

আমাদের লক্ষ্য(Our Vision) :

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সাথে তাল মিলিয়ে স্বল্প সময়ে এবং স্বল্প খরচে জনগণের দোরগোড়ায় ডাক সুবিধা পৌঁছে দেয়ার মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন করা এবং সততা, বিশ্বস্ততা ও জনসেবার ব্রত নিয়ে ভৌত, আর্থিক, ইলেকট্রনিকসহ সব ধরনের মানসম্মত সার্ভিস প্রদান করার মাধ্যমে বাংলাদেশ ডাক বিভাগকে বিশ্বমান সম্পন্ন প্রতিষ্ঠানে উন্নীত করা।

আমাদের উদ্দেশ্য (Our Mission) :

দেশের অভ্যন্তরে ও বিদেশে উচ্চমান সম্পন্ন ডাকসেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন। এ লক্ষ্যে বাংলাদেশ ডাক বিভাগের করণীয়ঃ

- গ্রাহক চাহিদা পূরণের জন্য নিবেদিত হওয়া।
- দক্ষ ও বিশ্বস্ত সেবা দানের লক্ষ্যে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করা।
- কর্মচারীদের মাঝে সেবা প্রদানের প্রতিযোগিতামূলক মনোভাব এবং সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে গ্রাহকের সাথে সম্মানজনক আচরণ করা।
- দেশের সামাজিক অর্থনৈতিক অবস্থার প্রতি লক্ষ্য রেখে প্রতিষ্ঠান পরিচালনা করা।
- এলাকাভেদে দেশের সকল স্তরে মানসম্মত সেবা প্রদান করা

আমাদের সার্ভিসসমূহ (Our Services):

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ জনসাধারণকে মূলত দুই ধরনের সার্ভিস প্রদান করে থাকে:-

১। মূল সার্ভিস ২। এজেন্সী সার্ভিস।

মূল সার্ভিস

- সাধারণ চিঠিপত্র
- রেজিঃ চিঠিপত্র
- জি ই পি
- ই এম এস
- মনিঅর্ডার
- পার্সেল সার্ভিস
- ভি পি পি
- ভি পি এল
- ডাকটিকেট বিক্রয়
- ডাক দ্রব্য গ্রহণ, প্রেরণ ও বিলি।

এজেন্সী সার্ভিস

- ডাক জীবন বীমা
- সঞ্চয় ব্যাংক, সঞ্চয়পত্র বিক্রয় ও ভাঙ্গানো
- প্রাজ বন্ড বিক্রয় ও ভাঙ্গানো
- মোটরগাড়ীর ট্যাক্সটোকেন ও ড্রাইভিং লাইসেন্স ফি গ্রহণ ও নবায়ন
- বিডি ব্যান্ডারোল মুদ্রণ ও বিক্রয়
- টেলিফোন বিল গ্রহণ ও প্রি-পেইড কার্ড বিক্রয়
- সরকারের সকল প্রকার নন পোস্টাল টিকেট মুদ্রণ ও বিতরণ
- সরকারী সিদ্ধান্তক্রমে অন্য যে কোন সেবা।

আমাদের গ্রাহক (Our Customers):

- দেশের অভ্যন্তরে এবং দেশের বাইরে যে সকল নাগরিক ডাক সেবা গ্রহণ করে থাকেন
- দেশের এবং বাইরের বিভিন্ন সরকারী বেসরকারী প্রতিষ্ঠান যারা ডাকের মাধ্যমে সেবা গ্রহণ করে থাকে
- বিভিন্ন ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠান যারা ডাক সার্ভিসের মাধ্যমে ডকুমেন্ট, পার্সেল প্রেরণ করে থাকে
- সর্বোপরি ডাকের স্বার্থসংশ্লিষ্ট সকল পর্যায়ের, আধা-সরকারী, স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠান ডাক বিভাগের সম্মানিত গ্রাহক

গ্রাহকের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি (Commitment to Customers) :

- গ্রাহকের প্রতি আমাদের আছে শ্রদ্ধা, সৌজন্য ও সহযোগিতামূলক মনোভাব
- সর্বোত্তম সেবা প্রদানের মানসিকতা
- দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলে ডাক সেবা প্রদানের নিশ্চয়তা, ডাক দ্রব্যাদির নিরাপত্তা বিধান
- আমানতকারীর আমানতের নিশ্চয়তা প্রদান
- ডাক বিভাগ এলাকা নির্বিশেষে দেশের সকল জনগণের কাছে সার্বজনীন ডাক সেবা (চিঠি পত্র) পৌঁছে দিতে অঙ্গীকারবদ্ধ

ডাক সেবার সময়সীমা(Standard time of Services) :

সাধারণ ডাকসেবা

| ক্রমিক নং | ডাক সেবার ধরণ | প্রদানের সময়সীমা |
|--------------|------------------|--|
| ১ | সাধারণ চিঠি বিলি | শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫ দিন |
| ২ | রেজিঃ চিঠি বিলি | শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ |

| | | |
|---|------------------|--|
| | | দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫ দিন |
| ৩ | জি ই পি | শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন এবং দেশের অন্যান্য জেলা শহরে ২ দিন |
| ৪ | ই,এম,এস | ডাকঘরের বুক করা ৩৬ ঘন্টার মধ্যে বিলিকারী ডাক প্রশাসনে পৌঁছানো |
| ৫ | এয়ার পার্সেল | ডাকঘরে বুক করার পর ৭২ ঘন্টার মধ্যে বিলিকারী ডাক প্রশাসনে পৌঁছানো |
| ৬ | মানি অর্ডার বিলি | শহরের অভ্যন্তরে পরের দিন, দেশের অন্যান্য শহরে ২ দিন এবং প্রত্যন্ত অঞ্চলে ৫ দিন |

আর্থিক সেবা

| ক্রমিক নং | ডাক সেবার ধরণ | প্রদানের সময়সীমা |
|--------------|-----------------------------|---|
| ১ | সঞ্চয় হিসাব /মেয়াদী হিসাব | প্রধান ডাকঘরে তাৎক্ষণিকভাবে। ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে ২০ মিনিট এবং কম্পিউটার প্রযুক্তিতে ৩ মিনিটে সেবা প্রদান করা হয়। |
| ৩ | হিসাব স্থানান্তর | এক জেলা থেকে অন্য জেলায়; এক অফিস থেকে অন্য অফিসে ১০ দিন |
| ৩ | মরনোত্তর দাবী | আবেদনের তারিখ থেকে পরবর্তী একমাস |
| ৪ | মেয়াদপূর্তি সেবা | জিপি ও প্রধান ডাকঘরে সাথে সাথে, উপজেলা অফিস, সাব অফিস ও শাখা অফিসে আবেদনের ১০ দিনের মধ্যে |

ডাক জীবন বীমা

| ক্রমিক নং | ডাক সেবার ধরণ | প্রদানের সময়সীমা |
|--------------|-------------------|--|
| ১ | পলিসি গ্রহণ | পলিসি গ্রহণ প্রক্রিয়া শুরু করার এক মাসের মধ্যে বীমা দলিল সরবরাহ |
| ২ | হিসাব স্থানান্তর | ১৫ দিনের মধ্যে |
| ৩ | মরনোত্তর দাবী | আবেদনের তারিখ থেকে তিন মাস |
| ৪ | ঋণ গ্রহণ | আবেদনের তারিখ থেকে এক মাস |
| ৫ | মেয়াদপূর্তি সেবা | আবেদনের তারিখ থেকে এক মাস |

ডাক সেবা সম্পর্কে অভিযোগ দাখিল (Complaint Relating Postal Service)

| অভিযোগের ধরণ | কোথায় করতে হবে | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|---|---|--|
| চিঠিপত্র, মনিঅর্ডার, পার্সেল সংক্রান্ত। | সংশ্লিষ্ট পোস্টমাস্টার অনুলিপি সংশ্লিষ্ট ডিপিএমজি | তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্তিস্বীকার। তদন্ত পূর্বক ৩ সপ্তাহের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ |
| গুরুতর আর্থিক/ডাকসেবায় অনিয়ম | সংশ্লিষ্ট ডিপিএমজি অনুলিপি পিএমজি | তাৎক্ষণিকভাবে প্রাপ্তিস্বীকার। তদন্ত পূর্বক ১ মাসের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ |
| নীতি নির্ধারনী বিষয়ের সাথে সম্পৃক্ত অনিয়ম | পিএমজি/ডাক অধিদপ্তর | ৭ দিনের মধ্যে প্রাপ্তিস্বীকার। কার্যক্রম গ্রহণশেষে ৩ মাসের মধ্যে ফলাফল অভিযোগকারীকে অবহিতকরণ |

মানসম্মত সার্ভিসসমূহ (Quality Services) :

দেশের অভ্যন্তরে গ্যারান্টিড এক্সপ্রেস পোস্ট (GEP) এর মাধ্যমে ডাকদ্রব্যাদি গ্রহণের পর দ্রুত পরিবহন করে ২৪ ঘন্টার মধ্যে প্রাপকের নিকট বিলি প্রদান করা হয়। এক্সপ্রেস মেইল সার্ভিস(EMS) এর মাধ্যমে দেশের বাইরে ৭২ ঘন্টার মধ্যে বিলি প্রদান করা হয়।

গ্রাহকের নিকট ডাক বিভাগের প্রত্যাশা (Expectation From Our Clients):

- ডাক দ্রব্যাদির উপর প্রাপক ও প্রেরকের পূর্ণ ঠিকানা স্পষ্টাঙ্করে লেখা
 - প্রাপকের ঠিকানায় পোস্ট কোর্ড নম্বর উল্লেখ করা
 - রেজিস্টার্ড (Registered), ইনসিওরড (Insured) জিইপি (GEP), ই এম এস (EMS) পার্সেল(Parcel) এর ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ফর্ম যত্ন ও সঠিক ভাবে পূরণ করা
 - ডাক দ্রব্যাদি ডাকঘরে দেওয়ার পূর্বে সঠিক ডাকমাশুল সংযুক্ত করা
 - অবৈধ দ্রব্যাদি ডাকে না দেওয়া
 - ডাক বিভাগের নির্ধারিত আকারের বাইরে ডাকদ্রব্যাদি বুক না করা
 - ডাকঘরে সুশৃঙ্খলভাবে লাইনে দাড়িয়ে ডাকদ্রব্যাদি বুক করা
 - প্রতিটি বহুতল ভবনের নীচে পোস্টবক্স স্থাপন করা
 - ব্যবসা প্রতিষ্ঠান ও বাস মেইলের জন্য ব্যক্তি / প্রতিষ্ঠানের নামে পোস্টবক্স ব্যবহার করা
- দ্বয়ে কোন ধরনের তথ্য ডাক বিভাগের ওয়েবসাইট থেকে সংগ্রহ করা