



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

নথি নং- ১৪.৩১.০০০০.০৪০.০৫.০০১.২৪/১৭২

তারিখ: ০৭/০১/১৪৩২ বঙ্গাব্দ
২০/০৪/২০২৫ খ্রিষ্টাব্দ

প্রাপক:

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

বিষয়: ২০২৪-২০২৫ অর্থ বছরে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির বিপরীতে ডাক অধিদপ্তরের 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা' কর্মপরিকল্পনা বিষয়ক ৩য় ত্রৈমাসিক অর্জন প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অত্র দপ্তরের 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা' কর্মপরিকল্পনা বিষয়ক ৩য় ত্রৈমাসিক অর্জন প্রতিবেদন নির্ধারিত ছক অনুযায়ী এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।
সংযুক্ত: পাতা।

৪৪৪

(কবির আহমেদ)

পরিচালক (ডাক) ও

ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা'

ডাক অধিদপ্তর, ঢাকা।

ফোন: ০২-৫৮১৬০৭২৩

নথি নং- ১৪.৩১.০০০০.০৪০.০৫.০০১.২৪/১৭২

তারিখ: ০৭/০১/১৪৩২ বঙ্গাব্দ
২০/০৪/২০২৫ খ্রিষ্টাব্দ

অনুলিপি: সদয় অবগতি ও পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

- ১। পরিচালক (প্রশিক্ষণ ও গবেষণা), ডাক অধিদপ্তর, ডাক ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা (সংযুক্ত: ০১ পাতা)।
- ২। জনাব মো: মনিরুজ্জামান, প্রোগ্রাম, সেন্ট্রাল আইসিটি সেল, ডাক অধিদপ্তর, ডাক ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা (সংযুক্ত: ১ পাতা)। ডাক অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটে আপলোড/প্রদর্শনের অনুরোধসহ।
- ৩। জনাব সাদিয়া আফরিন বৃষ্টি, ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল, সংযুক্ত: আন্তর্জাতিক ডাক হিসারক্ষণ কার্যালয় ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট-১ কর্মকর্তা, এপিএ টিম, ডাক অধিদপ্তর, ডাক ভবন, আগারগাঁও, ঢাকা (সংযুক্ত: -০১ পাতা)।
- ৪। অফিস কপি।

(কবির আহমেদ)

পরিচালক (ডাক) ও

ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা'

ডাক অধিদপ্তর, ঢাকা।

ফোন: ০২-৫৮১৬০৭২৩

ঢাক অধিদপ্তরের ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা' বিষয়ক কর্মপরিকল্পনার ৩য় ত্রৈ-মাসিক অর্জন প্রতিবেদন।

| কার্যক্রমের ক্ষেত্র | মান | কার্যক্রম | কর্মসম্পাদন সূচক | একক | কর্মসম্পাদন সূচকের মান | লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫ | | | | | ৩য় ত্রৈমাসিক অর্জন | মন্তব্য | |
|---------------------|-----|--|---|--------|------------------------|------------------------|-----------|-------|----------|-------------------|---------------------|--|--|
| | | | | | | অসাধারণ | অতি উত্তম | উত্তম | চলতি মান | চলতি মানের নিম্নে | | | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ১০০% | ৯০% | ৮০% | ৭০% | ৬০% | 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 | | ১০০% | প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ ১০০% 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 |
| 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 | - | - | - | | | গত ত্রৈ-মাসিককে লক্ষ্যমাত্রা পূরণ হয়েছে। | |
| | | [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 | - | - | - | | | | |

(কবির আহমেদ)
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-১২১০১

নথি নং- ১৪.৩১.০০০০.০৪০.০৫.০০১.২৪/৪৭২

তারিখ: ২৬/১২/১৪৩১ বঙ্গাব্দ
০৯/০৪/২০২৫ খ্রিষ্টাব্দ

প্রাপক:

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

বিষয়: মার্চ/২০২৫ খ্রি: মাসের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার বিবরণী প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে ডাক অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনার মার্চ/২০২৫ 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) |
|--------------------------------------|----------------------------------|------------------|------------------------|----------------------|------------------------|---------------------|---|---------------------------------|----------------------------------|------------|---|
| ওয়েবসাইটের মাধ্যমে প্রাপ্ত | ৩৩৩ কল সেন্টারের মাধ্যমে প্রাপ্ত | প্রচলিত পদ্ধতিতে | স্বপ্ররোধিত ভাবে গৃহীত | | | | | নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি | নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে | মোট অভিযোগ | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ | ১১ | ১২ |
| GRS-১৮ | -- | -- | -- | ০১ | ১৯ | ০৯ | ০৯ | -- | -- | -- | ১০০% |

(কর্তার অস্বাক্ষর)
পরিচালক (ডাক)

ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
ডাক অধিদপ্তর
ফোন: ০২-৫৮১৬০৭২৩



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ডাক অধিদপ্তর
অভিযোগ শাখা
ডাকভবন, আগারগাঁও, ঢাকা-১২১০।

নথি নং- ১৪.৩১.০০০০.০৪০.০৫.০০৩.২৪/১৬৬৭

প্রাপক

সচিব

ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ

ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়

বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০।

(দু: আ: যুগ্ম সচিব (ডাক) ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ।)

বিষয়: ডাক অধিদপ্তরের মার্চ/২০২৫ খ্রি: মাসের জিআরএস অভিযোগ পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

সূত্র: ১৪.০০.০০০০.০১১.১৮.০০১.২২.১০৩৮, তারিখ: ২৭ ফেব্রুয়ারি ২০২৪ খ্রি:।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সূত্রোক্ত পত্রের পরিপ্রেক্ষিতে মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, ডাক অধিদপ্তরের জিআরএস অভিযোগ পরিবীক্ষণ সংক্রান্ত মার্চ/২০২৫ খ্রি: মাসের তথ্য নির্ধারিত ছক অনুযায়ী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

যে সকল অভিযোগ দায়েরের বয়স ১-৩০ কার্যদিবস

| ক্র: নং | অভিযোগকারীর নাম ও ঠিকানা বা অজ্ঞাতনামা | অভিযোগের ধরণ (নাগরিক অভিযোগ/ দাপ্তরিক অভিযোগ/ কর্মকর্তা-কর্মচারীর অভিযোগ) [মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ অনুযায়ী] | অভিযোগ দায়েরের তারিখ ও কিভাবে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে? (অফলাইনে/অনলাইনে) | অভিযোগটি কি নিজ দপ্তরের সংক্রান্ত বা আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত? [আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের হলে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে প্রেরণ করা হয়েছে কি না?] | নিজ দপ্তরের হলে অভিযোগটি কি সাধারণ অভিযোগ বা তদন্তযোগ্য অভিযোগ। | সাধারণ অভিযোগ হলে 'অনিক' নির্দেশিকার ৭.১.১ অনুসরণ করে অভিযোগটি ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তি করেছেন কি না? | তদন্তযোগ্য অভিযোগ হলে নির্দেশিকার ৭.১.২ অনুসরণ করে ২০ কার্যদিবসের মধ্যে তদন্ত প্রতিবেদনের কাজ সম্পন্ন করেছেন কি না? | মন্তব্য |
|---------|--|---|--|---|---|---|---|-------------------------|
| ১. | দ্র: নং-০১৯৩৫০৪০৯৭০০০২৩ জনাব শেখ আব্দুল হাই আল সাদী মোবাইল: ০১৯৩৫০৪০৯৭ | নাগরিক | ১২/০২/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | নিজ দপ্তরের সংশ্লিষ্ট শাখায় প্রেরণ করা হয়েছে। | তদন্তযোগ্য | -- | হ্যাঁ। | নিষ্পত্তি ২৫/০৩/২০২৫ |
| ২. | দ্র: নং- ১৭৩৩২২০৮৮০৬৮০ নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক | নাগরিক | ০৩/০৩/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | নিজ দপ্তরের | সাধারণ | হ্যাঁ | -- | নিষ্পত্তি ০৩/০৩/২০২৫ |
| ৩. | দ্র: নং-০১৭০৫৭৩৬১৫০০১৫৫ | নাগরিক | ০৪/০৩/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে | অন্য দপ্তরের সেবা সংক্রান্ত, | -- | -- | -- | অন্য দপ্তরে প্রেরণ |

০/০

তারিখ: ২৫/১২/১৪৩১ বঙ্গাব্দ
০৮/০৪/২০২৫ খ্রিষ্টাব্দ

| | | | | | | | | |
|-----|--|--------|---|--|------------|-------|-----------------------------------|---|
| | জনাব মো: তানভীর মিয়া মোবাইল: ০১৭০৫৭৩৬১৫০ | | (জিআরএস সিস্টেমে) | হ্যাঁ। | | | | ০৪/০৩/২০২৫ |
| ৪. | ড্রে: নং-০১৭৩৩৮১৮০২৬০০১ জনাব রাজিব গোপি মোবাইল: ০১৭৩৩৮১৮০২৬ | নাগরিক | ০৪/০৩/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ০৪/০৩/২০২৫ |
| ৫. | ড্রে: নং-০১৫৫২৪০৭৩৬২০০০১ জনাব মো: সাইদুল ইসলাম মোবাইল: ০১৫৫২৪০৭৩৬২ | নাগরিক | ০৪/০৩/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | অন্যান্য | -- | -- | অভিযোগের সত্যতা পাওয়া যায়নি। | অভিযোগের সত্যতা পাওয়া যায়নি। নিষ্পত্তি ০৯/০৩/২০২৫ |
| ৬. | ড্রে: নং-০১৮৩৫৪৬২০৯৬০০০১ জনাব মো: আবুল বাশার, মোবাইল: ০১৮৩৫৪৬২০৯৬ | নাগরিক | ০৪/০৩/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ০৪/০৩/২০২৫ |
| ৭. | ড্রে: নং-০১৫৭১৩৩২৬৪৬০০০১ জনাব মো: আমিনুল ইসলাম মোবাইল: ০১৫৭১৩৩২৬৪৬ | নাগরিক | ০৪/০৩/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | নিজ দপ্তরের সেবা সংক্রান্ত। | সাধারণ | হ্যাঁ | -- | নিষ্পত্তি ০৪/০৩/২০২৫ |
| ৮. | ড্রে: নং-০১৭৩২৭১৪৮৫২০৪৩০ মোছা: খাদিজা আকতার রেবা মোবাইল: ০১৭৩২৭১৪৮৫২ | নাগরিক | ০৪/০৩/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | অন্য দপ্তরের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | -- | -- | -- | অন্য দপ্তরে প্রেরিত ০৫/০৩/২০২৫ |
| ৯. | ড্রে: নং-০০১৮৯২৩৯৮২৯১০০০১ জনাব ইয়াসমিন আহমেদ মোবাইল: ০১৮৯২৩৯৮২৯১ | নাগরিক | ০৫/০৩/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ০৫/০৩/২০২৫ |
| ১০. | ড্রে: নং-০১৯২১১৬১৩৯৩০০০৩ জনাব নাসরুল্লাহ ইবনে হাকিম,পিএম মোবাইল: ০১৯২১১৬১৩৯৩ | নাগরিক | ০৫/০৩/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ০৫/০৩/২০২৫ |
| ১১. | ড্রে: নং-০১৭৭৯১৬৮৩৯৭০০০৬ জনাব মো: ফারুক মিয়া মোবাইল: ০১৭৭৯১৬৮৩৯৭ | নাগরিক | ০৫/০৩/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | অন্যান্য | সাধারণ | হ্যাঁ | -- | নিষ্পত্তি ০৬/০৩/২০২৫ |
| ১২. | ড্রে: নং-০১৯২১১৬১৩৯৩০০০৪ জনাব নাসরুল্লাহ ইবনে হাকিম,পিএম মোবাইল: ০১৯২১১৬১৩৯৩ | নাগরিক | ০৬/০৩/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ০৬/০৩/২০২৫ |
| ১৩. | ড্রে: নং-০১৭৮২৩৫৬০৪১০০০৪৯ জনাব মো: মসিউর মোবাইল: ০১৭৮২৩৫৬০৪১ | নাগরিক | ০৯/০৩/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | নিজ দপ্তরের সেবা সংক্রান্ত। | সাধারণ | হ্যাঁ | -- | নিষ্পত্তি ১৩/০৩/২০২৫ |
| ১৪. | ড্রে: নং-০১৬০৮৬২৯৬৭৩০০০১ জনাব মিসেস আসমা খাতুন মোবাইল: ০১৬০৮৬২৯৬৭৩ | নাগরিক | ১১/০৩/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | নিজ দপ্তরের সেবা সংক্রান্ত। | সাধারণ | হ্যাঁ | -- | নিষ্পত্তি ১১/০৩/২০২৫ |
| ১৫. | ড্রে: নং-০১৭৭৬৬৭২২৯০০০০১ জনাব মো: মনোয়ারুল ইসলাম মোবাইল: ০১৭৭৬৬৭২২৯০ | নাগরিক | ১২/০৩/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ১৩/০৩/২০২৫ |
| ১৬. | ড্রে: নং-০১৭৯২৫৩৩৬৩৬০২২১ জনাব মো: ফুয়াদ হাসান সাকিব মোবাইল: ০১৬৪৫৬৩১৬১৪ | নাগরিক | ১৩/০৫/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | অন্যান্য | সাধারণ | -- | -- | নিষ্পত্তি ১৬/০৩/২০২৫ |

| | | | | | | | | |
|-----|--|--------|---|--|------------|-------|----|--------------------------------------|
| ১৭. | ট্রে: নং-০১৭৫১৮৯৪৩৫৯০০০২ জনাব মো: আমিনুল ইসলাম মোবাইল: ০১৭৫১৮৯৪৩৫৯ | নাগরিক | ১৯/০৩/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে মোকদ্দম ১৯/০৩/২০২৫ |
| ১৮ | ট্রে: নং-০১৭৩০৬৪৭২৫১০১৪৩ জনাব মো: আবুল হোসেন মোবাইল: ০১৭৩০৬৪৭২৫১ | নাগরিক | ২৩/০৩/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | নিজ দপ্তরের। | সাধারণ | হ্যাঁ | -- | নিষ্পত্তি ২৩/০৩/২০২৫ |
| | ট্রে: নং-০১৭১৯১০৯১৬৯১৩৪০ জনাব মোস্তাক আহমেদ ফয়সাল মোবাইল: ০১৭১৯১০৯১৬৯ | নাগরিক | ২৩/০৩/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | নিজ দপ্তরের। | -- | -- | -- | নিষ্পত্তি ২৩/০৩/২০২৫ |

যে সকল অভিযোগ দায়েরের বয়স ৩০ কার্যদিবসের বেশি

| ক্র: নং | অভিযোগকারীর নাম ও ঠিকানা বা অজ্ঞাতনামা | অভিযোগের ধরণ (নাগরিক অভিযোগ/দাপ্তরিক অভিযোগ/কর্মকর্তা-কর্মচারীর অভিযোগ) [মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ অনুযায়ী] | অভিযোগ দায়েরের তারিখ ও কিভাবে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে? (অফলাইনে/অনলাইনে) | অভিযোগ দায়েরের পর ৩০ কার্যদিবস অতিক্রান্ত হওয়ার কারণ কি? | অভিযোগ নিষ্পত্তিতে গৃহীত পদক্ষেপ | অভিযোগটি বর্তমানে কোন কর্মকর্তার কাছে নিষ্পত্তির অপেক্ষায় আছে? | দপ্তর |
|---------|---|---|--|--|-------------------------------------|---|-------|
| | | | | | | | |

(Handwritten signature)

(Handwritten signature)

(কবির আহমেদ)
পরিচালক (ডাক)

ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
ডাক অধিদপ্তর
ফোন: ০২-৫৮১৬০৭২০



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ডাক অধিদপ্তর
অভিযোগ শাখা
ডাকভবন, আগারগাঁও, ঢাকা-১২১০।



নথি নং-১৪.৩১.০০০০.০৪০.০৫.০০১.২৪/২৬০

তারিখ: ০৪/০৩/২০২৫ খ্রি:

বিষয়: ফেব্রুয়ারী/২০২৫ খ্রি: মাসের অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত বিবরণী প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে ডাক অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত ফেব্রুয়ারী/২০২৫ 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 নিষ্পত্তি হার (নিষ্পত্তি * ১০০/ মোট অভিযোগ) |
|--|---|---------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------------------|---------------------------|---|--|---|-------------------|--|
| ওয়েবসাইট 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-১৬ | -- | -- | -- | ০২ | ১৮ | ১২ | ০৫ | ০১ | -- | ০১ | ১০০ |

(Handwritten signature)

(কবির আহমেদ)
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।

(Handwritten signature)



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ডাক অধিদপ্তর
অভিযোগ শাখা
ডাকভবন, আগারগাঁও, ঢাকা-১২১০।

নথি নং- ১৪.৩১.০০০০.০৪০.০৫.০০৩.২৪(১৬৬)

প্রাপক

সচিব

ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ

ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়

বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০।

(দৃ: আ: যুগ্ম সচিব (ডাক) ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ।)

বিষয়: ডাক অধিদপ্তরের ফেব্রুয়ারী/২০২৫ খ্রি: মাসের জিআরএস অভিযোগ পরীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

সূত্র: ১৪.০০.০০০০.০১১.১৮.০০১.২২.১০৩৮, তারিখ: ২৭ ফেব্রুয়ারি ২০২৪ খ্রি:।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সূত্রোক্ত পত্রের পরিপ্রেক্ষিতে মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, ডাক অধিদপ্তরের জিআরএস অভিযোগ পরীক্ষণ সংক্রান্ত ফেব্রুয়ারী/২০২৫খ্রি: মাসের তথ্য নির্ধারিত ছক অনুযায়ী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

যে সকল অভিযোগ দায়েরের বয়স ১-৩০ কার্যদিবস

| ক্র: নং | অভিযোগকারীর নাম ও ঠিকানা বা অজ্ঞাতনামা | অভিযোগের ধরণ (নাগরিক অভিযোগ/ দাপ্তরিক অভিযোগ/ কর্মকর্তা-কর্মচারীর অভিযোগ) [মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ অনুযায়ী] | অভিযোগ দায়েরের তারিখ ও কিভাবে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে? (অফলাইনে/অনলাইনে) | অভিযোগটি কি নিজ দপ্তরের সংক্রান্ত বা আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত? [আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের হলে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে প্রেরণ করা হয়েছে কি না?] | নিজ দপ্তরের হলে অভিযোগটি কি সাধারণ অভিযোগ বা তদন্তযোগ্য অভিযোগ। | সাধারণ অভিযোগ হলে 'অনিক' নির্দেশিকার ৭.১.১ অনুসরণ করে অভিযোগটি ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তি করেছেন কি না? | তদন্তযোগ্য অভিযোগ হলে নির্দেশিকার ৭.১.২ অনুসরণ করে ২০ কার্যদিবসের মধ্যে তদন্ত প্রতিবেদনের কাজ সম্পন্ন করেছেন কি না? | মন্তব্য |
|---------|---|---|--|--|---|--|--|-------------------------|
| ১. | দ্র: নং- ১৭৩৩২২০৮৮০৬৮০ নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক | নাগরিক | ০২/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | নিজ দপ্তরের সংশ্লিষ্ট শাখায় কার্যক্রমের জন্য প্রেরণ করা হয়েছে। | -- | -- | সংশ্লিষ্ট শাখায় কার্যক্রমের জন্য প্রেরণ করা হয়েছে। | নিষ্পত্তি ০৩/০৩/২০২৫ |
| ২. | দ্র: নং-০১৯৭৭৭৭২১২৫০০০১ জনাব আরিফুল ইসলাম মোবাইল: ০১৯৭৭৭৭২১২৫ | নাগরিক | ১৬/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত। | তদন্তযোগ্য | -- | হ্যাঁ | নিষ্পত্তি ১০/০২/২০২৫ |

etc

১৫/১/২৪

১৬

তারিখ: ১১/১/২৪৩১ বঙ্গাব্দ
০৬/০৩/২০২৫ খ্রিষ্টাব্দ

| | | | | | | | | |
|-----|--|--------|---|--|------------|-------|--|--------------------------------------|
| ৩. | ড্রে: নং-০১৬৭৫৮৭৫৪৪৫০০০১ জনাব ড. ইমন কল্যান চৌধুরী মোবাইল: ০১৬৭৫৮৭৫৪৪৫ | নাগরিক | ০১/০২/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ০২/০২/২০২৫ |
| ৪. | ড্রে: নং-০১৬৮২৭৫৫৮৮৬০০০২ জনাব ওলিউল্লাহ মোবাইল: ০১৬৮২৭৫৫৮৮৬ | নাগরিক | ০৯/০২/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ১০/০২/২০২৫ |
| ৫. | ড্রে: নং-০১৯৩৫০৪০৯৭০০০২৩ জনাব শেখ আব্দুল হাই আল সাদী মোবাইল: ০১৯৩৫০৪০৯৭ | নাগরিক | ১২/০২/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | নিজ দপ্তরের সংশ্লিষ্ট শাখায় প্রতিবেদনের জন্য প্রেরণ করা হয়েছে। | তদন্তযোগ্য | -- | তদন্ত চলমান সময় অতিক্রান্ত হয়নি। | তদন্ত চলমান |
| ৬. | ড্রে: নং-০১৭৩৭৭৫৯০৩২০০০১ জনাব সুমিত বসাক মোবাইল: ০১৭৩৭৭৫৯০৩২ | নাগরিক | ১৩/০২/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ১৭/০২/২০২৫ |
| ৭. | ড্রে: নং-১৭৩৮৫৫৬৫২৮৩৭৫ নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক | নাগরিক | ১৩/০২/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ১৬/০২/২০২৫ |
| ৮. | ড্রে: নং-০১৭১২১৪১২৩০০০০১ জনাব আব্দুর রহমান মোবাইল: ০১৭১২১৪১২৩০ | নাগরিক | ১৩/০২/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত। | তদন্তযোগ্য | -- | হ্যাঁ | নিষ্পত্তি ২৪/০২/২০২৫ |
| ৯. | ড্রে: নং-০১৬৪১০৮৮৫৪৪০০০১ জনাব আনিচুর রহমান ফরাজী মোবাইল: ০১৬৪১০৮৮৫৪৪ | নাগরিক | ১৩/০২/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত। | তদন্তযোগ্য | -- | হ্যাঁ | নিষ্পত্তি ২৪/০২/২০২৫ |
| ১০. | ড্রে: নং-০১৮৩২১১১১৯০০০০১ জনাব লিমন আহমেদ মোবাইল: ০১৮৩২১১১১৯০ | নাগরিক | ১৭/০২/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ১৮/০২/২০২৫ |
| ১১. | ড্রে: নং-০১৭৪০৩৬৮১১৪৪০৬ নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক | নাগরিক | ২৪/০২/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ২৪/০২/২০২৫ |
| ১২. | ড্রে: নং-১৭৪০৩৯২১৫৮৭৬৭ নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক | নাগরিক | ২৪/০২/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ২৬/০২/২০২৫ |
| ১৩. | ড্রে: নং-১৭৪০৪৮৩৮৮৮৪৮৭ নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক | নাগরিক | ২৫/০২/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ২৬/০২/২০২৫ |
| ১৪. | ড্রে: নং-১৭৪০৪৯৮৪৯০৪২১ নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক | নাগরিক | ২৫/০২/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ২৬/০২/২০২৫ |
| ১৫. | ড্রে: নং-০১৬৪৫৬৩১৬১৪০২৫১ জনাব মোসাম্মৎ শামসুন্নাহার বেগম মোবাইল: ০১৬৪৫৬৩১৬১৪ | নাগরিক | ২৬/০২/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | অন্য দপ্তরের, হ্যাঁ। | -- | -- | -- | অন্য দপ্তরে প্রেরিত ২৬/০২/২০২৫ |
| ১৬. | ড্রে: নং-০১৭১৯১০৯১৬৯১৩১৯ জনাব মোস্তাক আহমেদ ফয়সাল মোবাইল: ০১৭১৯১০৯১৬৯ | নাগরিক | ২৬/০২/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | অন্য দপ্তরের, হ্যাঁ। | -- | -- | -- | অন্য দপ্তরে প্রেরিত ২৭/০২/২০২৫ |
| ১৭. | ড্রে: নং-০১৭১৩৮১০১৩৭০০১২ জনাব মো: শফিকুল মোবাইল: ০১৭১৩৮১০১৩৭ | নাগরিক | ২৭/০২/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | নিজ দপ্তর | সাধারণ | হ্যাঁ | -- | নিষ্পত্তি (নথিজাত) ২৭/০২/২০২৫ |
| ১৮. | ড্রে: নং-০১৭৭১০৬০৭৭৫০৫৮৯ জনাব বীর মুক্তিযোদ্ধা হোসেন আহমেদ মোবাইল: ০১৭৭১০৬০৭৭৫ | নাগরিক | ২৮/০২/২০২৫ খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | অন্য দপ্তরের, হ্যাঁ। | -- | -- | -- | অন্য দপ্তরে প্রেরিত ০২/০৩/২০২৫ |

যে সকল অভিযোগ দায়েরের বয়স ৩০ কার্যদিবসের বেশি

| ক্রঃ নং | অভিযোগকারীর নাম ও ঠিকানা বা অজ্ঞাতনামা | অভিযোগের ধরণ (নাগরিক অভিযোগ/দাপ্তরিক অভিযোগ/কর্মকর্তা-কর্মচারীর অভিযোগ) [মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ অনুযায়ী] | অভিযোগ দায়েরের তারিখ ও কিভাবে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে? (অফলাইনে/অনলাইনে) | অভিযোগ দায়েরের পর ৩০ কার্যদিবস অতিক্রান্ত হওয়ার কারণ কি? | অভিযোগ নিষ্পত্তিতে গৃহীত পদক্ষেপ | অভিযোগটি বর্তমানে কোন কর্মকর্তার কাছে নিষ্পত্তির অপেক্ষায় আছে? | মন্তব্য |
|---------|---|---|--|--|-------------------------------------|---|---------|
| | | | | | | | |

(Signature)

(কবির আহমেদ)
পরিচালক (ডাক)

ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
ডাক অধিদপ্তর
ফোন: ০২-৫৮১৬০৭২৩

ole



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ডাক অধিদপ্তর
অভিযোগ শাখা
ডাকভবন, আগারগাঁও, ঢাকা-১২১০।

নথি নং-১৪.৩১.০০০০.০৪০.০৫.০০১.২৩/১৫৫

তারিখ: ০৬/০২/২০২৫খ্রি:

বিষয়: জানুয়ারী/২০২৫ খ্রি: মাসের অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত বিবরণী প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে ডাক অধিদপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত জানুয়ারী/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) |
|--|---|---------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------------------|---------------------------|---|--|---|--------------------|--|
| ওয়েবসাইট 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 ২৯ | -- | -- | -- | ০২ | ৩১ | ১৭ | ১২ | ০২ | -- | ০২ | ১০০% |

(কবির আহমেদ)
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।



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ডাক অধিদপ্তর
অভিযোগ শাখা
ডাকভবন, আগারগাঁও, ঢাকা-১২১০।

(৩৭)

জিইপি

নথি নং-১৪.৩১.০০০০.০৪০.০৫.০০৩.২৪/১২৬

তারিখ: ২৩/১০/১৪৩১ব:
০৬/০২/২০২৫খি:

প্রাপক

সচিব

ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ

ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়

বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা-১০০০।

(দু: আ: যুগ্ম সচিব (ডাক) ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, ডাক ও টেলিযোগাযোগ বিভাগ।)

বিষয়: ডাক অধিদপ্তরের জানুয়ারী/২০২৫খি: মাসের জিআরএস অভিযোগ পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

সূত্র: ১৪.০০.০০০০.০১১.১৮.০০১.২২.১০৩৮, তারিখ: ২৭ ফেব্রুয়ারি ২০২৪খি:।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সূত্রোস্থ পত্রের পরিপ্রেক্ষিতে মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, ডাক অধিদপ্তরের জিআরএস অভিযোগ পরিবীক্ষণ সংক্রান্ত জানুয়ারী/২০২৫খি: মাসের তথ্য নির্ধারিত ছক অনুযায়ী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো।

যে সকল অভিযোগ দায়েরের বয়স ১-৩০ কার্যদিবস

| ক্র: নং | অভিযোগকারীর নাম ও ঠিকানা বা অজ্ঞাতনামা | অভিযোগের ধরণ (নাগরিক অভিযোগ/ দায়িত্বিক অভিযোগ/ কর্মকর্তা-কর্মচারীর অভিযোগ [সংশ্লিষ্ট পরিষদ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ অনুযায়ী]) | অভিযোগ দায়েরের তারিখ ও কিভাবে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে? (অফলাইনে/অনলাইনে) | অভিযোগটি কি নিজ দপ্তরের সংক্রান্ত বা আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত? [আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের হলে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে প্রেরণ করা হয়েছে কি না?] | নিজ দপ্তরের হলে অভিযোগটি কি সাধারণ অভিযোগ বা তদন্তযোগ্য অভিযোগ। | সাধারণ অভিযোগ হলে 'অনিব' নির্দেশিকার ৭.১.১ অনুসরণ করে অভিযোগটি ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তি করেছেন কি না? | তদন্তযোগ্য অভিযোগ হলে নির্দেশিকার ৭.১.২ অনুসরণ করে ২০ কার্যদিবসের মধ্যে তদন্ত প্রতিবেদনের কাজ সম্পন্ন করেছেন কি না? | মন্তব্য |
|---------|--|--|--|---|---|---|---|--------------------------------------|
| ১. | দু: নং- ০১৭৩৩২২০৮৮০৬৮০ জনাব নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক | নাগরিক | ০৩/১২/২০২৪খি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত। | তদন্তযোগ্য | -- | হ্যাঁ | নিষ্পত্তি ০২/০১/২০২৫ |
| ২. | দু: নং- ০১৬২২২১১৭৩৯১০০০২ জনাব নূর মোহাম্মদ মোবাইল: ০১৬২২২১১৭৩৯১ | নাগরিক | ২৬/১২/২০২৪খি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | হ্যাঁ | নিষ্পত্তি ০২/০১/২০২৫ |
| ৩. | দু: নং- ১৭৩৫৭০৯০৮-২২৬১ নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক | নাগরিক | ০১/০১/২০২৫খি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ০২/০১/২০২৫ |
| ৪. | দু: নং- ০১৭৬৬১৭১৮৬৭০০০১ জনাব শাহরিয়ার আলম রাফিক মোবাইল: ০১৭৬৬১৭১৮৬৭ | নাগরিক | ০১/০১/২০২৫খি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ০২/০১/২০২৫ |
| ৫. | দু: নং- ১৭৩৩২২০৮৮০৬৮০ নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক | নাগরিক | ০২/০১/২০২৫খি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত। | তদন্তযোগ্য | -- | তদন্ত চলমান সময় অতিক্রান্ত হয়নি | তদন্ত চলমান |
| ৬. | দু: নং- ০১৭১৪৬৪৯০৬৪০০৩১ জনাব খন্দকার মাসুদ মোবাইল: ০১৭১৪৬৪৯০৬৪ | নাগরিক | ০২/০১/২০২৫খি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ০৪/০১/২০২৫ |

| | | | | | | | | |
|-----|---|--------|--|--|------------|-------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| ৭. | দ্র: নং-০০১৬১৯২৫০৩৫০০০০১ জনাব মো: জুনায়েদ হোসাইন মোল্লা মোবাইল: ০০১৬১৯২৫০৩৫০ | নাগরিক | ০৩/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত। | তদন্তযোগ্য | -- | হ্যাঁ | নিষ্পত্তি ১২/০১/২০২৫ |
| ৮. | দ্র: নং-০১৭৩৫৯২৩০৪৪৭৮০ নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক | নাগরিক | ০৩/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ০৪/০১/২০২৫ |
| ৯. | দ্র: নং-০১৮৭৬৭২২০১৬০০০৫ জনাব শফিকুল আলম বিশ্বাস মোবাইল: ০১৮৭৬৭২২০১৬ | নাগরিক | ০৫/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত। | তদন্তযোগ্য | -- | হ্যাঁ | নিষ্পত্তি ১২/০১/২০২৫ |
| ১০. | দ্র: নং-০১৯১৫৬২২৩৫০০০০৮ জনাব মহসিন তালুকদার মোবাইল: ০১৯১৫৬২২৩৫০ | নাগরিক | ০৬/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত। | সাধারণ | হ্যাঁ | -- | নিষ্পত্তি ০৭/০১/২০২৫ |
| ১১. | দ্র: নং-০১৭২৮৫৬৩৩৩৭০০০১ জনাব খালেদ হোসেন আশিক মোবাইল: ০১৯১৫৬২২৩৫০ | নাগরিক | ০৮/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | নিষ্পত্তি ২১/০১/২০২৫ |
| ১২. | দ্র: নং-০১৭১৪৬৪৯০৬৪০০৩০ জনাব খন্দকার মাসুদ মোবাইল: ০১৭১৪৬৪৯০৬৪ | নাগরিক | ০৮/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ১২/০১/২০২৫ |
| ১৩. | দ্র: নং-০১৫১৮৭৪৫৩৬৮০০১১ জনাব দিগ্বাহা মোবাইল: ০১৫১৮৭৪৫৩৬৮ | নাগরিক | ০৮/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | অন্য দপ্তরের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | -- | -- | -- | অন্য দপ্তরে প্রেরিত ১২/০১/২০২৫ |
| ১৪. | দ্র: নং-০১৬২২২১৭৩৯১০০০১ জনাব নূর মোহাম্মদ মোবাইল: ০১৬২২২১৭৩৯১ | নাগরিক | ০৮/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ১২/০১/২০২৫ |
| ১৫. | দ্র: নং-০১৫৫৫৯১৮০৩৪০০০১ জনাব রাসেল আহমেদ মোবাইল: ০১৫৫৫৯১৮০৩৪ | নাগরিক | ০৮/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ১২/০১/২০২৫ |
| ১৬. | দ্র: নং-০১৭১৪৪২০০০১০০০৮ জনাব সাকিফ আহমেদ মোবাইল: ০১৭১৪৪২০০০১ | নাগরিক | ০৮/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত। | তদন্তযোগ্য | -- | হ্যাঁ | নিষ্পত্তি ১৫/০১/২০২৫ |
| ১৭. | দ্র: নং-০১৭৮৩৫২৫২৮২০০০১ জনাব সুজন আচাষ মোবাইল: ০১৭৮৩৫২৫২৮২ | নাগরিক | ০৮/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত। | তদন্তযোগ্য | -- | হ্যাঁ | নিষ্পত্তি ১২/০১/২০২৫ |
| ১৮. | দ্র: নং-০১৮৩৩৯৪৬১৯৩০০০২ জনাব ইকরামুল হোসেন খন্দকার মোবাইল: ০১৮৩৩৯৪৬১৯৩ | নাগরিক | ০৮/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত। | তদন্তযোগ্য | -- | হ্যাঁ | নিষ্পত্তি ১২/০১/২০২৫ |
| ১৯. | দ্র: নং-০১৮৩৩৯৪৬১৯৩০০০১ জনাব ইকরামুল হোসেন খন্দকার মোবাইল: ০১৮৩৩৯৪৬১৯৩ | নাগরিক | ০৮/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | নিষ্পত্তি ১২/০১/২০২৫ |
| ২০. | দ্র: নং-০১৭৩৬৪০৫৯৯৯৬৭৩ নাম প্রকাশে অনিচ্ছুক | নাগরিক | ০৯/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত। | সাধারণ | -- | -- | নিষ্পত্তি ১০/০১/২০২৫ |
| ২১. | দ্র: নং-০১৭০৫৭৩৬১৫০০১২০ জনাব মো: তানবীর মিয়া মোবাইল: ০১৭০৫৭৩৬১৫০ | নাগরিক | ১৫/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ১৯/০১/২০২৫ |
| ২২. | দ্র: নং-০১৯৭৭৭২১২৫০০০১ জনাব আরিফুল ইসলাম মোবাইল: ০১৯৭৭৭২১২৫ | নাগরিক | ১৬/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত। | তদন্তযোগ্য | -- | তদন্ত চলমান সময় অতিক্রান্ত হয়নি | তদন্ত চলমান |

| | | | | | | | | |
|-----|---|---------------------|--|--|------------|----|-------|--------------------------------------|
| ২৩. | দ্র: নং-০১৬২০২৬৩৩২৫০০০১ জনাব শোয়েজ মিয়াহ মোবাইল: ০১৬২০২৬৩৩২৫ | নাগরিক | ১৬/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ১৯/০১/২০২৫ |
| ২৪. | দ্র: নং-০১৮১৯০৫৫৬৬৪০০২৯ জনাব মো: জয়নাল আবেদীন মোবাইল: ০১৮১৯০৫৫৬৬৪ | নাগরিক | ১৭/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত। | তদন্তযোগ্য | -- | হ্যাঁ | নিষ্পত্তি ২৬/০১/২০২৫ |
| ২৫. | দ্র: নং-০১৮৮৫০৬২৬৭১০০০১ জনাব চিরঞ্জিত সরকার মোবাইল: ০১৮৮৫০৬২৬৭১ | নাগরিক | ১৯/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ১৯/০১/২০২৫ |
| ২৬. | দ্র: নং-০১৭১১৫২৪৭৮৯০০০১ পোস্ট অফিস কর্মচারীদের পক্ষ থেকে মোবাইল: ০১৭১১৫২৪৭৮৯ | নাগরিক/কর্ম চারী | ১৯/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ১৯/০১/২০২৫ |
| ২৭. | দ্র: নং-০১৯১২৮৯৬৫৩১০০০১ পোস্ট মো: মেরাজ উদ্দিন মোবাইল: ০১৯১২৮৯৬৫৩১ | নাগরিক | ১৯/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ১৯/০১/২০২৫ |
| ২৮. | দ্র: নং-০১৭১১১২৬৭৬৮০৩১২ পোস্ট মো: শাহীদ মিয়া মোবাইল: ০১৭১১১২৬৭৬৮ | নাগরিক | ২৫/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | অন্য দপ্তরের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | অন্য দপ্তরে প্রেরিত ২৬/০১/২০২৫ |
| ২৯. | দ্র: নং-০১৭১১১৮৫৪০২০০০১ জনাব ড. মো: নূরমবী মুখা মোবাইল: ০১৭১১১৮৫৪০২ | নাগরিক | ২৭/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ২৮/০১/২০২৫ |
| ৩০. | দ্র: নং-০১৫১৭২৬৪৩৮৭০০১৯ জনাব সাবেজ আহমেদ মোবাইল: ০১৫১৭২৬৪৩৮৭ | নাগরিক | ২৮/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ২৮/০১/২০২৫ |
| ৩১. | দ্র: নং-০১৭৩৬১১০৭৩৫০০০১ জনাব মো: ইমামুল আলো মোবাইল: ০১৭৩৬১১০৭৩৫ | নাগরিক | ২৮/০১/২০২৫খ্রি: অনলাইনে (জিআরএস সিস্টেমে) | আওতাধীন প্রতিষ্ঠানের সেবা সংক্রান্ত, হ্যাঁ। | তদন্তযোগ্য | -- | -- | আওতাধীন দপ্তরে প্রেরিত ২৯/০১/২০২৫ |

যে সকল অভিযোগ দায়েরের বয়স ৩০ কার্যদিবসের বেশি

| ক্র: নং | অভিযোগকারীর নাম ও ঠিকানা বা অজ্ঞাতনামা | অভিযোগের ধরণ (নাগরিক অভিযোগ/দাপ্তরিক অভিযোগ/কর্মকর্তা-কর্মচারীর অভিযোগ) [মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৫ অনুযায়ী] | অভিযোগ দায়েরের তারিখ ও কিভাবে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে? (অফলাইনে/অনলাইনে) | অভিযোগ দায়েরের পর ৩০ কার্যদিবস অতিক্রান্ত হওয়ার কারণ কি? | অভিযোগ নিষ্পত্তিতে গৃহীত পদক্ষেপ | অভিযোগটি বর্তমানে কোন কর্মকর্তার কাছে নিষ্পত্তির অপেক্ষায় আছে? | মন্তব্য |
|---------|---|--|--|---|-------------------------------------|---|---------|
| ১. | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- |

[Signature]
০১/০২/২৫
[Signature]

[Signature]
(কারীর আহমেদ)
পরিচালক (ডাক)

ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
ডাক অধিদপ্তর
ফোন: ০২-৫৮১৬০৭২৩