



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
মেইলিং অপারেটর ও কুরিয়ার সার্ভিস আইসেসিটিং কর্তৃক  
ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ  
পুরাতন ডাক ভবন, ঢাকা-১০০০



“এই অফিস হতে যে সকল সেবা আপনি পাবেন”

### সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

#### ১। দৃশ্যকল্প ও অভিপক্ষ্য (Vision and Mission)

##### দৃশ্যকল্প (Vision)

জনবাহুব মেইলিং অপারেটর ও কুরিয়ার সার্ভিস ব্যবস্থার প্রবর্তন ও উন্নয়ন।

##### অভিপক্ষ্য (Mission)

মেইলিং অপারেটর ও কুরিয়ার সার্ভিস এর প্রতিষ্ঠানিক উন্নয়ন ও আধুনিক প্রযুক্তি অভিযোজনের মাধ্যমে সাশ্রয়ী ও মানসম্মত কুরিয়ার সেবা নিশ্চিতকরণ।

#### ২। প্রতিশ্রুত সেবা সমূহ:-

২.১ নাগরিক সেবা: নাগরিকদের নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ও নাগরিক অধিকার সংরক্ষণ।

২.২ প্রতিষ্ঠানিক/দাপ্তরিক সেবা

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
১	নতুন লাইসেন্স প্রদান	বিভিন্ন আশ্রয়ী প্রতিষ্ঠান থেকে আবেদন প্রাপ্তির পর যাচাই বাছাই প্রক্রিয়া শেষে ডাক ও টেলিযোগাযোগ	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র: মেইলিং অপারেটর ও কুরিয়ার সার্ভিস বিধিমালা, ২০১৩ এর তফসিল-১ অনুযায়ী আবেদন ফরম এবং তফসিল-৩ এ উল্লিখিত কাগজপত্র।	সেবার মূল্য: মেইলিং অপারেটর ও কুরিয়ার সার্ভিস বিধিমালা, ২০১৩ এর তফসিল-৭ এ উল্লিখিত লাইসেন্স ফি।	আবেদনের তারিখ হতে ৪৫ কর্ম দিবস	নাম: আনিসুর রহমান, প্রশাসনিক কর্মকর্তা মোবাইল:- ০১৮১৬৯২১১৪৯ ই-মেইল: mdanisur1955@gmail.com

*(Signature)*

স্বাক্ষরিত  
১৫/০৫/২০১৩

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
২	প্রদানকৃত লাইসেন্সের নবায়ন	বিভাগের অনুমোদন গ্রহণপূর্বক লাইসেন্স প্রদান নবায়ন আবেদন পত্র প্রাপ্তির পর যাচাই বাছাই প্রক্রিয়া শেষে ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগের অনুমোদন গ্রহণপূর্বক নবায়নকৃত লাইসেন্স প্রদান।	<b>প্রাপ্তিস্থান:</b> মেইলিং অপারেটর ও কুরিয়ার সার্ভিস লাইসেন্সিং কর্তৃপক্ষ এর ওয়েবসাইট (www.mocsla.gov.bd) <b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b> মেইলিং অপারেটর ও কুরিয়ার সার্ভিস বিধিমালা, ২০১৩ অনুসারে নবায়ন আবেদন পত্রসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> মেইলিং অপারেটর ও কুরিয়ার সার্ভিস লাইসেন্সিং কর্তৃপক্ষ এর ওয়েবসাইট (www.mocsla.gov.bd)	<b>পরিশোধ পদ্ধতি:</b> কর্তৃপক্ষের অর্থনৈতিক কোড (১৪২২২১৯৯) এ জমা প্রদান। <b>সেবার মূল্য:</b> মেইলিং অপারেটর ও কুরিয়ার সার্ভিস বিধিমালা, ২০১৩ এর তফসিল-৭ এ উল্লিখিত লাইসেন্স নবায়ন ফি। <b>পরিশোধ</b> কর্তৃপক্ষের অর্থনৈতিক কোড (১৪২২২৩৩৫) এ জমা প্রদান।	আবেদনের তারিখ হতে ৩০ কর্ম দিবস	মো: আনিসুর রহমান, প্রশাসনিক কর্মকর্তা মোবাইল:- ০১৮১৬৯২১১৪৯ ই-মেইল: mdanisur1955@gmail.com
৩	ক্ষতিপূরণ ফি আদায়	মেইলিং অপারেটর ও কুরিয়ার সার্ভিস প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবার উপর সরকার কর্তৃক আরোপিত ক্ষতিপূরণ ফি আদায়।	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b> মেইলিং অপারেটর ও কুরিয়ার সার্ভিস বিধিমালা, ২০১৩ অনুযায়ী সকল কাগজপত্র। <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> মেইলিং অপারেটর ও কুরিয়ার সার্ভিস লাইসেন্সিং কর্তৃপক্ষ এর কার্যালয়।	<b>সেবার মূল্য:</b> মেইলিং অপারেটর ও কুরিয়ার সার্ভিস বিধিমালা, ২০১৩ এর তফসিল-৭ এ উল্লিখিত ক্ষতিপূরণ ফি। <b>পরিশোধ পদ্ধতি:</b> কর্তৃপক্ষের অর্থনৈতিক কোড (১৪৪১২৯৯) এ জমা প্রদান।	ত্রৈমাসিক	মো: আনিসুর রহমান, প্রশাসনিক কর্মকর্তা মোবাইল:- ০১৮১৬৯২১১৪৯ ই-মেইল: mdanisur1955@gmail.com
৪	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/দপ্তর/সংস্থ/প্রশাস্তিগত থেকে আগত বিভিন্ন আইন/বিধিমালা/নীতিমালা সম্পর্কে মতামত প্রদান।	বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/দপ্তর/সংস্থ/প্রতিষ্ঠান হতে প্রাপ্ত বা পাওয়ার পর প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।	<b>প্রয়োজনীয় কাগজপত্র:</b> ক) ফরওয়ার্ডিংসহ পত্রের কপি। খ) মতামতের জন্য বিবেচ্য আইন/বিধিমালা/নীতিমালা <b>প্রাপ্তিস্থান:</b> মেইলিং অপারেটর ও কুরিয়ার সার্ভিস লাইসেন্সিং কর্তৃপক্ষ এর কার্যালয়।	বিনামূল্যে	৩০(ত্রিশ) কর্ম দিবস	মো: আনিসুর রহমান, প্রশাসনিক কর্মকর্তা মোবাইল:- ০১৮১৬৯২১১৪৯ ই-মেইল: mdanisur1955@gmail.com

  
 মোঃ আনিসুর রহমান  
 প্রশাসনিক কর্মকর্তা

৩। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অর্পিত করুন।

ক্রম	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সংশ্লিষ্ট যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: ড. সেলিম শেখ পদবী: ভেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল নেইলিং অপারেটর ও কুরিয়ার সার্ভিস লাইসেন্সিং কর্তৃপক্ষ ফোন:- ০২৪১০৫২০২৯ মোবাইল:- ০১৭১৮৫৯৩০৯০ ই-মেইল:- dr.selim2020@gmail.com	৩০ (ত্রিশ) কার্য দিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: এস এম শাহাব উদ্দিন পদবী: সদস্য-২ [অতিরিক্ত মহাপরিচালক (ডাক সার্ভিস)] ই মেইল: smsshahabuddin321@gmail.com ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	২০ (বিশ) কার্য দিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ	৬০ (ষাট) কার্য দিবস

৪। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রম	প্রতিশ্রুত/কামনিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত নির্ভুল প্রস্তাব প্রেরণ।
২	যথাসময়ে সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে এ কর্তৃপক্ষকে অবহিত করা।

সর্বশেষ হালনাগাদ তারিখ: ২৪/১২/২০২৪

স্বাক্ষরিত:

  
ড. জাহিদ আলম  
চেয়ারম্যান

মো: জানে আলম  
চেয়ারম্যান