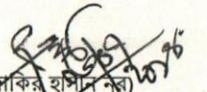


ডাক অধিদপ্তরের ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা' বিষয়ক কর্মপরিকল্পনার ৪র্থ ত্রৈ-মাসিক অর্জন প্রতিবেদন।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা-২০২৩-২৪					৪র্থ ত্রৈ-মাসিক অর্জন	মন্তব্য
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	[১.১] ও [১.২] একত্রে ৮ এর মধ্যে ৭.২	(৭ এর মধ্যে) ৭	৯০	৮০	৭০	৬০	-	১০০%	প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ ১০০% যথা সময়ে নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত।	সংখ্যা		-	-	২	-	১	-	-	জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া যাচ্ছে তাই প্রয়োজ্য নয়।	
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	(৩ এর মধ্যে) ৩	১২	১০	৭	৬	-	৩	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত 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 (প্রথম অর্ধবার্ষিকিতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	(৫ এর মধ্যে) ৫	(৪ এর মধ্যে) ৪	২	-	-	১	-	-	-
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (প্রথম অর্ধবার্ষিকিতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	(৪ এর মধ্যে) ৪	(৪ এর মধ্যে) ৪	২	-	-	১	-	১	গত ২৬/০৬/২০২৪খ্রি: স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত হয়েছে।


(মো: জাকির হোসেন খান)
পরিচালক (ডাক)
ও

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

ডাক অধিদপ্তরের ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা' বিষয়ক কর্মপরিকল্পনার ২য় ষাণ্মাসিক অর্জন প্রতিবেদন (০১/০১/২০২৪ - ৩০/০৬/২০২৪খ্রি:)|

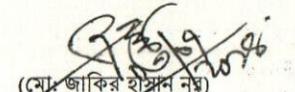
কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা-২০২৩-২৪					২য় ষাণ্মাসিক অর্জন	মন্তব্য	
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে			
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	[১.১] ও [১.২] একত্রে ৮ এর মধ্যে ৭.২	(৭ এর মধ্যে) ৭	৯০	৮০	৭০	৬০	-	৯৭.৯২%	প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ ৯৭.৯২% যথা সময়ে নিষ্পত্তি করা হয়েছে।	
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত।	সংখ্যা	-	-	-	২	-	-	১	-	-	-	জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া যাচ্ছে তাই প্রয়োজ্য নয়।
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	(৩ এর মধ্যে) ৩	১২	১০	৭	৬	-	৬	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত 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 (প্রথম অর্ধবার্ষিকিতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকিতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	(৫ এর মধ্যে) ৫	(৪ এর মধ্যে) ৪	২	-	-	১	-	১	গত ২৯/০২/২০২৪খ্রি: তারিখ ১টি প্রশিক্ষণ আয়োজিত হয়েছে।	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (প্রথম অর্ধবার্ষিকিতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকিতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	(৪ এর মধ্যে) ৪	(৪ এর মধ্যে) ৪	২	-	-	১	-	১	গত ২৬/০৬/২০২৪খ্রি: স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ২য় সভা আয়োজিত হয়েছে।	

(মো: জাকির হোসেন নূর)
পরিচালক (ডাক)

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

ডাক অধিদপ্তরের ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা” বিষয়ক কর্মপরিকল্পনার বার্ষিক অর্জন প্রতিবেদন।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা-২০২৩-২৪					বার্ষিক অর্জন	মন্তব্য
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	[১.১] ও [১.২] একত্রে ৮ এর মধ্যে ৭.২	(৭ এর মধ্যে) ৭	৯০	৮০	৭০	৬০	-	৯৬.৫৩%	প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ ৯৬.৫৩% যথা সময়ে নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত।	সংখ্যা		-	-	২	-	১	-	-	-	-
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	(৩ এর মধ্যে) ৩	১২	১০	৭	৬	-	১২	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত 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 (প্রথম অর্ধবার্ষিকিতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকিতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	(৫ এর মধ্যে) ৫	(৪ এর মধ্যে) ৪	২	-	-	১	-	২	গত ১৮/০৯/২০২৩খ্রি: ১টি এবং ২৯/০২/২০২৪খ্রি: তারিখ ১টি মোট ২টি প্রশিক্ষণ আয়োজিত হয়েছে।
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (প্রথম অর্ধবার্ষিকিতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকিতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	(৪ এর মধ্যে) ৪	(৪ এর মধ্যে) ৪	২	-	-	১	-	২	গত ১৯/১২/২০২৩খ্রি: ১টি এবং ২৬/০৬/২০২৪খ্রি: ১টি মোট ২টি স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত হয়েছে।


(মোঃ জাকির হোসেন নূর)
পরিচালক (ডাক)

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

ডাক অধিদপ্তরের ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা” বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের বার্ষিক স্ব-মূল্যায়িত অর্জন প্রতিবেদন।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা-২০২৩-২৪					বার্ষিক অর্জন	স্ব-মূল্যায়িত অর্জন (সূচকের মান অনুযায়ী)	মন্তব্য	
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে				
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫		
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২	[১.১] ও [১.২] একত্রে ৮ এর মধ্যে ৭.২	(৭ এর মধ্যে) ৭	৯০	৮০	৭০	৬০	-	৯৬.৫৩%	১২	প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ ৯৬.৫৩% যথা সময়ে নিষ্পত্তিকৃত।	
		[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত।	সংখ্যা	-	-	-	-	২	-	-	১	-	-	-	জিআরএস সিস্টেমে অভিযোগ পাওয়া যাচ্ছে তাই প্রয়োজ্য নয়।
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	-	(৩ এর মধ্যে) ৩	১২	১০	৭	৬	-	১২	৩	অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রতি মাসে 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 (প্রথম অর্ধবার্ষিকিতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকিতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	(৫ এর মধ্যে) ৫	(৪ এর মধ্যে) ৪	২	-	-	১	-	২	৫	গত ১৮/০৯/২০২৩খ্রি: ১টি এবং ২৯/০২/২০২৪খ্রি: ১টি মোট ২টি প্রশিক্ষণ আয়োজিত হয়েছে।	
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (প্রথম অর্ধবার্ষিকিতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকিতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	(৪ এর মধ্যে) ৪	(৪ এর মধ্যে) ৪	২	-	-	১	-	২	৫	গত ১৯/১২/২০২৩খ্রি: ১টি এবং ২৬/০৬/২০২৪খ্রি: ১টি মোট ২টি স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত হয়েছে।	
													মোট অর্জন	২৫		

(মো: জাকির হোসেন নূর)
পরিচালক (ডাক)

ও.
ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
“অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা”
ডাক অধিদপ্তর, ঢাকা-১২০৭
ফোন: ০২-৫৮১৬০৭২৩