার উন্নয়ন ও সম্প্রসারণে এবং ফিলাটেলিক দ্রব্যের পরিবহনের জন্য সরকারি বেসরকারি অংশিদারত্বের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ।

## ১১. ডাক পরিবহন ব্যবস্থা

- ডাক দ্রব্য গ্রাহকের নিকট থেকে গ্রহণের পর গন্তব্যে পৌঁছানোর নিমিত্ত ডাক অধিদপ্তরের নিজস্ব, ভাড়ায় চালিত বা চুক্তিভিত্তিক ডাক পরিবহন ব্যবস্থার সংস্থান;
- সরকারের অনুমোদন সাপেক্ষে ডাক পরিবহন ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিধি প্রণয়ন;
- দ্রুততার সাথে স্বল্পতম সময়ে ডাক পরিবহন নিশ্চিতকরণ;
- অন্ততপক্ষে উপজেলা পর্যায় পর্যন্ত নিজস্ব ডাক পরিবহন ব্যবস্থার সম্প্রসারণ;

৯

- গ্রাহকের নিকট থেকে ডাক দ্রব্য গ্রহণের পর একই দিনে 'গন্তব্যের উদ্দেশ্যে' ডাক দ্রব্যের প্রেরণ নিশ্চিতকরণ;
- বিলিকারী অফিসে ডাক দ্রব্য প্রাপ্তির পর একই দিনে প্রাপকের উদ্দেশ্যে বিলির উদ্দেশ্যে ডাক দ্রব্যের প্রেরণ নিশ্চিতকরণ;
- প্রাপককে না পাওয়া গেলে উদ্দিষ্ট ডাক দ্রব্য সম্পর্কে প্রাপককে টেলিফোন, মোবাইল, ই-মেইল, ফ্যাক্স বা পত্রযোগে জ্ঞাতকরণ;
- প্রতিটি ডাক দ্রব্যের গায়ে বারকোড ব্যবহার নিশ্চিতকরণ;
- কোনো ডাক দ্রব্য প্রাপকের অনুরোধ ব্যতিরেকে অবিলম্বে অবস্থায় ৩ (তিন) দিনের অধিক সময় বিলিকারী অফিসে না থাকার বিষয়টি নিশ্চিতকরণ;
- প্রতিটি ডাকঘরে ডাক দ্রব্য প্রাপ্তি, পরিবহন ও বিতরণের পরিসংখ্যান সংবলিত ডাটাবেইজ সংরক্ষণ;
- গ্রাহকের নিকট থেকে ডাক দ্রব্য গ্রহণকালে নিষিদ্ধ দ্রব্য গৃহীত না হওয়ার বিষয়টি নিশ্চিতকরণ;
- ডাক দ্রব্য গ্রহণ, পরিবহন ও বিতরণের সময় বিশেষ সতর্কতা ও যত্ন অবলম্বন;
- মৌসুমী ফল, সবজি, খাদ্য দ্রব্য, শিশু খাদ্য, ঔষধপত্র, ইলেক্ট্রনিক সামগ্রী গ্রহণ, পরিবহন ও বিতরণের ক্ষেত্রে বিশেষ মোড়কীকরণের মাধ্যমে সর্বোচ্চ সতর্কতা অবলম্বন;
- দ্রুত পঁচনশীল ও ভঙ্গুর দ্রব্য বিশেষ ব্যবস্থায় বিশেষ ডাক মাশুল পরিশোধপূর্বক পরিবহন;
- ডাক পরিবহন ব্যবস্থার উন্নয়ন ও সম্প্রসারণে সরকারি বেসরকারি অংশিদারত্বের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ।

## ১২. ডাকযোগে প্রেরণ নিষিদ্ধ দ্রব্য

- বিস্ফোরক পদার্থ, বিপজ্জনক, নোংরা বিষাক্ত বা ক্ষতিকর কোন বস্তু, যথাযথভাবে সুরক্ষিত নয় এরূপ ধারালো যন্ত্রপাতি অথবা ডাক দ্রব্য বা ডাকঘরের কোনো কর্মচারীর ক্ষতি করতে পারে এরূপ অথবা অনিষ্টকর কোনো নিষিদ্ধ দ্রব্য বা জীবন্ত প্রাণী;
- অশ্লীল বা কুরুচিপূর্ণ মুদ্রণ, স্থির চিত্র, ভিডিও চিত্র, সিডি, ডিভিডি, ফটোগ্রাফ, লিথোগ্রাফ, খোদাইকৃত কোনো দ্রব্য, বই বা কার্ড বা কোনো অশ্লীল বা কুরুচিপূর্ণ রচনা;
- ডাক দ্রব্যের উপর বা তার আবরণের উপর অশ্লীল, কুরুচিপূর্ণ, রাষ্ট্রবিরোধী, বিদ্রূপাত্মক, হুমকি বা সম্পূর্ণভাবে আক্রমণাত্মক কোনো শব্দ, চিহ্ন বা নকশা রয়েছে এরূপ কোনো ডাক দ্রব্য;
- সাম্প্রদায়িক উস্কানিমূলক, শ্রেণি বৈষম্যমূলক, ধর্মীয় অনুভূতিতে আঘাত হানে এরূপ, ব্যক্তি, সমাজ বা প্রতিষ্ঠানের জন্য অবমাননাকর, রাজনৈতিক বিদ্বেষপ্রসূত বক্তব্য সংবলিত হস্তলিখিত, মুদ্রিত বা ডিজিটাল ডিভাইসে প্রোথিত রচনা।

## ১৩. ডাক প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র ও ডাক বিনিময় কেন্দ্র

- ডাক গ্রহণের ডাক গন্তব্যে প্রেরণের উদ্দেশ্যে সকল আধুনিক সুযোগ-সুবিধা সংবলিত যথোপযুক্ত সংখ্যক ডাক প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র স্থাপন;
- আন্তর্জাতিক স্থলবন্দর, নৌ-বন্দর এবং বিমানবন্দরে আন্তর্জাতিক ডাক প্রক্রিয়াকরণের জন্য বিশেষায়িত ডাক প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র স্থাপন;
- ডাক প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রের পাশাপাশি পর্যাপ্ত সংখ্যক ডাক বিনিময় কেন্দ্র স্থাপন;
- ডাক প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র ও ডাক বিনিময় কেন্দ্র 'বিশেষ সংরক্ষিত স্থাপনা' হিসাবে বিবেচিতকরণ;
- ডাক প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র ও ডাক বিনিময় কেন্দ্রে আন্তর্জাতিক মানসম্পন্ন মজুদাগার ও হিমায়িত মজুদাগার এর সংস্থান;
- ডাক প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র ও ডাক বিনিময় কেন্দ্র-এর উন্নয়ন ও সম্প্রসারণে সরকারি বেসরকারি অংশিদারত্বের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ;
- সরকারের অনুমোদন সাপেক্ষে ডাক প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র ও ডাক বিনিময় কেন্দ্রের ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত পৃথক বিধি প্রণয়ন।

## ১৪. ডাক সংক্রান্ত চুক্তি

- ডাক সেবা সম্প্রসারণ ও জনগণের নিকট সহজলভ্য করার নিমিত্ত, বিভিন্ন ডাক সেবা সংক্রান্ত অভ্যন্তরীণ ও আন্তর্জাতিক ডাক চুক্তি সম্পাদন;
- উক্ত ডাক সংক্রান্ত চুক্তি ডাক অধিদপ্তর কর্তৃক এককভাবে অথবা অন্য কোন সরকারি বা বেসরকারি দেশীয় বা আন্তর্জাতিক প্রতিষ্ঠানের সাথে যৌথভাবে প্রবর্তন;
- ডাক সেবার উন্নয়ন ও সম্প্রসারণে সরকারি বেসরকারি অংশিদারত্বের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ;
- উক্ত চুক্তির শর্তাবলি, মূল্যহার, চুক্তির প্রকৃতি, সেবা প্রদানের অধিক্ষেত্রসহ অন্যান্য বিষয় বিধি দ্বারা নির্ধারণ।

## ১৫. আর্থিক সেবা ও আর্থিক খাতে সেবাভুক্তি

- আর্থিক খাতে সেবাভুক্তির নিমিত্ত এবং ব্যাংক সুবিধাবঞ্চিত জনগণকে ব্যাংকিং সুবিধা প্রদানের উদ্দেশ্যে আর্থিক ডাক সেবা প্রবর্তন;
- আর্থিক ডাক সেবা ডাক অধিদপ্তর কর্তৃক এককভাবে অথবা অন্য কোনো সরকারি বা বেসরকারি দেশীয় প্রতিষ্ঠান বা বাংলাদেশের সমবায় আইনের অধীনে নিবন্ধিত সমবায় সমিতি বা আন্তর্জাতিক কোনো প্রতিষ্ঠানের সাথে যৌথভাবে প্রবর্তন;
- উক্ত সেবা প্রবর্তনের শর্তাবলি, মূল্যহার, চুক্তির প্রকৃতি, সেবা প্রদানের অধিক্ষেত্রসহ অন্যান্য বিষয় বিধি দ্বারা নির্ধারণ;
- উক্ত সেবা সম্প্রসারণ ও জনগণের নিকট সহজলভ্য করার নিমিত্ত যে-কোনো সংখ্যক এজেন্ট নিয়োগ, পরিবর্তন ও বাতিল করার ক্ষমতা সংরক্ষণ;
- আর্থিক খাতে সেবাভুক্তির নিমিত্ত এবং ব্যাংক সুবিধাবঞ্চিত জনগণকে ব্যাংকিং সুবিধা প্রদানের উদ্দেশ্যে পোস্টাল ক্যাশ কার্ড, ক্ষেত্রমত, ডিজিটাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস 'নগদ', 'ডাক টাকা' বা অন্যান্য আর্থিক সেবা বা পোস্ট ব্যাংক বা ডাকঘর সঞ্চয় ব্যাংকের মাধ্যমে একটি হিসাব সুলভে খোলার ব্যবস্থা গ্রহণ;
- আর্থিক সেবা প্রদান ও আর্থিক খাতে সেবাভুক্তির উন্নয়ন ও সম্প্রসারণে সরকারি বেসরকারি অংশিদারত্বের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ।

## ১৬. ডাকঘর সঞ্চয় ব্যাংক

- প্রতিটি ডাকঘরে সাধারণ জনগণকে আর্থিক সেবা প্রদানের জন্য ডাকঘর সঞ্চয় ব্যাংক এর সেবা সম্প্রসারণ;
- ডাকঘর সঞ্চয় ব্যাংকে সাধারণ, মেয়াদি সঞ্চয়ী হিসাবসহ অন্যান্য হিসাব পরিচালনার জন্য সরকার কর্তৃক প্রয়োজনীয় বিধি প্রবর্তন;
- বাংলাদেশের জনসাধারণের জন্য আধুনিক ও উন্নততর ব্যাংকিং সুবিধা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে ডাক অধিদপ্তর কর্তৃক এককভাবে অথবা ক্ষেত্রমত, অন্য কোনো সরকারি বা বেসরকারি দেশীয় বা আন্তর্জাতিক প্রতিষ্ঠানের সাথে যৌথভাবে বিশেষায়িত প্রকৃতির 'পোস্ট ব্যাংক' প্রবর্তন;



- জনগণকে উন্নততর সেবা প্রদানের নিমিত্ত ডাকঘর সঞ্চয় ব্যাংক ও 'পোস্ট ব্যাংক' এর যুগোপযোগিকরণ, আধুনিকায়ন ও সম্প্রসারণ;
- ডাকঘর সঞ্চয় ব্যাংক বা পোস্ট ব্যাংক থেকে সরকার কর্তৃক প্রবর্তিত সকল ধরনের সঞ্চয়পত্র, প্রাইজবন্ড প্রভৃতি বিক্রয়, মুনাফা প্রদান ও ভাগ্যানো;

## ১৭. ডাক জীবন বিমা

- প্রতিটি ডাকঘরে সাধারণ জনগণকে ডাক জীবন বিমা সেবা প্রদানের জন্য ডাক জীবন বিমা এর সেবা সম্প্রসারণ;
- ডাক জীবন বিমা সেবা প্রদানের জন্য সরকার কর্তৃক প্রয়োজনীয় বিধি প্রবর্তন;
- জনগণকে উন্নততর সেবা প্রদানের নিমিত্ত ডাক জীবন বিমার যুগোপযোগিকরণ, আধুনিকায়ন ও সম্প্রসারণ।

১১

## ১৮. ইলেকট্রনিক মানি ট্রান্সফার সার্ভিস (ইএমটিএস)

- ডাক অধিদপ্তর কর্তৃক সেবা প্রদানের নিমিত্ত অভ্যন্তরীণ ও আন্তর্জাতিক ইলেকট্রনিক মানি ট্রান্সফার সার্ভিস (ইএমটিএস) প্রবর্তন;
- ইলেকট্রনিক মানি ট্রান্সফার সার্ভিস (ইএমটিএস) এর মাধ্যমে সামাজিক নিরাপত্তা বেঞ্চারী ভাতা প্রদান, বেতন ভাতা প্রদান ও ডিজিটাল কর্মসূচির কেনাকাটাসহ নগদ অর্থের বিনিময়ে ব্যতীত যাবতীয় কেনাকাটা সম্পাদন;
- ইলেকট্রনিক মানি ট্রান্সফার সার্ভিস (ইএমটিএস) ডাক অধিদপ্তর কর্তৃক এককভাবে অথবা অন্য কোনো সরকারি বা বেসরকারি দেশীয় বা আন্তর্জাতিক প্রতিষ্ঠানের সাথে যৌথভাবে প্রবর্তন;
- উক্ত সেবা প্রবর্তনের শর্তাবলি, মূল্যহার, চুক্তির প্রকৃতি, সেবা প্রদানের অধিক্ষেত্রসহ অন্যান্য বিষয় বিধি দ্বারা নির্ধারণ;
- উক্ত সেবা সম্প্রসারণ ও জনগণের নিকট সহজলভ্য করার নিমিত্ত যে-কোনো সংখ্যক এজেন্ট নিয়োগ, পরিবর্তন ও বাতিল করার ক্ষমতা সংরক্ষণ;
- আন্তর্জাতিকভাবেও, ইলেকট্রনিক মানি ট্রান্সফার সার্ভিস (ইএমটিএস) ডাক অধিদপ্তর কর্তৃক এককভাবে অথবা অন্য কোনো সরকারি বা বেসরকারি দেশীয় বা আন্তর্জাতিক প্রতিষ্ঠানের সাথে যৌথভাবে প্রবর্তন;
- ইলেকট্রনিক মানি ট্রান্সফার সার্ভিস (ইএমটিএস) সেবার উন্নয়ন ও সম্প্রসারণে সরকারি বেসরকারি অংশিদারদের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ;

- ইলেকট্রনিক মানি ট্রান্সফার সার্ভিস (ইএমটিএস) এর বহুমুখী ব্যবহার ও বাজারজাতকরণের জন্য আদেশ জারিকরণ।

## ১৯. পোস্টাল ক্যাশ কার্ড, ডিজিটাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস 'নগদ' এবং 'ডাক টাকা'

- ডাক অধিদপ্তর কর্তৃক সেবা প্রদানের নিমিত্ত অভ্যন্তরীণ ও আন্তর্জাতিক পোস্টাল ক্যাশ কার্ড সার্ভিস, ডিজিটাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস 'নগদ' এবং 'ডাক টাকা' প্রবর্তন;
- পোস্টাল ক্যাশ কার্ড সার্ভিস, ডিজিটাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস 'নগদ' এবং 'ডাক টাকা' এর মাধ্যমে সামাজিক নিরাপত্তা বেষ্টিত ভাতা প্রদান, বেতন-ভাতা প্রদান ও ডিজিটাল কমার্সের কেনাকাটাসহ নগদ অর্থের বিনিময়ে ব্যতীত যাবতীয় কেনাকাটা সম্পাদন;
- ডাকঘর সঞ্চয় ব্যাংকের হিসাবসমূহকে ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে রূপান্তরের জন্য পোস্টাল ক্যাশ কার্ড সার্ভিস, ডিজিটাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস 'নগদ' এবং 'ডাক টাকা' এর প্রযুক্তি সমন্বিতভাবে ব্যবহারকরণ;
- পোস্টাল ক্যাশ কার্ড, ডিজিটাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস 'নগদ' এবং 'ডাক টাকা' সেবা ডাক অধিদপ্তর কর্তৃক এককভাবে অথবা অন্য কোনো সরকারি বা বেসরকারি দেশীয় বা আন্তর্জাতিক প্রতিষ্ঠানের সাথে যৌথভাবে প্রবর্তন;
- পোস্টাল ক্যাশ কার্ড, ডিজিটাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস 'নগদ' এবং 'ডাক টাকা' সেবা প্রবর্তনের শর্তাবলি, মূল্যহার, চুক্তির প্রকৃতি, সেবা প্রদানের অধিক্ষেত্রসহ অন্যান্য বিষয় বিধি দ্বারা নির্ধারণ;
- পোস্টাল ক্যাশ কার্ড, ডিজিটাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস 'নগদ' এবং 'ডাক টাকা' সেবা সম্প্রসারণ ও জনগণের নিকট সহজলভ্য করার নিমিত্ত যে-কোনো সংখ্যক এজেন্ট নিয়োগ, পরিবর্তন ও বাতিল করার ক্ষমতা সংরক্ষণ;
- পোস্টাল ক্যাশ কার্ড, ডিজিটাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস 'নগদ' এবং 'ডাক টাকা' সেবা দেশীয় ও আন্তর্জাতিক বিভিন্ন ডেবিট কার্ড ও ক্রেডিট কার্ড সেবার সাথে সমন্বিতভাবে প্রচলন;
- আন্তর্জাতিক পর্যায়ে পোস্টাল ক্যাশ কার্ড এর লেনদেনের হিসাব নিষ্পত্তি (সেটেলমেন্ট) এর জন্য প্রয়োজনীয় বিধি-বিধান অনুসরণপূর্বক নস্ট্রো (Nostro) ও ভস্ট্রো (Vostro) হিসাব খোলা;
- পোস্টাল ক্যাশ কার্ড, ডিজিটাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস 'নগদ' এবং 'ডাক টাকা' সেবার উন্নয়ন ও সম্প্রসারণে সরকারি বেসরকারি অংশিদারদের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ;
- পোস্টাল ক্যাশ কার্ড, ডিজিটাল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস 'নগদ' এবং 'ডাক টাকা' সেবার বহুমুখী ব্যবহার ও বাজারজাতকরণের জন্য আদেশ জারিকরণ।

## ২০. ডিজিটাল পোস্ট অফিস

- ডিজিটাল পোস্ট অফিস থেকে সামাজিক নিরাপত্তা বেষ্টনীর আওতায় বিভিন্ন ভাতা প্রদান;
- ডিজিটাল পোস্ট অফিসের মাধ্যমে সামাজিক উদ্যোক্তা সৃষ্টি;
- প্রতিবন্ধী/অটিস্টিক/বিশেষ সহায়তা প্রয়োজন এরূপ ব্যক্তিদের স্ব-কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি;
- মহিলাদের আত্মকর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি;
- বিভিন্ন বয়সী প্রশিক্ষার্থীদের কম্পিউটারের উপর মৌলিক প্রশিক্ষণ প্রদান;
- ডিজিটাল পোস্ট অফিস থেকে গ্রামীণ জনগণকে আধুনিক তথ্য প্রযুক্তিনির্ভর সেবাসমূহ, যথা: ইন্টারনেট ব্রাউজিং, বিভিন্ন পাবলিক পরীক্ষার ভর্তি ফরম অনলাইনে পূরণ, ফলাফল ডাউনলোড, দেশে-বিদেশে ভিডিও কনফারেন্সিং, ছবি তোলা, ডকুমেন্ট প্রিন্ট আউটসহ প্রভৃতি সেবা প্রদান;
- বাংলাদেশের গ্রামীণ জনগণকে ডিজিটাল পরিষেবা প্রদানের উদ্দেশ্যে ডাক অধিদপ্তর কর্তৃক প্রতিষ্ঠিত ডিজিটাল পোস্ট অফিস পরিচালনা সংক্রান্ত বিধি প্রণয়ন;
- ডিজিটাল পোস্ট অফিসের অফিস সরঞ্জাম ও যন্ত্রপাতির নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ;
- ডিজিটাল পোস্ট অফিসের সেবার উন্নয়ন ও সম্প্রসারণে সরকারি বেসরকারি অংশিদারদের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ;
- ডাক অধিদপ্তরের মাঠ পর্যায়ে কর্মরত কর্মচারীগণ কর্তৃক ডিজিটাল পোস্ট অফিস পরিচালনার বিষয়ে সর্বোচ্চ যত্ন গ্রহণ।

## ২১. উদ্ভাবনী সেবা

- জনগণকে সময়, ব্যয় ও অর্থ সাশ্রয়ী এবং সহজলভ্য ডাক সেবা প্রদানের জন্য আধুনিক উদ্ভাবনী সেবা প্রবর্তন ও এতদ্বিষয়ক বিধি প্রণয়ন;
- এ ধরনের সেবার উদ্ভাবককে বিশেষভাবে পুরস্কৃতকরণ;
- উক্ত সেবা প্রবর্তনের শর্তাবলি, মূল্যহার, চুক্তির প্রকৃতি, সেবা প্রদানের অধিক্ষেত্রসহ অন্যান্য বিষয় বিধি দ্বারা নির্ধারণ;
- উদ্ভাবনী সেবার উন্নয়ন ও সম্প্রসারণে সরকারি বেসরকারি অংশিদারদের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ।

## ২২. ডাক অধিদপ্তরের স্থাবর ও অস্থাবর সম্পত্তি, যানবাহন, অফিস সরঞ্জাম এবং যন্ত্রপাতি

- ডাক অধিদপ্তরের অধিকারে অবস্থিত সকল স্থাবর ও অস্থাবর সম্পত্তি, যানবাহন এবং অফিস সরঞ্জাম ও যন্ত্রপাতি যথাযথভাবে সংরক্ষণ;
- সকল যানবাহন এবং অফিস সরঞ্জাম ও যন্ত্রপাতি-কে টিও এন্ড ই-ভুক্তকরণ;
- সকল ভূ-সম্পত্তির রেকর্ডপত্র হালানাগাদকরণ, নামজারি, খাজনা পরিশোধ, সীমানা নির্ধারণ প্রভৃতি যথাসময়ে সম্পন্নকরণ;
- সকল ভূ-সম্পত্তির বিস্তারিত তথ্য সংবলিত একটি ডাটাবেজ কেন্দ্রীয়ভাবে প্রস্তুতকরণ;
- ভূ-সম্পত্তির সকল রেকর্ডপত্র কেন্দ্রীয়ভাবে সংরক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ;
- ডাক অধিদপ্তরের অধীন সকল ভবন যথাযথভাবে সংরক্ষণ, মেরামত ও ব্যবহার উপযোগীকরণ;
- সকল ভবনের একটি ডাটাবেজ কেন্দ্রীয়ভাবে প্রস্তুতকরণ এবং ভবনের সকল রেকর্ডপত্র কেন্দ্রীয়ভাবে সংরক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ;
- সকল ভবনের নকশাসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ডাক অধিদপ্তরের প্রকৌশল শাখা কর্তৃক সংরক্ষণ;
- ডাক অধিদপ্তরের অধীন ডাকঘরসমূহের নকশা ও রং সমরূপ (আইডেন্টিফিক্যাল) করণ;
- সহজে চিহ্নিত করার উদ্দেশ্যে ডাক অধিদপ্তরের ডাকঘর, অফিস ভবন ও যানবাহনের রং 'লাল' (পোস্টাল রেড) নির্ধারণ।

১৩

## ২৩. ইউনিভার্সাল পোস্টাল ইউনিয়ন, এশিয়ান-প্যাসিফিক পোস্টাল ইউনিয়ন-সহ বিভিন্ন সংগঠনের কার্যক্রমে অংশগ্রহণ এবং আন্তর্জাতিক ও আঞ্চলিক সহযোগিতা জোরদারকরণ

- আন্তর্জাতিক ও আঞ্চলিক পর্যায়ে সহযোগিতা, প্রমিতকরণ, নীতি প্রণয়ন এবং ডাক সম্পদ ব্যবস্থাপনার সাথে সম্পৃক্ত সংস্থাসমূহে কার্যকর ভূমিকা পালন;

- বাংলাদেশের “কর্তৃত্বপ্রাপ্ত ডাক সেবা প্রদানকারী সংস্থা (Designated Postal Operator)” হিসাবে ডাক অধিদপ্তর ইউনিভার্সাল পোস্টাল ইউনিয়ন ও এশিয়ান-প্যাসিফিক পোস্টাল ইউনিয়নের সদস্য হবে এবং সংগঠনদ্বয়ের কর্মকাণ্ডে সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করবে;
- ইউনিভার্সাল পোস্টাল ইউনিয়ন ও এশিয়ান-প্যাসিফিক পোস্টাল ইউনিয়ন কর্তৃক প্রবর্তিত আন্তর্জাতিক ডাক সার্ভিস সংক্রান্ত সংবিধান, ম্যানুয়াল, রেগুলেশনস, প্রটোকল, অতিরিক্ত প্রটোকল, বিধি, চার্টার, কমপেন্ডিয়াম প্রভৃতি সদস্য রাষ্ট্র হিসাবে বাংলাদেশে প্রবর্তন এবং ডাক অধিদপ্তরের মাধ্যমে তার বাস্তবায়ন;
- ইউনিভার্সাল পোস্টাল ইউনিয়নের কংগ্রেসে ও এশিয়ান-প্যাসিফিক পোস্টাল ইউনিয়নের কংগ্রেসে সদস্য রাষ্ট্র হিসাবে সক্রিয় অংশগ্রহণ;
- ইউনিভার্সাল পোস্টাল ইউনিয়নের পোস্টাল অপারেশনস কাউন্সিল অধিবেশন, কাউন্সিল অব অ্যাডমিনিস্ট্রেশন অধিবেশন সহ ইউনিভার্সাল পোস্টাল ইউনিয়নের বিভিন্ন কো-অপারেটিভ, বিভিন্ন কমিটি, উপ-কমিটি ইত্যাদির সভায় সক্রিয় অংশগ্রহণ;
- এশিয়ান-প্যাসিফিক পোস্টাল ইউনিয়নের এক্সিটিউটিভ কাউন্সিল অধিবেশন, বিভিন্ন কমিটি, উপ-কমিটি ইত্যাদির সভায় সক্রিয় অংশগ্রহণ;
- ইউনিভার্সাল পোস্টাল ইউনিয়নের পোস্টাল অপারেশনস কাউন্সিল, কাউন্সিল অব অ্যাডমিনিস্ট্রেশন সহ বিভিন্ন কো-অপারেটিভ, বিভিন্ন কমিটি, উপ-কমিটি এর সদস্যপদ গ্রহণ এবং তাদের সদস্যপদের নির্বাচনে অংশগ্রহণ;
- এশিয়ান-প্যাসিফিক পোস্টাল ইউনিয়নের এক্সিটিউটিভ কাউন্সিল সহ বিভিন্ন কমিটি, উপ-কমিটি এর সদস্যপদ গ্রহণ এবং তাদের সদস্যপদের নির্বাচনে অংশগ্রহণ;
- সরকারের পূর্বানুমোদন সাপেক্ষে ইউনিভার্সাল পোস্টাল ইউনিয়ন ও এশিয়ান-প্যাসিফিক পোস্টাল ইউনিয়ন কর্তৃক প্রবর্তিত বিভিন্ন প্রযুক্তি, প্রদত্ত পরামর্শ ও কারিগরি সহায়তা গ্রহণ;
- ইউনিভার্সাল পোস্টাল ইউনিয়ন, এশিয়ান-প্যাসিফিক পোস্টাল ইউনিয়ন এবং এদের অঙ্গ সংগঠনসমূহের সদস্যপদের চাঁদা সহ অন্যান্য পাওনা যথাসময়ে পরিশোধকরণ;
- ইউনিভার্সাল পোস্টাল ইউনিয়নের সদস্য রাষ্ট্র হিসাবে ৯ অক্টোবর বিশ্ব ডাক দিবস যথাযথভাবে উদযাপন;
- এশিয়ান-প্যাসিফিক পোস্টাল ইউনিয়ন এর অধীন এশিয়ান-প্যাসিফিক পোস্টাল কলেজ আয়োজিত বিভিন্ন প্রশিক্ষণ কোর্স, ওয়ার্কশপ, সেমিনার,

সিম্পেসিয়াম ইত্যাদিতে প্রশিক্ষণার্থী হিসাবে ডাক অধিদপ্তরের কর্মচারীগণের অংশগ্রহণ।

## ২৪. পোস্ট কোড ও পোস্টাল অ্যাড্রেস

- ডাক দ্রব্য বাছাই, গন্তব্যের উদ্দেশ্যে প্রেরণ এবং বিতরণের জন্য একটি আধুনিক ডিজিটাইজড পোস্ট কোড ব্যবস্থা এবং আন্তর্জাতিক মানের একটি পোস্টাল অ্যাড্রেস ব্যবস্থার প্রবর্তন;
- এই সংক্রান্ত বিধিমালা প্রণয়ন;
- পোস্ট কোড ও পোস্টাল অ্যাড্রেস ব্যবস্থাকে ডিজিটাল প্রযুক্তিনির্ভর, সহজ ও সর্বসাধারণের ব্যবহার উপযোগী করার বিষয়টি নিশ্চিতকরণ;
- পোস্ট কোড ও পোস্টাল অ্যাড্রেস ব্যবস্থাকে অভ্যন্তরীণ ও আন্তর্জাতিকভাবে পাসপোর্ট, জমির দলিল, ভোটার পরিচয় পত্র, ব্যাংক হিসাব খোলা সহ অন্যান্য ক্ষেত্রে ব্যবহারের বিষয়ে পদক্ষেপ গ্রহণ;
- পোস্ট কোড ও পোস্টাল অ্যাড্রেস সেবার উন্নয়ন ও সম্প্রসারণে সরকারি বেসরকারি অংশিদারদের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ।

১৪

## ২৫. প্রযুক্তির ব্যবহার

- ডিজিটাল বাংলাদেশ বিনির্মাণে তথ্য প্রযুক্তিনির্ভর ডাক সেবা জনগণকে প্রদানের উদ্দেশ্যে ডাক সার্ভিসের সকল ক্ষেত্রে প্রযুক্তির ব্যবহার নিশ্চিতকরণ;
- ডাক অধিদপ্তরের একটি নিজস্ব কেন্দ্রীয় ওয়েব পোর্টাল এর প্রবর্তন;
- উক্ত ওয়েব পোর্টালের পাশাপাশি বিভিন্ন সার্ভিসের জন্য পৃথক ওয়েব পোর্টালের প্রচলন;
- ডাক অধিদপ্তরের তথ্য প্রযুক্তিনির্ভর ডাক সেবাসমূহ পরিচালনার উদ্দেশ্যে একটি কেন্দ্রীয় ডাটা সেন্টার এবং পাশাপাশি ডাটা নিরাপত্তার জন্য ডিজাস্টার রিকভারি সেন্টারের প্রবর্তন;
- প্রযুক্তিনির্ভর সেবার উন্নয়ন ও সম্প্রসারণে সরকারি বেসরকারি অংশিদারদের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ;
- ডাক সার্ভিস সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্য গ্রাহককে অভ্যন্তরীণ ও আন্তর্জাতিকভাবে অবহিতকরণ এবং তথ্য যথাসময়ে প্রদানের উদ্দেশ্যে উপযুক্ত জনবল সমন্বয়ে গঠিত একটি কল সেন্টার এর প্রবর্তন।

## ২৬. দাপ্তরিক কর্মকাণ্ডে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ

- এপিএ টিমের মাসিক সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন;
- মার্চ পর্যায়ের কার্যালয়ের সঙ্গে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষর ও ওয়েবসাইটে আপলোড;
- বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির সকল প্রতিবেদন অনলাইনে দাখিল;
- মার্চ পর্যায়ের কার্যালয়ের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির অর্ধবার্ষিক মূল্যায়ন প্রতিবেদন পর্যালোচনান্তে ফলাবর্তক (feedback) মন্ত্রণালয়/বিভাগে প্রদান;
- সরকারি কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিসহ অন্যান্য বিষয়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য প্রশিক্ষণ আয়োজন;
- জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল ও তথ্য অধিকার বাস্তবায়ন;
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন;
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও বাস্তবায়ন।

## ২৭. কর্মসম্পাদনে গতিশীলতা আনয়ন ও সেবার মান বৃদ্ধি

- ই-ফাইলিং পদ্ধতি বাস্তবায়ন;
- ডিজিটাল সেবা চালু করা;
- সেবা সহজিকরণ;
- উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও ক্ষুদ্র উন্নয়ন প্রকল্প (SIP) বাস্তবায়ন;
- শূন্য পদের বিপরীতে নিয়োগ প্রদান;
- তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ;
- বিভাগীয় মামলা নিষ্পত্তি।

## ২৮. আর্থিক ও সম্পদ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন

- বাজেট বাস্তবায়নে উন্নয়ন;
- বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি বাস্তবায়ন;
- অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি কার্যক্রমের উন্নয়ন;
- স্বাবর ও অস্বাবর সম্পত্তির হালনাগাদ তালিকা প্রস্তুত করা;
- ইন্টারনেট বিলসহ ইউটিলিটি বিল পরিশোধ;
- অব্যবহৃত/অকেজো যানবাহন বিদ্যমান নীতিমালা অনুযায়ী নিষ্পত্তিকরণ।

## ২৯. প্রশিক্ষণ ও মানব সম্পদ উন্নয়ন

- ডাক অধিদপ্তরের কর্মচারীদের পেশাদারিত্ব বৃদ্ধির লক্ষ্যে ও পেশাগত জ্ঞান উন্নয়নের লক্ষ্যে প্রশিক্ষণ একাডেমি ও প্রশিক্ষণ কেন্দ্র স্থাপন;

- পেশাগত দক্ষতা, পেশাদারিত্ব ও উচ্চমান সমুন্নত রাখার লক্ষ্যে নিয়মিত প্রশিক্ষণ আয়োজন;

১৫

- চিহ্নিত সমস্যা নিরসন ও প্রযুক্তি হস্তান্তর ত্বরান্বিত করার লক্ষ্যে নিয়মিত কর্মশালা, সেমিনার, মতবিনিময় সভা ও প্রশিক্ষণ আয়োজনের মাধ্যমে দক্ষতা অর্জন;
- দক্ষতা ঘাটতি চিহ্নিতপূর্বক জাতীয় ও আন্তর্জাতিক মানের প্রশিক্ষণ নিশ্চিত করতে প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধি;
- গবেষণা ব্যবস্থাপনা দক্ষতা উন্নয়ন, সম্পদ বিনিয়োগ কৌশল ব্যবস্থাপনা, প্রকল্প প্রণয়ন, বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ, মূল্যায়ন ইত্যাদি পেশাদারি প্রশিক্ষণ নিয়মিতভাবে পরিচালনা;
- মাঠ পর্যায়ে জ্ঞান-পার্থক্য হ্রাসে বিশেষ প্রশিক্ষণের আয়োজন;
- মৌলিক ডাক ব্যবস্থার উপর প্রাথমিক প্রশিক্ষণ গ্রহণ বাধ্যতামূলককরণ;
- প্রত্যেক কর্মচারীকে বছরে ন্যূনতম ৬০(ষাট) ঘণ্টা প্রশিক্ষণ গ্রহণ নিশ্চিতকরণ;
- ডাক অধিদপ্তরের সেবাসমূহ প্রযুক্তিনির্ভর করার লক্ষ্যে কর্মচারীদের কম্পিউটার এবং ইংরেজি ভাষার উপর বিশেষ প্রশিক্ষণ প্রদান;
- শুদ্ধভাবে মাতৃভাষা বাংলা লেখার এবং বলার চর্চা নিশ্চিতকরণ;
- প্রশিক্ষণ ও মানব সম্পদ উন্নয়নে সরকারি বেসরকারি অংশিদারত্বের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ;
- ডাক অধিদপ্তরের জন্য প্রযোজ্য আইন কানুন ও সরকারি চাকুরির জন্য প্রযোজ্য বিধানাবলির উপর কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান।

## ৩০. উদ্দীপনা ও প্রণোদনা

- ডাক সেবা ও ডাক পণ্য বিষয়ক গবেষণা, সম্প্রসারণ ও উন্নয়ন কর্মকাণ্ডে উৎকর্ষ সাধনে উৎসাহিতকরণ এবং স্বীকৃতিদানের জন্য পুরস্কার প্রদানকে প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ;
- উদ্দীপনা ও প্রণোদনা সৃষ্টিতে সরকারি বেসরকারি অংশিদারত্বের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ;
- বিশেষ প্রণোদনা প্রদানের উদ্যোগ গ্রহণ।

## ৩১. মুদ্রণ, প্রকাশনা, প্রচার ও প্রচারণা

- বিভিন্ন প্রকার ডাক সেবা প্রদানের লক্ষ্যে ফরম ও মনিহারি সামগ্রী মুদ্রণ ও প্রকাশের জন্য ডাক অধিদপ্তরের নিজস্ব একটি প্রিন্টিং প্রেস এর সংস্থান;
- ডাক সেবার বৈশিষ্ট্য ও নতুন ডাক সেবা সম্পর্কে ব্যাপক প্রচারের ব্যবস্থা গ্রহণ;
- মাঠ পর্যায়ে কাঁচরত অন্যান্য দপ্তরের সাথে নিবিড় যোগাযোগ রক্ষা;



- বিভিন্ন ট্রেড অ্যাসোসিয়েশন ও ব্যবসায়িক সংগঠনকে ডাক সেবা সম্পর্কে নিয়মিত ভিত্তিতে অবহিতকরণ;
- মুদ্রণ, প্রকাশনা, প্রচার ও প্রকাশনা কাজের উন্নয়ন ও সম্প্রসারণের জন্য সরকারি বেসরকারি অংশিদারদের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ;
- বিভিন্ন পেশাজীবী সংগঠন, ব্যবসায়ী সংগঠনের সাথে নিবিড় সম্পর্ক রক্ষাকরণ, ক্ষেত্রমত, স্থানীয়ভাবে এ সকল সংগঠনের সদস্যপদ গ্রহণ।

## ৩২. ডাক সেবার উন্নয়ন, গবেষণা ও উদ্ভাবন

- ডাক সেবার মান উন্নয়ন ও নতুন সেবা প্রবর্তনের জন্য ডাক অধিদপ্তরে একটি সেবা উন্নয়ন ও গবেষণা সেল এর প্রবর্তন;
- ডাক সেবার মানোন্নয়নের সকল ক্ষেত্রে ইনোভেশনকে উৎসাহিতকরণ;
- ডাক সেবার দক্ষতা বৃদ্ধির ক্ষেত্রে বিদ্যমান প্রতিবন্ধকতাসমূহকে চিহ্নিতকরণ এবং সেগুলো অপসারণে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ নিশ্চিতকরণ;
- সকল প্রাতিষ্ঠানিক কাজে ডাক এবং সংশ্লিষ্ট প্রযুক্তি ও সেবাসমূহের উদ্ভাবনী ব্যবহারকে উদ্বুদ্ধকরণ;
- অংশীজনের সক্রিয় অংশগ্রহণে উদ্ভাবনী উদ্যোগ গ্রহণ;
- ইনোভেশনকে স্বীকৃতি ও প্রণোদনা প্রদান প্রাতিষ্ঠানিকীকরণের উদ্যোগ গ্রহণ;
- বাজার চাহিদার সাথে সামঞ্জস্য রেখে ডাক সেবার উন্নয়ন এবং বাজার সম্প্রসারণের লক্ষ্যে কার্যক্রম গ্রহণ;
- ডাক সেবার উন্নয়ন ও সম্প্রসারণের জন্য সরকারি বেসরকারি অংশিদারদের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ;
- প্রচলিত ডাক সেবার মানোন্নয়ন এবং নতুন ডাক সেবার উদ্ভাবন।

১৬

## ৩৩. পরিবেশ সংরক্ষণ, পরিবেশবান্ধব প্রযুক্তি ও সবুজ প্রযুক্তি ব্যবহার

- পরিবেশ সংরক্ষণ, পরিবেশবান্ধব প্রযুক্তি ও সবুজ প্রযুক্তির ব্যবহারে সংশ্লিষ্ট সকলকে উদ্বুদ্ধ ও উৎসাহিতকরণ;
- পরিবেশবান্ধব ডাক নেটওয়ার্ক গড়ে তোলার লক্ষ্যে যথাযথ কাটামো প্রণয়ন এবং এ সংক্রান্ত কার্যক্রম জোরদারকরণ;
- ডাক পরিধিতে পরিবেশবান্ধব কর্মকাণ্ডের প্রচার, প্রসার ও আত্মীকরণ অব্যাহত রাখা;
- সবুজ ডাক খাতের উন্নয়নে নবায়নযোগ্য শক্তি ব্যবহারে উদ্বুদ্ধকরণ;
- শক্তির বিকল্প উৎসসমূহের ব্যবহার বৃদ্ধির উদ্যোগ গ্রহণ;
- কার্বন নিঃসরণ হ্রাসের উদ্যোগ গ্রহণ;
- ডাকঘর ভবনে পরিবেশবান্ধব শক্তির উৎস সৌর প্যানেল স্থাপন;

- বিকল্প জ্বালানিনির্ভর পরিবেশবান্ধব মেইল গাড়ি প্রবর্তন;
- পরিবেশ সংরক্ষণ, পরিবেশবান্ধব প্রযুক্তি ও সবুজ প্রযুক্তির ব্যবহার বৃদ্ধির লক্ষ্যে সরকারি বেসরকারি অংশিদারত্বের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ;
- দুর্যোগপ্রবণ এলাকায় সরকারি, বেসরকারি ও আন্তর্জাতিক সংস্থার অবকাঠামোগত উন্নয়নসহ আর্থ-সামাজিক পুনর্বাসন তৎপরতাকে স্বাগত জানানো।

## ৩৪. কল্যাণ ও নিরাপত্তা

- ডাক অধিদপ্তরের কর্মচারীদের চিকিৎসা সেবা প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় সংখ্যক ডাক্তার ও চিকিৎসা কেন্দ্র এর সংস্থান;
- জরুরি রোগীর চিকিৎসা সেবা প্রদানের জন্য বিভাগীয় পর্যায়ে অ্যাম্বুলেন্স ও বিনামূল্যে জীবন রক্ষাকারী ঔষধের সংস্থান;
- দিবা যত্ন কেন্দ্র এর সংস্থান;
- জ্যেষ্ঠ নাগরিক ও প্রতিবন্ধী/অটিস্টিক ব্যক্তিগণের জন্য সেবা নিশ্চিতকরণে বিশেষ ব্যবস্থার প্রবর্তন;
- প্রতিবন্ধী/অটিস্টিক এবং বিশেষ সহায়তা প্রয়োজন এরূপ ব্যক্তিগণের অধিকার সুরক্ষার জন্য নির্দেশিকা প্রণয়ন;
- প্রয়োজনীয় সংখ্যক মসজিদ ও ক্যান্টিন এর ব্যবস্থাকরণ;
- যথাযথ অগ্নি নির্বাপন ব্যবস্থা ও আপৎকালীন সময়ে জরুরি নির্গমন পথ সংবলিত ব্যবস্থার প্রবর্তন;
- কর্মচারীদের বিনোদনের জন্য বিনোদন ক্লাব এর সংস্থান;
- বাৎসরিক ভিত্তিতে ক্রীড়া প্রতিযোগিতা, বনভোজন ইত্যাদি আয়োজন;
- জাতীয় ও আন্তর্জাতিক দিবস যথাযোগ্য মর্যাদায় উদযাপন এবং এলক্ষ্যে আলোচনা, সাংস্কৃতিক অনুষ্ঠানসহ বিভিন্ন কর্মসূচি গ্রহণ;
- কল্যাণ ও নিরাপত্তা কার্যক্রমের উন্নয়ন ও সম্প্রসারণের জন্য সরকারি বেসরকারি অংশিদারত্বের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ;
- ডাক অধিদপ্তরের বিভাগীয় পর্যায়ে কিন্ডারগার্টেন, প্রাথমিক বিদ্যালয়, উচ্চ বিদ্যালয় ও কলেজ এর প্রবর্তন।

## ৩৫. অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা, হিসাব, পরিদর্শন ও পরিবীক্ষণ ব্যবস্থা

- ডাক অধিদপ্তরের হিসাব সংক্রান্ত কার্যক্রমের সচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও সঠিকতা নিশ্চিতকরণের উদ্দেশ্যে একটি অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা হিসাব ব্যবস্থার প্রবর্তন;
- অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষার জন্য প্রয়োজনীয় সংখ্যক অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা সেল গঠন;

- বৎসরে ন্যূনতম ২ (দুই) বার ডাকঘর পরিদর্শন এবং এতৎসংক্রান্ত পরিদর্শন প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্মকর্তার নিকট দাখিলকরণ;
- তথ্য প্রযুক্তিনির্ভর ব্যবস্থাপনা পদ্ধতির প্রচলন;
- তথ্য প্রযুক্তিনির্ভর হিসাব পদ্ধতির প্রচলন;
- তথ্য প্রযুক্তিনির্ভর ট্রেজারি সিস্টেম এর প্রবর্তন;

১৭

- ক্ষয়-ক্ষতি ও জালিয়াতি প্রতিরোধকল্পে তথ্য প্রযুক্তির সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিতকরণ;
- অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা, হিসাব, পরিদর্শন ও পরিবীক্ষণ ব্যবস্থার উন্নয়ন ও সম্প্রসারণের জন্য সরকারি বেসরকারি অংশিদারদের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ;
- ডাক অধিদপ্তরের প্রকৌশলীবৃন্দ কর্তৃক ডাক অধিদপ্তরের ভবনসমূহ এবং যানবাহন ও যন্ত্রপাতি নিয়মিত পরিদর্শন নিশ্চিতকরণ।

### ৩৬. ডাক সেবা উন্নয়ন পরিষদ

- ডাক সেবার উন্নয়ন, সম্প্রসারণ ও যুগোপযোগিকরণ, টেকসই উন্নয়ন এবং গ্রাহক চাহিদা পূরণের নিমিত্ত, অভিজ্ঞ ও পেশাদারিত্ব জ্ঞানসম্পন্ন দক্ষ ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান বা ব্যবসায়িক সংগঠনের সদস্য সমন্বয়ে একটি ডাক সেবা উন্নয়ন পরিষদ গঠন;
- উন্নয়ন পরিষদের কর্মপরিধি, কার্যাবলি ও সাংগঠনিক কাঠামো বিধি দ্বারা নির্ধারণ;
- উন্নয়ন পরিষদ কর্তৃক ডাক সেবার সম্প্রসারণ, ব্যবসার উন্নয়ন, ব্যবসাবান্ধব পরিবেশ সৃষ্টি, নীতিমালার প্রয়োগ ও বাস্তবায়ন, নীতি-নির্ধারণ, প্রশিক্ষণ এবং আন্তঃপ্রতিষ্ঠান সম্পর্কোন্নয়নসহ প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ডাক অধিদপ্তরকে পরামর্শ প্রদান।

### ৩৭. গ্রাহক সেবার উন্নয়ন এবং গ্রাহক স্বার্থ ও গ্রাহক সন্তুষ্টি নিশ্চিতকরণ

- গ্রাহকবান্ধব পরিবেশ সৃষ্টির লক্ষ্যে যথাযথ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার বাস্তবায়ন;
- গ্রাহক সেবার উন্নয়ন এবং গ্রাহক স্বার্থ ও গ্রাহক সন্তুষ্টি নিশ্চিতকরণের জন্য প্রয়োজনীয় বিধি প্রণয়ন;
- কার্যকর, অব্যাহত ও সুবিধাজনক গ্রাহক মতভেদ নিরসন ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা;
- সর্বোচ্চ ডাক প্রেরণকারী গ্রাহক, সংস্থা বা ব্যক্তিকে সম্মাননা প্রদান;
- গ্রাহকের আইনানুগ গোপনীয়তা রক্ষা এবং ব্যক্তিগত তথ্যের সুরক্ষা নিশ্চিতকরণ;

- গ্রাহক সেবা সম্পর্কিত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন ও প্রকাশ;
- গ্রাহকগণের সুবিধার্থে ডাক অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে ডাক সেবা সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য প্রদান নিশ্চিতকরণ;
- ডাক অধিদপ্তরের বিভিন্ন সেবা সম্পর্কে গ্রাহকগণকে অবহিতকরণের নিমিত্ত বিভিন্ন বুকলেট, লিফলেট, ব্রশিয়ার, পোস্টার ইত্যাদি নিয়মিত ভিত্তিতে প্রকাশ;
- প্রতিটি প্রশাসনিক ও অপারেটিভ অফিসে গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির নিমিত্ত একজন অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা এবং আপিল নিষ্পত্তির জন্য একজন আপিল নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা নিশ্চিতকরণ;
- গ্রাহক সেবার উন্নয়ন এবং গ্রাহক স্বার্থ ও গ্রাহক সন্তুষ্টি নিশ্চিতকরণের জন্য সরকারি বেসরকারি অংশিদারদের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ;
- প্রতি ৩ (তিন) মাসে উপজেলা পর্যায় পর্যন্ত অন্ততপক্ষে ১(এক) টি করে গ্রাহক সম্মেলন আয়োজন।

৩৮.

### পরিকল্পনা ও অর্থায়ন

- জাতীয় চাহিদা অনুযায়ী স্বল্প, মধ্য ও দীর্ঘমেয়াদি পরিকল্পনায় অগ্রাধিকার ক্ষেত্র নির্ধারণ;
- উদ্ভাবনী কাজে প্রাতিষ্ঠানিকভাবে স্বীকৃতি প্রদান এবং প্রণোদনা প্রদানের পদক্ষেপ গ্রহণ;
- গবেষণার ভিত্তি দৃঢ় করার স্বার্থে জ্ঞান ও দক্ষতা নিয়মিত বৃদ্ধির ব্যবস্থা গ্রহণ;
- গবেষণা পরিকল্পনা ও অগ্রাধিকারের ক্ষেত্রে গ্রাহক চাহিদার ওপর গুরুত্ব আরোপ;
- সরকারি বেসরকারি অংশিদারদের মাধ্যমে গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনায় উৎসাহিতকরণ;
- সমন্বয়যোগী গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনার জন্য সমন্বয় ও অর্থায়ন।

### ৩৯. ডাক সেবা সম্প্রসারণের জন্য কোম্পানি প্রতিষ্ঠা

- ডাক সেবা সম্প্রসারণের নিমিত্ত, ক্ষেত্রমত, কোম্পানি প্রতিষ্ঠা;
- উক্ত কোম্পানি কর্তৃক এককভাবে অথবা অন্য কোন সরকারি বা বেসরকারি দেশীয় বা আন্তর্জাতিক প্রতিষ্ঠানের সাথে যৌথভাবে কার্যক্রম পরিচালনাকরণ;
- কোম্পানি কর্তৃক সেবা প্রবর্তনের শর্তাবলি, মূল্যহার, চুক্তির প্রকৃতি, সেবা প্রদানের অধিক্ষেত্রসহ অন্যান্য বিষয় বিধি দ্বারা নির্ধারণ;

১৮

- সেবা সম্প্রসারণ ও জনগণের নিকট সহজলভ্য করার নিমিত্ত কোম্পানি কর্তৃক যে-কোনো সংখ্যক এজেন্ট নিয়োগ, পরিবর্তন ও বাতিল করার ক্ষমতা সংরক্ষণ।

## ৪০. মেধাস্বত্ব সংরক্ষণ

- প্রতিষ্ঠান ও ব্যক্তিকে প্রযুক্তি ও জ্ঞান উদ্ভাবনে জাতীয় ও আন্তর্জাতিক পর্যায়ে মেধাস্বত্ব প্রাপ্তিতে সহযোগিতা ও উৎসাহ প্রদান;
- মেধাস্বত্ব সংরক্ষণে সরকারি বেসরকারি অংশিদারত্বের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ;
- উদ্ভাবিত প্রযুক্তির জন্য প্রণোদনা ও রয়্যালটি প্রদানের মাধ্যমে মেধাস্বত্ব সংরক্ষণ কর্মসূচি গ্রহণ।

## ৪১. সাইবার অপরাধ থেকে সুরক্ষা ও নিরাপত্তা

- সাইবার অপরাধ ও হুমকি থেকে দেশের সার্বভৌমত্ব ও নিরাপত্তা, জননিরাপত্তা, সামাজিক ও সাংস্কৃতিক মূল্যবোধ রক্ষা;
- ডিজিটাল আক্রমণ থেকে গুরুত্বপূর্ণ তথ্য অবকাঠামো সুরক্ষার পাশাপাশি দেশের নাগরিকের ব্যক্তিগত, প্রাতিষ্ঠানিক, আর্থিক ডাক সেবাসহ আর্থিক তথ্যের নিরাপত্তায় এবং সামগ্রিক ডিজিটাল নিরাপত্তা বিধানের জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ;
- ডাক সেবা বা ডাক পণ্যের মাধ্যমে ঘৃণা, বিদ্বেষ, নারীর প্রতি সহিংসতা ও অশ্লীলতা, ধর্মীয় উগ্রবাদ, জঙ্গিবাদ, ধর্মবিদ্বেষী প্রচারণা বন্ধে কার্যকর প্রতিরোধমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ;
- ডিজিটাল বিশ্বে প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো, প্রশিক্ষিত কর্মীবাহিনী, প্রক্রিয়া, প্রযুক্তি ও সহযোগিতার সমন্বিত প্রয়োগের মধ্য দিয়ে সাইবার অপরাধের প্রতিকার, প্রতিরোধ, দমন, সাইবার হুমকির ক্ষেত্রে সাড়া প্রদান এবং ডিজিটাল আক্রমণ থেকে ক্ষতি কমানোর সক্ষমতা বৃদ্ধি;
- সাইবার অপরাধ থেকে সুরক্ষা ও নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণে সরকারি বেসরকারি অংশিদারত্বের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ;
- ডিজিটাল নিরাপত্তা সম্পর্কিত আইনি ব্যবস্থা, কারগিরি ও পদ্ধতিগত ব্যবস্থা, প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো তৈরি, সক্ষমতা অর্জন এবং আন্তর্জাতিক সহযোগিতার বিষয়ে যথাযথ গুরুত্ব আরোপ এবং প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ।

## ৪২. দুর্যোগ ও আপদকালীন ব্যবস্থা

- ঝুঁকি ব্যবস্থাপনাসহ দুর্যোগ ও আপদকালীন অবস্থায় কার্যকর এবং দ্রুত প্রশমনে সহায়তার জন্য ডাক খাতের প্রমিত কার্যপদ্ধতি নির্ধারণ;
- যথাযথ নিয়ন্ত্রণমূলক কাঠামো প্রস্তুতকরণ;
- কার্যকর দুর্যোগ ও আপদকালীন ব্যবস্থা প্রবর্তনের লক্ষ্যে সরকারি বেসরকারি অংশিদারত্বের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ;
- দুর্যোগের পূর্বাভাস, পর্যবেক্ষণ, সতর্কবার্তা প্রচার এবং দ্রুত তথ্য আদান-প্রদানের জন্য তথ্যপ্রযুক্তির ব্যবহারকে উৎসাহিতকরণ।

### ৪৩. তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার ও প্রয়োগ

- জাতীয় ডাক নীতিতে বর্ণিত ব্যবস্থাসমূহ তথ্য প্রযুক্তি নির্ভরকরণ;
- তথ্যপ্রযুক্তি ভিত্তিক সেবা প্রদানের জন্য জনবল ও প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা উন্নয়নে উদ্যোগ গ্রহণ;
- প্রত্যেক পোস্টম্যানকে ট্র্যাক ও ট্রেস সিস্টেম এর আওতায় আনয়ন;
- প্রতিটি ডাক দ্রব্যে আরএফআইডি ট্যাগ সংযোজন;
- উপরিবর্ণিত ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য ডাক অধিদপ্তর কর্তৃক, সরকারের পূর্বানুমোদনক্রমে, প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ;
- তথ্য প্রযুক্তিনির্ভর পদ্ধতি ও তৎসংশ্লিষ্ট নীতিমালা সরকার কর্তৃক নির্ধারণ;
- তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সুষ্ঠু ব্যবহার ও সঠিক প্রয়োগের লক্ষ্যে সরকারি বেসরকারি অংশিদারদের আওতায় সহযোগিতা গ্রহণ;

১৯

- তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার ও প্রয়োগের ক্ষেত্রে, যতদূর সম্ভব, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি আইন, ২০০৬ ও তদধীন প্রণীত বিধি বা প্রবিধানের বিধানাবলি অনুসরণ।

### ৪৪. ডাক সংক্রান্ত অন্যান্য নীতি ইত্যাদির প্রয়োগ

- এই নীতির বিধান সাপেক্ষে ডাক খাতের অন্যান্য নীতি প্রয়োগ ও প্রযোজ্য হবে;
- ডাক খাত সম্পর্কিত অন্য কোনো নীতির বিধানাবলিতে অস্পষ্টতা বা বিরোধ দেখা দিলে এই নীতির সংশ্লিষ্ট বিধানাবলি প্রযোজ্য হবে।

### ৪৫. জটিলতা নিরসনে ক্ষমতা

- ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ, ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয় এই নীতির যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবে;
- এই নীতি কার্যকর বা বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে, কোনো অসুবিধা দূরীকরণের প্রয়োজনীয়তা দেখা দিলে বা কোনো অস্পষ্টতা স্পষ্টীকরণের প্রয়োজনীয়তা দেখা দিলে বা কোনো ব্যাখ্যার প্রয়োজনীয়তা দেখা দিলে, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ এই নীতি ও অন্যান্য নীতির সাথে সামঞ্জস্য রেখে অসুবিধা দূরীকরণ বা অস্পষ্টতা স্পষ্টীকরণ বা ব্যাখ্যা প্রদান করত উক্ত বিষয়ে প্রয়োজনীয় দিক-নির্দেশনা পারবে।

### ৪৬. মূল পাঠ এবং ইংরেজি পাঠ

- জাতীয় ডাক নীতির মূল পাঠ বাংলাতে হবে;

- এই নীতি প্রবর্তনের পর সরকার এই নীতির ইংরেজিতে অনূদিত একটি নির্ভরযোগ্য পাঠ (Authentic Text) প্রকাশ করবে;
- এই নীতির ইংরেজিতে অনূদিত পাঠ ও বাংলা পাঠের মধ্যে বিরোধের ক্ষেত্রে বাংলা পাঠ প্রাধান্য পাবে।

## ৪৭. উপসংহার

আধুনিক তথ্যপ্রযুক্তির সর্বোত্তম ব্যবহারের মাধ্যমে সাশ্রয়ী ও নির্ভরযোগ্য ডাক সেবা জনগণের দোরগোড়ায় পৌঁছানোর দায়িত্ব ডাক অধিদপ্তর এর ওপর ন্যস্ত। ডাক সেবা যুগোপযোগিকরণ ও আধুনিক প্রযুক্তি অভিযোজনের লক্ষ্যে প্রকল্প গ্রহণ, বাস্তবায়ন, ডাক সংক্রান্ত আইন ও নীতিমালা প্রণয়ন, ইউনিভার্সাল পোস্টাল ইউনিয়ন, এশিয়ান-প্যাসিফিক পোস্টাল ইউনিয়ন-সহ আন্তর্জাতিক সংস্থাসমূহের সাথে সংযোগ রক্ষা করে ডাক সেবা আধুনিকায়নে ডাক অধিদপ্তর নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছে।

বর্তমান সরকারের বলিষ্ঠ ও গতিশীল নেতৃত্ব ও আন্তরিক দিক নির্দেশনার ফলে এবং ডাক অধিদপ্তরের সর্বস্তরের কর্মচারীর ঐকান্তিক প্রচেষ্টায় বর্তমান সরকারের অঙ্গীকার “ডিজিটাল বাংলাদেশ” তথা রূপকল্প-২০২১ এবং বর্তমান সরকারের নির্বাচনী ইশতেহার, ২০১৮ সমৃদ্ধির অগ্রযাত্রায় বাংলাদেশ বাস্তবায়নের প্রয়াসে সরকারের অন্যান্য সংস্থার ন্যায়ডাক অধিদপ্তর উল্লেখযোগ্য অগ্রগতি সাধন করেছে। ডাক অধিদপ্তর তার সেবাদান প্রক্রিয়াকে আধুনিক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তিনির্ভর করার মাধ্যমে জনগণকে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে প্রচলিত পদ্ধতি পরিবর্তনে দৃঢ়প্রতিজ্ঞ।

ডাক অধিদপ্তর কর্তৃক সাশ্রয়ী, সর্বজনীন এবং নির্ভরযোগ্য ডাক সেবা প্রদান করার পাশাপাশি প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন ও আধুনিক প্রযুক্তি অভিযোজনের মাধ্যমে সাশ্রয়ী, মানসম্পন্ন ও আন্তর্জাতিক মানের ডাক সেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে ডাক খাত, ডাক সেবা ও ডাক দ্রব্য সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিচালনার দর্শন, লক্ষ্য, উদ্দেশ্য, কৌশল ও বাস্তবায়ন পদ্ধতির একটি সংক্ষিপ্ত রূপরেখা জাতীয় ডাক নীতি ২০১৯। এ নীতি ডাক খাতের জন্য সুনির্দিষ্ট দিক-নির্দেশনা ও ভবিষ্যৎ পরিকল্পনার গতি-প্রকৃতি সংবলিত করে প্রণীত হয়েছে। এ নীতিতে বিধৃত বক্তব্যে বাংলাদেশের প্রেক্ষিত পরিকল্পনা (২০১১-২০২১); সপ্তম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা (২০১৬-২০২০); টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট (২০১৬-২০৩০); বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি এবং বর্তমান সরকারের নির্বাচনী ইশতেহার, ২০১৮ সমৃদ্ধির অগ্রযাত্রায় বাংলাদেশ এর লক্ষ্য, উদ্দেশ্য ও কর্মপরিকল্পনায় বর্ণিত প্রত্যাশা ও আকাঙ্ক্ষার পরিপূর্ণ প্রতিফলন ঘটেছে।

