

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

নথি নং-১৪.৩১.০০০০.৬০৭.১৬.০০৬.২৪

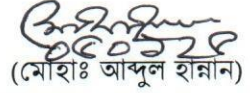
তারিখঃ ২১ পৌষ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
০৫ জানুয়ারি ২০২৫ খ্রিষ্টাব্দ

বিষয়ঃ ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল ঢাকা এর অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত ২য় কোয়ার্টার (অক্টোবর-ডিসেম্বর/২০২৪) ত্রৈমাসিক
বিবরণী প্রেরণ প্রসঙ্গে।

সূত্রঃ ডাক অধিদপ্তরের পত্র নং- ১৪.৩১.০০০০.০৪০.০৫.০০১.২৪/১১৬ তারিখঃ ০৪/০৮/২০২৪ খ্রিঃ।

উপর্যুক্ত বিষয়ে অত্র সার্কেলের অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত ২য় কোয়ার্টার (অক্টোবর-ডিসেম্বর/২০২৪) ত্রৈমাসিক বিবরণী
পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণার্থে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হ'ল।

সংযুক্ত- একটি (০১) পাতা।


(মোহাঃ আব্দুল হান্নান)

অতিরিক্ত জেনারেল ম্যানেজার
ফোনঃ ০২৪১০৫২৩৭২

প্রাপক:

মহাপরিচালক
ডাক অধিদপ্তর
আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭

দৃষ্টি আকর্ষণঃ জনাব মোঃ জাকির হাসান নূর, পরিচালক (ডাক), ডাক অধিদপ্তর, ঢাকা।

নথি নং-১৪.৩১.০০০০.৬০৭.১৬.০০৬.২৪

তারিখঃ ২১ পৌষ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
০৫ জানুয়ারি ২০২৫ খ্রিষ্টাব্দ

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে অনুলিপি প্রদান করা হলো:-

১। জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান, প্রোগ্রামার, আইসিটি সেল, ডাক অধিদপ্তর, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।

২। জনাব আব্দুল গাফফার, উচ্চমান সহকারী, জিএম অফিস, ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল ঢাকা।

(অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত ২য় কোয়ার্টার (অক্টোবর-ডিসেম্বর/২০২৪) ত্রৈমাসিক বিবরণী ওয়েবসাইটে প্রকাশের জন্য
অনুরোধ করা হলো।)

স্বাঃ

সহকারী জেনারেল ম্যানেজার (অঃ)
ফোনঃ ০২৪১০৫২৩৭৭

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা/২০২৪-২০২৫ (২য় কোয়ার্টার অক্টোবর- ডিসেম্বর/২০২৪)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা-২০২৪-২০২৫					২ম কোয়ার্টারের স্ব-মূল্যায়িত অর্জন	মন্তব্য
						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
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।	-
		{১.১.১} যদি কোন দপ্তর/ সংস্থায় জিআর এস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায় সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	{১.১.১.১} স্টেক হোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা							গত ১৫/০৯/২০২৪ খ্রিঃ তারিখে স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করা হয়েছে।	-
		{১.২} অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উদ্ধৃতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	{১.২.১} মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩						মাসিক 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 অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	{২.১.১} প্রশিক্ষণ/কর্মশালা /সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫						১ম অর্ধবার্ষিকীতে গত ১৭/০৯/২০২৪ খ্রিঃ তারিখে প্রশিক্ষণ কর্মসূচী আয়োজন করা হয়েছে।	-
		{২.২} অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধ বার্ষিকীতে একটি)	{২.২.১} সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫						১ম অর্ধবার্ষিকীতে গত ১৮/১২/২০২৪ খ্রিঃ তারিখে স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা হয়েছে।	-

১০/১০/২৪
(এ,এফ,এম অশরাফুল আলম)
সহকারী জেনারেল ম্যানেজার (অফিস)
ডাক জীবন বীমা
পূর্বাঞ্চল, ঢাকা-১০০০
ফোন: ০২৪১০৫২৩৭৭