



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জেনারেল ম্যানেজারের কার্যালয়
ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা-১০০০
<http://pliec.bdpost.gov.bd>



নগি নং-১৪.৩১.০০০০.৬০৭.১৬.০০৬.২৩.

তারিখঃ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
অক্টোবর ২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ

বিষয়ঃ “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা” সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে অত্র সার্কেলের ডাক জীবন বীমার ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর/২০২৩) মাসের বিবরণী পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণার্থে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হ’ল।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে ০৯ (নয়) পাতা।

(স্বাক্ষর) ১০/১০/২৩
(কবির আইমেদ)

অতিরিক্ত জেনারেল ম্যানেজার
ফোনঃ ০২৪১০৫২৩৭২

প্রাপক
মহাপরিচালক
ডাক অধিদপ্তর
আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭
দৃষ্টি আকর্ষণঃ জনাব মোঃ জাকির হাসান নূর, পরিচালক (ডাক), ডাক অধিদপ্তর, ঢাকা।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা/২০২৩-২০২৪(১ম কোয়ার্টার জুলাই- সেপ্টেম্বর)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২৩- ২০২৪	প্রকৃত অর্জন ২০২১- ২০২২	লক্ষ্যমাত্রা-২০২৩-২০২৪					১ম কোয়ার্টারের স-মূল্যায়িত অর্জন	
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্ন		
								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, অফ লাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	{১.১.১} অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	০%	১২	-	-						জি আর এস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি, তবে অফলাইনে ১টি অভিযোগ পাওয়া গেছে	
		{১.১.১} যদি কোন দপ্তর/ সংস্থায় জিআর এস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায় সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	{১.১.১.১} স্টক হোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা		-	-						প্রত্যয়নপত্র সংযুক্ত	
		{১.২} অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উদ্ধৃতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	{১.২.১} মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা		-	-						প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে	
সক্ষমতা অর্জন	১০	{২.১} নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা / কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআর এস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ /কর্মশালা/ সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধ বার্ষিকীতে একটি)	{২.১.১} প্রশিক্ষণ/কর্মশালা /সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-						প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে	
		{২.২} অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধ বার্ষিকীতে একটি)	{২.২.১} সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	-	-						প্রত্যয়ন পত্র সংযুক্ত	


সহকারী জেনারেল ম্যানেজার (অফিস)
ডাক জীবন বীমা
পূর্বাঞ্চল, ঢাকা-১০০০
ফোনঃ ০২৪১০৫২৩৭৭

“প্রত্যয়নপত্র”

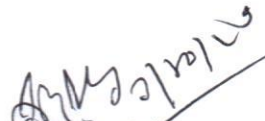
জেনারেল ম্যানেজার, ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা অফিসে জি আর এস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি।
অফ লাইনে অভিযোগ ১টি (নিষ্পত্তির কার্যক্রম চলমান)।



(কবির আহমেদ)

অতিরিক্ত জেনারেল ম্যানেজার
ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।

ফোনঃ ০২-৪১০৫২৩৭২



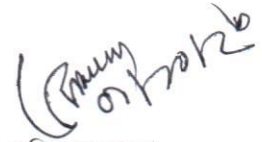
(মোহাম্মাদ শহিদুল ইসলাম)

জেনারেল ম্যানেজার
ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।

ফোনঃ ০২-৪১০৫২৩৭০

“প্রত্যয়নপত্র”

জেনারেল ম্যানেজার, ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা অফিসে জি আর এস সিস্টেমে কোন অভিযোগ না পাওয়ায় স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আগামী কোয়াটারে আয়োজন করা হবে।



(কবির আহমেদ)

অতিরিক্ত জেনারেল ম্যানেজার
ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।
ফোনঃ ০২-৪১০৫২৩৭২

(মোহাম্মাদ শহিদুল ইসলাম)
জেনারেল ম্যানেজার
ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।
ফোনঃ ০২-৪১০৫২৩৭০

২.২

২.২

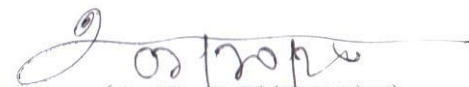
সংযোজনী 'গ-১' : অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

অফিসের নাম : জেনারেল ম্যানেজারের দপ্তর, ডাক জীবন বীমা, পূর্বাব্দল, ঢাকা-১০০০

মাসের নাম : সেপ্টেম্বর/২০২৩খ্রিঃ

১। অভিযোগের তথ্য

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
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	৩৩৩ কল সেন্টারের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহিত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভিযোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২
-	-	০১টি	-	-	০১টি	০১টি	-	০১টি	-	০১টি	০%



(এ, এফ, এম, আশরাফুল আলম)

সহকারী জেনারেল ম্যানেজার (অফিস)

ডাক জীবন বীমা, পূর্বাব্দল

ঢাকা-১০০০।

ফোনঃ +৮৮২২২৩৩৮৫৭৩৬.

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জেনারেল ম্যানেজারের কার্যালয়
ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা-১০০০
<http://pliec.bdpost.gov.bd>

তারিখ: ১৫ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
৩০ আগস্ট ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নং- ১৪.৩১.০০০০.৬০৭.১৬.০০৬.২৩.

নোটিশ

বিষয়ঃ ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা অফিসে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ কর্মশালা আয়োজন প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে আগামী ৩০/০৮/২০২৩ খ্রিস্টাব্দ তারিখ জিএম অফিস ও আরএম অফিস, ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা ও সহকারী জেনারেল ম্যানেজার (মাঠ), ডাক জীবন বীমা ঢাকা কা্যালয়ে কর্মরত কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ কর্মশালা আয়োজনের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়েছে। উক্ত প্রশিক্ষণে সংশ্লিষ্ট সকলকে যথাসময়ে উপস্থিত থাকার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হল।

স্থানঃ মিনি করফারেন্স রুম, জেনারেল ম্যানেজারের কার্যালয়, ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।

প্রশিক্ষণ সূচীঃ

নং	তারিখ	সেশন	সময়
১	৩০/০৮/২০২৩	১ম সেশন	সকাল ১০.০০ হতে ১১.০০ পর্যন্ত
২		২য় সেশন	সকাল ১১.০০ হতে ১২.০০ পর্যন্ত
৩		৩য় সেশন	বেলা ১২.০০ হতে ১৩.০০ পর্যন্ত
		মধ্যাহ্ন বিরতি	
৪		৪র্থ সেশন	বেলা ১৪.০০ হতে ১৫.০০ পর্যন্ত
৫		৫ম সেশন	বেলা ১৫.০০ হতে ১৬.০০ পর্যন্ত

সংযুক্ত: প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা।

(কামর আহমেদ)

অতিরিক্ত জেনারেল ম্যানেজার
ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।

ফোন-০২-৪১০৫২৩৭২

তারিখ: ১৫ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
৩০ আগস্ট ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নং- ১৪.৩১.০০০০.৬০৭.১৬.০০৬.২৩.

অনুলিপিঃ সদয় জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে প্রেরিত হলো (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)

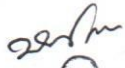
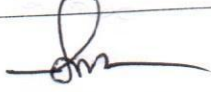
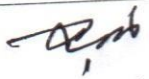
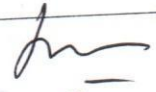
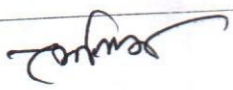
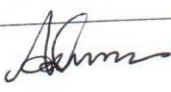
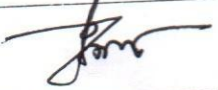
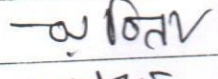
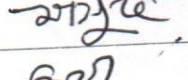
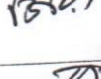
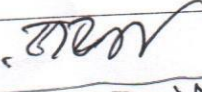
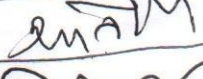
- ১। মহাপরিচালক, ডাক অধিদপ্তর, ঢাকা-১২০৭।
- ২-৪। সকল কর্মকর্তা, ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।
- ৫। পোগ্রামার, সেন্ট্রাল আইসিটি সেল, ডাক অধিদপ্তর, ঢাকা।
- ৬। হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, জিএম অফিস, ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।
- ৭। পিএটু জিএম, (জিএম মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
- ৮-৯। নোটিশ বোর্ড/ওয়েবসাইট কপি
- ১০। অফিস কপি।

ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার
ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।
ফোনঃ ০২-৪১০৫২৩৭৬

৬০/০৮/২০২৩ খ্রিস্টাব্দ তারিখে জিএম অফিস, ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল ঢাকা ও আর এম অফিস, ডাক জীবন বীমা, ঢাকা ও এজিএম (মাঠ), ঢাকা অফিসের এর সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ কর্মশালায় প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

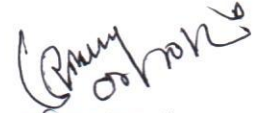
ক্র: নং	নাম	পদবি	স্বাক্ষর
১	মোহাম্মদ হাবিবুর রহমান	সুপারভাইজার	১
২	মহিদা হান্না হামিদুল ইসলাম	সিভিলসাইট মাস্টার	২
৩	আমরোজা	হিমার সহকারী	৩
৪	দীন চৌধুরী	হিমার সহকারী	৪
৫	মো: হাফিজুর রহমান	সিভিলসাইট মাস্টার	৫
৬	জামিল মাহমুদ	১	৬
৭	মো: মাহমুদুল হক	সিভিলসাইট মাস্টার	৭
৮	মোহাম্মদ হান্না	এক্সিকিউটিভ	৮
৯	আব্দুল আজিজ	সিভিলসাইট মাস্টার	৯
১০	মাহমুদুল ইসলাম	১	১০
১১	মো: মোহাম্মদুল হক	সিভিলসাইট মাস্টার	১১
১২	সিগার মুনতাজ	সুপারভাইজার	১২
১৩	জেনারেল মোহাম্মদ	সি, এম, এম এম এম এম এম	১৩
১৪	মো: জামিল মাহমুদ	১	১৪
১৫	মোহাম্মদ হান্না	সুপারভাইজার	১৫
১৬	মোহাম্মদ হান্না	সি, এম, এম এম এম এম এম	১৬
১৭	মোহাম্মদ হান্না	১	১৭

৩০/০৮/২০২০ খ্রিস্টাব্দ তারিখে জিএম অফিস, ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল ঢাকা ও আর এম অফিস, ডাক জীবন বীমা, ঢাকা ও এজিএম (মোঠা), ঢাকা অফিসের এর সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ কর্মশালায় প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

ক্রঃ নং	নাম	পদবি	স্বাক্ষর
১৮	কাজী মোহাম্মদ	মুখ্য অফিসার	
১৯	আবদুল হক	সি.এম.এস. ডপ. ডপ.	
২০	আবদুল হক মুহাম্মদ	হিসাব সহকারী	
২১	আবদুল হক মুহাম্মদ	সি.এম.এস. ডপ. ডপ.	
২২	মোঃ মদু হোসেন	মুখ্য অফিসার	
২৩	আবদুল হক	অফিস সহঃ কাম কম্পিউটার অপারেটর	
২৪	মোঃ মোহাম্মদ হোসেন	সি.এম.এস. ডপ. ডপ.	
২৫	মোঃ মোহাম্মদ	সি.এম.এস. ডপ. ডপ.	
২৬	আবদুল হক মুহাম্মদ	সি.এম.এস. ডপ. ডপ.	
২৭	আবদুল হক মুহাম্মদ	সি.এম.এস. ডপ. ডপ.	
২৮	আবদুল হক মুহাম্মদ	সি.এম.এস. ডপ. ডপ.	
২৯	মোঃ হোসেন হোসেন	অফিস সহঃ কাম কম্পিউটার অপারেটর	
৩০	মোঃ মোহাম্মদ হোসেন	অফিস সহঃ কাম কম্পিউটার অপারেটর	
৩১	আবদুল হক মুহাম্মদ	অফিস সহঃ কাম কম্পিউটার অপারেটর	
৩২	আবদুল হক মুহাম্মদ	সি.এম.এস. ডপ. ডপ.	
৩৩	মোঃ মোহাম্মদ হোসেন	সি.এম.এস. ডপ. ডপ.	
৩৪	মোঃ মোহাম্মদ হোসেন	সি.এম.এস. ডপ. ডপ.	
৩৫	মোঃ মোহাম্মদ হোসেন	সি.এম.এস. ডপ. ডপ.	
৩৬	মোঃ মোহাম্মদ হোসেন	সি.এম.এস. ডপ. ডপ.	
৩৭	মোঃ মোহাম্মদ হোসেন	সি.এম.এস. ডপ. ডপ.	

“প্রত্যয়নপত্র”

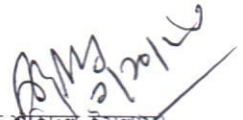
জেনারেল ম্যানেজার, ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা অফিসে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আগামী কোয়াটারে আয়োজন করা হবে।



(কবির আহমেদ)

অতিরিক্ত জেনারেল ম্যানেজার
ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।

ফোনঃ ০২-৪১০৫২৩৭২



(মোহাম্মাদ শহিদুল ইসলাম)

জেনারেল ম্যানেজার
ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।

ফোনঃ ০২-৪১০৫২৩৭০