

ডাক অধিদপ্তরের ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা' বিষয়ক কর্মপরিকল্পনার ১ম ত্রৈ-মাসিক অর্জন প্রতিবেদন।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫					১ম ত্রৈমাসিক অর্জন	মন্তব্য
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	৯০	৮০	৭০	৬০		৯৮%	প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ ৯৮% যথাসময়ে নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
		[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় ১ম ত্রৈমাসিকে জিআরএস সিস্টেম বা অন্য কোনো মাধ্যমে কোনো অভিযোগ না পাওয়া যায়, সে সকল দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক ২য় ত্রৈ-মাসিকে স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		১						জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া যাচ্ছে, তাই প্রয়োজনীয়।
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	৪	৩	২	১		১	মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ করা হচ্ছে।
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-		-	-
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (যে কোন ত্রৈমাসিকে আয়োজন করা যাবে)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-		-	-

(মো: জাকির হাসান নূর)
পরিচালক (ডাক)

ও

ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা'
ডাক অধিদপ্তর, ঢাকা-১২০৭
ফোন: ০২-৫৮১৬০৭২৩



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ডাক অধিদপ্তর
অভিযোগ শাখা
ডাকভবন, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।

“ডাক সেবার অধুনিকায়ন
গ্রাম-শহরের সম্মিলন”

নথি নং-১৪.৩১.০০০০.০৪০.০৫.০০১.২৩/২২৬

তারিখ: ০৩/১০/২০২৪খ্রি:

বিষয়: সেপ্টেম্বর/২০২৪ খ্রি: মাসের অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত বিবরণী প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে ডাক অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত সেপ্টেম্বর/২০২৪ খ্রি: মাসের বিবরণী এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩ +৪+৫)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলমান অভিযোগের সংখ্যা			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত * ১০০/ মোট অভিযোগ)
ওয়েবসাই টের মাধ্যমে প্রাপ্ত	৩৩৩ কল সেন্টারের মাধ্যমে প্রাপ্ত	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভি যোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২
GRS ২৫	--	--	--	০৩	২৮	০৯	১৪	০৩	০২	০৫	৯৩%

(মো: জাকির হোসেন শূর)
পরিচালক (ডাক)

ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
ডাক অধিদপ্তর
ফোন: ০২-৫৮১৬০৭২৩

প্রাপক

জনাব সাইদা আফরোজ
যুগ্মসচিব (ডাক)
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ
ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০।

০৩/১০/২৪



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ডাক অধিদপ্তর
অভিযোগ শাখা
ডাকভবন, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।

“ডাক সেবার অধুনিকায়ন
গ্রাম-শহরের সম্মিলন”

নথি নং-১৪.৩১.০০০০.০৪০.০৫.০০১.২৩/১২০

তারিখ: ০৫/০৯/২০২৪খ্রি:

বিষয়: আগস্ট/২০২৪ খ্রি: মাসের অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত বিবরণী প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে ডাক অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত আগস্ট/২০২৪ খ্রি: মাসের বিবরণী এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩ +৪+৫)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলমান অভিযোগের সংখ্যা			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত * ১০০/ মোট অভিযোগ)
ওয়েবসাই টের মাধ্যমে প্রাপ্ত	৩৩৩ কল সেন্টারের মাধ্যমে প্রাপ্ত	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভি যোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২
GRS ১৪	--	--	--	--	১৪	০৬	০৫	০৩	--	০৩	১০০%


(মো: জাকির হাসান নূর)
পরিচালক (ডাক)

ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
ডাক অধিদপ্তর
ফোন: ০২-৫৮১৬০৭২৩

প্রাপক

জনাব সাইদা আফরোজ
যুগ্মসচিব (ডাক)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ
ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০।

স্বাক্ষর



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ডাক অধিদপ্তর
অভিযোগ শাখা
ডাকভবন, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।

“ডাক সেবার অধুনিকায়ন
গ্রাম-শহরের সম্মিলন”

নথি নং-১৪.৩১.০০০০.০৪০.০৫.০০১.২৩/১২০

তারিখ: ০৬/০৯/২০২৪খ্রি:

বিষয়: আগস্ট/২০২৪ খ্রি: মাসের অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত বিবরণী প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে ডাক অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত আগস্ট/২০২৪ খ্রি: মাসের বিবরণী এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩ +৪+৫)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলমান অভিযোগের সংখ্যা			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত * ১০০/ মোট অভিযোগ)
ওয়েবসাই টের মাধ্যমে প্রাপ্ত	৩৩৩ কল সেন্টারের মাধ্যমে প্রাপ্ত	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভি যোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২
GRS ১৪	--	--	--	--	১৪	০৬	০৫	০৩	--	০৩	১০০%

স্বাক্ষর
(মো: জাকির হোসেন মূর)
পরিচালক (ডাক)

ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
ডাক অধিদপ্তর
ফোন: ০২-৫৮১৬০৭২৩

প্রাপক

জনাব সাইদা আফরোজ
যুগ্মসচিব (ডাক)
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ
ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০।

০১৫

স্বাক্ষর