



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ ডাক বিভাগ



পোস্টমাস্টার জেনারেল এর কার্যালয়, পূর্বাঞ্চল, চট্টগ্রাম- ৪১০০।

www.post.chittagongdiv.gov.bd

তারিখ : ৩০/০৮/২০২৩খ্রিঃ।

নথিনং- এম/সিটিজেন চার্টার/২০২১

প্রাপক : মহাপরিচালক

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ

ডাক অধিদপ্তর, ঢাকা-১০০০।

বিষয় : স্ব স্ব অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) প্রণয়ন ও প্রদর্শন প্রসঙ্গে।

সূত্র : ডাক অধিদপ্তরের পত্র নং- ১৪.৩১.০০০০.০৩২.২৫.০২৬.২২, তারিখ : ১৫-০৩-২০২৩খ্রিঃ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে মহোদয়ের সূত্রোক্ত পত্রের চাহিদা মোতাবেক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) প্রণয়নপূর্বক এর একটি কপি মহোদয়ের সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে সংযুক্ত করে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্ত : বর্ণনামতে।

অতিরিক্ত পোস্টমাস্টার জেনারেল
ফোন : ০২৩৩৩৩২১৯৯৪
pmgctg4100@gmail.com

তারিখ : ৩০/০৮/২০২৩খ্রিঃ।

নথিনং- এম/সিটিজেন চার্টার/২০২১

অনুলিপি:

১। ম্যানেজার, পোস্টাল স্টক ডিপো, পূর্বাঞ্চল, চট্টগ্রাম, ডাক অধিদপ্তরের সূত্রোক্ত পত্র এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো। উক্ত পত্রের নির্দেশনার প্রেক্ষিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) অত্র দপ্তরের ওয়েবসাইটে সংযোজন করা আছে। তাহা সংগ্রহপূর্বক দপ্তর ভবনে সহজে দৃষ্টিগোচর হয় এমন স্থানে প্রদর্শনের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হলো।

২। অফিস কপি।

সহকারী পোস্টমাস্টার জেনারেল (ডাক)
পূর্বাঞ্চল, চট্টগ্রাম- ৪১০০।

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ

সিটিজেন চার্টার

(সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি)

গ্রাহকের নিকট এ বিভাগের প্রতিশ্রুতি ঘোষণা

১। রূপকল্প (Vision):

- সাশ্রয়ী, সার্বজনীন ও নির্ভরযোগ্য প্রশাসনিক ডাক সেবা নিশ্চিত করা।

২। অভিলক্ষ্য (Mission):

- প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন এবং আধুনিক প্রযুক্তি অভিযোজনের মাধ্যমে সাশ্রয়ী, মানসম্মত ও আন্তর্জাতিক মানের ডাকসেবা নিশ্চিতকরণ।

৩। পূর্বাঞ্চল সার্কেল এর গ্রাহক:

- দেশের সকল নাগরিক
- সাংবিধানিক, সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠান সমূহ
- ব্যাংক ও বিমা সংস্থা সমূহ
- বিশ্বে অন্যান্য দেশে ডাক প্রশাসন।

৪। সেবা গ্রহীতাগণের নিকট প্রত্যাশা:

- প্রয়োজনীয় এবং সঠিক তথ্য প্রদান করা
- অফিসের নির্ধারিত সময়ে প্রয়োজনীয় সেবা গ্রহণ
- সেবা প্রদানের আবেদন যথাযথভাবে প্রেরণ করা
- সরকারি আইনের প্রতি শ্রদ্ধাশীল হওয়া

৫। নাগরিক সেবা

৬। সার্ভিস সমূহ:

ক্র:নং	শাখার নাম	সেবা ও সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা

১।	কর্ম (প্রশাসন) শাখা	<p>১। কর্মচারি ব্যবস্থাপনা, নিয়োগ, বদলি ও ছুটি অনুমোদন।</p> <p>২। শূন্য পদের তালিকা ও গ্রেডেশন তালিকা প্রণয়ন।</p> <p>৩। পদোন্নতি ও উচ্চতর গ্রেড প্রদান সংক্রান্ত কার্যাবলি।</p> <p>৪। পেনশনে গমনকারি কর্মচারিদের পিআরএল এর আদেশ ও অন্যান্য কার্যক্রম।</p> <p>৫। বিভাগীয় শৃংখলা ও আপিল মামলা সংক্রান্ত যাবতীয় কার্যাবলি।</p> <p>৬। কর্মকর্তা-কর্মচারিদের প্রশিক্ষণ।</p> <p>৭। শুদ্ধাচার সংক্রান্ত যাবতীয় কার্যাবলি।</p> <p>৮। বার্ষিক কর্মসম্পাদন সংক্রান্ত কার্যক্রম।</p>	<p>কর্মশাখা</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>নির্দেশনা মতে</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p>	<p>নেই</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>নেই</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p>	<p>৭দিন</p> <p>মাসিক/বাৎসরিক</p> <p>মাসিক ও বার্ষিক</p> <p>আবেদন প্রাপ্তির</p> <p>১ মাসের মধ্যে</p> <p>মাসিক</p> <p>১ বা ২ দিন।</p> <p>৩ দিন</p>	<p>সহ: পোস্টমাস্টার</p> <p>জেনারেল(কর্ম)</p> <p>ফোন:</p> <p>০২৩৩৩৩২১৬৯০</p>
২।	জেনারেল শাখা	<p>১। প্রতিদিনের ডাক প্রাপ্তি, বিতরণ ও প্রেরণ সংক্রান্ত কাজ।</p> <p>২। প্রেস কাটিং ক্লিপস।</p> <p>৩। রেকর্ডরুম ব্যবস্থাপনা।</p> <p>৪। অফিসের পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা।</p> <p>৫। নিরাপত্তামূলক ব্যবস্থা গ্রহণ।</p> <p>৬। সার্কেল অফিসের আভ্যন্তরীণ ব্যবস্থাপনা।</p>	<p>জেনারেল শাখা</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p>	<p>নেই</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p>	<p>প্রতিদিন</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p>	<p>সহ: পোস্টমাস্টার</p> <p>জেনারেল(কর্ম)</p> <p>ফোন:</p> <p>০২৩৩৩৩২১৬৯০</p>
৩।	তদন্ত শাখা	<p>১। ডাকঘরের জালিয়াতি ও ক্ষয়ক্ষতি সংক্রান্ত মামলা সমূহের কার্যক্রম।</p> <p>২। পরিবহনকালে ডাক দ্রব্যাদির ক্ষয়ক্ষতি মামলা।</p> <p>৩। প্রাকৃতিক কারণে ক্ষয়ক্ষতিজনিত মামলা।</p> <p>৪। বিশেষ তদন্ত টিমের কার্যক্রম গ্রহণ সংক্রান্ত মামলা ইত্যাদি।</p>	<p>তদন্ত শাখা</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p>	<p>নেই</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p>	<p>৭দিন</p> <p>"</p> <p>৩দিন</p> <p>৭দিন</p>	<p>ডেপুটি পোস্টমাস্টার</p> <p>জেনারেল(তদন্ত)</p> <p>ফোন:</p> <p>০২৩৩৩৩২১৭৭০</p>
৪।	বাজেট শাখা	<p>১। সার্কেল অফিস হতে বাজেট ও পেনশন ও অডিট শেয়ারের বিভিন্ন বিবরণী প্রস্তুতপূর্বক ডাক অধিদপ্তরে প্রেরণ।</p> <p>২। বিভিন্ন খাতে প্রদত্ত ভ্যাট ও ট্যাক্সের পরিমাণ নিরূপণ ও বিবরণী প্রস্তুত করণ।</p> <p>৪। বেতন ও ভাতার এ-রোল ও মেমোরেণ্ডাম সংক্রান্ত কাজ।</p> <p>৫। বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি অনুযায়ী রাজস্ব আয় বৃদ্ধি সংক্রান্ত কাজ।</p>	<p>বাজেট শাখা</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p>	<p>নেই</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p>	<p>৩দিন</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>"</p>	<p>হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা</p> <p>(বরাদ্দ)</p> <p>ফোন:</p> <p>০২৩৩৩৩২১১৯০।</p>



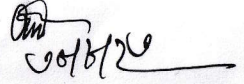
৫	মেইল শাখা	<p>১। সার্কেলের প্রশাসনাবীন মেইল লাইন রিভিউ এবং সার্কুলেশন সংক্রান্ত কার্যক্রম।</p> <p>২। মেইল মটর, লঞ্চ, স্টীমার চুক্তি সম্পাদন, নবায়ন, নতুন প্রস্তাব প্রেরণ।</p> <p>৩। বিশ্ব ডাক দিবস উদযাপন সংক্রান্ত কার্যক্রম।</p> <p>৪। জাতীয় সংসদ নির্বাচন ও জাতীয় সংসদের অধিবেশন সংক্রান্ত কার্যক্রম।</p> <p>৬। সিটি কর্পোরেশন পৌরসভা, উপজেলা, ইউনিয়ন পরিষদ নির্বাচন সংক্রান্ত কার্যক্রম।</p> <p>৭। ডাক অধিদপ্তরে এবং মন্ত্রণালয়ের উর্ধ্বতন কর্মচারীদের ভ্রমণসূচি সংক্রান্ত কার্যক্রম।</p> <p>৮। ইনুমারেশন সংক্রান্ত কার্যক্রম।</p> <p>৯। ই- সেন্টার সংক্রান্ত কার্যক্রম।</p>	মেইল শাখা " " " " " " "	নেই " " " " " "	প্রতিদিন বাৎসরিক ১দিন সংসদ চলাকালিন সময়/নির্বাচনের সময়	সহ:পোস্টমাস্টার জেনারেল(ডাক) ফোন: ০২৩৩৩৩২০২৫৫ ৬।
৬	কল্যাণ শাখা	<p>১। কর্মচারীদের শিক্ষা, চিকিৎসা, সাহায্য, কল্যাণ তহবিল, ত্রাণ সংক্রান্ত সাহায্যের আবেদন।</p> <p>২। কোভিড-১৯ সংক্রান্ত বিষয়ে সরকারি বিভিন্ন নির্দেশনা পরিপালন সংক্রান্ত কার্যক্রম।</p> <p>৩। পোস্টঅফিস ডিসপেনসারি পরিচালনা সংক্রান্ত কার্যক্রম।</p> <p>১৬। বিভাগীয় রেস্ট হাউজ সংক্রান্ত কার্যক্রম।</p>	কল্যাণ শাখা " " " "	নেই " " " "	আবেদনের শ্রেণিতে কার্যক্রম ৩দিন নির্দেশমত প্রতিদিন নির্দেশমত	সহ:পোস্টমাস্টার জেনারেল(কল্যাণ) ফোন: ০২৩৩৩৩২১৩৩০।
৭	সংস্থাপন শাখা	<p>১। নতুন পোস্ট অফিস স্থাপন/স্থানান্তর সংক্রান্ত কার্যবিলি।</p> <p>২। পোস্ট অফিস সমূহের শ্রেণিগত তালিকা প্রণয়ন, মুদ্রণ ও বিতরণ।</p> <p>৩। সংস্থাপন সংক্রান্ত সকল বিবরণী নির্ধারিত সময়ে ডাক অধিদপ্তরে প্রেরণ।</p> <p>৪। বাড়ী ভাড়া ও আনুসাংগিক বিল।</p> <p>৫। ডাকঘর ছুটি এবং ছুটির দিনে ডাকঘর খোলা ও বন্ধ রাখা সংক্রান্ত।</p> <p>৬। ই- নথি ও ডিজিটাল কোড সংক্রান্ত নথির কার্যক্রম।</p>	সংস্থাপন শাখা " " " " "	নেই " " " " "	আবেদনের/ প্রস্তাবের শ্রেণিতে ৭দিন বাৎসরিক মাসিক " নির্দেশমত প্রতিদিন	সহ:পোস্টমাস্টার জেনারেল(সংস্থাপন) ফোন: ০২৩৩৩৩২১২৫০।
৮	সঞ্চয় শাখা	<p>১। সাধারণ ও মেয়াদী হিসাব এবং সঞ্চয় পত্র সংক্রান্ত মৃত্যুদাবী মামলা নিষ্পত্তিকরন।</p> <p>২। সঞ্চয় হিসাব ও সঞ্চয় পত্র বিষয়ে উত্থাপিত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তিকরন।</p> <p>৩। মরণোত্তর দাবী নিষ্পত্তির বিবরণী প্রেরণ।</p> <p>৪। ডাক অধিদপ্তরে বিবরণী প্রেরণ।</p>	সঞ্চয় শাখা " " " "	নেই " " " "	প্রতিদিন " মাসিক মাসিক	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল (সঞ্চয়) ফোন: ০২৩৩৩৩২১৫৭০।

৫

		৫। মানি লন্ডারিং প্রতিরোধে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ। ৬। পরিদর্শন বিষয়ক জবাব প্রদান।	"	"	নির্দেশমত	
			"	"	প্রতিদিন	
১০	পোস্টাল স্টক ডিপো	১। যাবতীয় হিসাবী ফরম, পোস্টাল ভলিউম সংগ্রহ, সংরক্ষণ, বিলি, মেশিনারী দ্রব্য সংগ্রহ-সংরক্ষণ, বিলি, স্টেশনারি দ্রব্য সংগ্রহ-সংরক্ষণ, বিলি, দৈনন্দিন হিসাব সর্বপ্রকার পোস্টাল আর্টিকেল সংগ্রহ-সংরক্ষণ বিলি, সীল মোহর, বর্ষ টাইপ ইত্যাদি সংগ্রহ-সংরক্ষণ ও বিলিকার্য সম্পাদন। ২। গাড়ি ব্যতীত অপ্রয়োজনীয় দ্রব্যাদি নিলামে বিক্রির ব্যবস্থা গ্রহণ। ৩। পিএসডি'র বাৎসরিক বাজেট প্রণয়ন, যাবতীয় খরচের হিসাব সংরক্ষণ স্টেশনারি দ্রব্যাদি ক্রয়ের ব্যবস্থা গ্রহণ। ৪। সংগ্রহকৃত ও ক্রয়কৃত মালামাল সার্কেল অফিসের কর্মচারীদের মাঝে এবং ইউনিটের চাহিদা মোতাবেক বিলি রেজিস্টারে সাক্ষরমূলে/ চালানমূলে বন্টনের ব্যবস্থা গ্রহণ। ৫। স্টেশনারি মালামাল ক্রয় ও বিলি বন্টন সংক্রান্ত বন্টন রেজিস্টার ও স্টক রেজিস্টার সংরক্ষণ ও হালনাগাদ করণ। ৬। আসবাবপত্র ক্রয়, মেরামত, বন্টন ও অন্যান্য মনিহারি (ওসি) খাতে প্রাপ্ত বাজেট বরাদ্দ ব্যয় সংক্রান্ত সকল কার্যক্রম গ্রহণ। ৭। প্রচার ও বিজ্ঞাপন সংক্রান্ত সকল কার্যক্রম।	পিএসডি শাখা	নেই	চাহিদা পত্র প্রাপ্তির সাথে সাথে সকল প্রকারের ফরম ও স্টেশনারী মালামাল সরবরাহ দেয়া হয়। সীল মোহর, বর্ষ টাইপ ইত্যাদি ডাক অধিদপ্তর হতে প্রাপ্তির সাথে সাথে ইউনিটে সরবরাহ দেয়া হয়।	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল (সঞ্চয়) ফোন: ০২৩৩৩৩২১৫৭০।
১১	ইমারত শাখা	১। বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচী প্রণয়ন ও কার্যক্রম। ২। উন্নয়ন ও সংরক্ষণ ব্যয় সংক্রান্ত বিবরণী প্রণয়ন ও ডাক অধিদপ্তরে প্রেরণ। ৩। ব্যবস্থাপনা তথ্যপদ্ধতি (ফরম নং-৫) সংক্রান্ত রিপোর্ট প্রণয়ন ও প্রেরণ। ৪। উন্নয়নমূলক কাজের অগ্রগতি পর্যালোচনা ও বিবরণী প্রেরণ। ৫। মেরামতকাজের বার্ষিক কর্মসূচী প্রণয়ন ও বাজেট বরাদ্দ চাহিদা প্রেরণ।	ইমারত শাখা	নেই	৭ দিন মাসিক	নির্বাহী প্রকৌশলী ফোন: ০২৩৩৩৩২১২৭১।
১২	অভিযোগ শাখা	১। ডাক সার্ভিস সংক্রান্ত যাবতীয় অভিযোগ প্রাপ্তি। ২। ডাক সার্ভিস সংক্রান্ত যাবতীয় অভিযোগ বিবরণী প্রেরণ। ৩। অভিযোগ নিষ্পত্তিকরন।	অভিযোগ শাখা	নেই	প্রতিদিন মাসিক ১৫ দিন (ক্ষেত্র বিশেষে অধিক সময়ের প্রয়োজন হতে পারে)	সহ-পোস্টমাস্টার জেনারেল (ডাক) ফোন: ০২৩৩৩৩২০২৫৫ ৬।

১৩

১২	যানবাহন শাখা	<p>১। সার্কেল অফিসের যানবাহন মেরামত ও নিয়ন্ত্রণ, সরবরাহ ও ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কাজ।</p> <p>২। টেলিফোন সংযোগ, মেরামত, রক্ষণাবেক্ষণ সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ।</p> <p>৩। বিবরণী প্রেরণ</p>	যানবাহন শাখা	নেই	কাজের ধরণ অনুসারে।	সহ:পোস্টমাস্টার জেনারেল(কল্যাণ) ফোন: ০২৩৩৩৩২১৩৩০।
১৬	মেকানাইজেশন শাখা	<p>১। ডাকঘরে ব্যবহৃত ফ্রাংকিং মেশিন সংক্রান্ত কাজ।</p> <p>২। সার্কেল অফিসে এবং ইউনিট সমূহের কম্পিউটার সংক্রান্ত কাজ।</p> <p>৩। বিভিন্ন ডাকঘরে ডুপ্লিকেটিং মেশিন মেরামত সংক্রান্ত নথির কাজ সম্পাদন করা।</p> <p>৪। সার্কেল অফিসের কম্পিউটার সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ।</p> <p>৫। ই-সেন্টার সংক্রান্ত যাবতীয় কাজ।</p>	টেকনিশিয়ান	নেই	প্রতিদিন	সহ:পোস্টমাস্টার জেনারেল(ডাক) ফোন: ০২৩৩৩৩২০২৫৫ ৬।



Dr. Mohammad Nizam Uddin
Additional Postmaster General
Eastern Circle, Chattogram-4100
Phone: 02333322350
E-mail: pmgctg4100@gmail.com