

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

নথি নং-১৪.৩১.০০০০.৬০৭.১৬.০০৬.২৩.

তারিখঃ ১৬ শ্রাবন ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
৬১ জুলাই ২০২৪ খ্রিষ্টাব্দ

বিষয়ঃ ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল ঢাকা এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বার্ষিক বিবরণী (জুলাই/২০২৩-জুন/২০২৪) প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে অত্র সার্কেলের ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বার্ষিক বিবরণী (জুলাই/২০২৩-জুন/২০২৪) পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণার্থে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হ'ল।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে ০১ (এক) পাতা।

স্বাঃ

(কবির আহমেদ)

অতিরিক্ত জেনারেল ম্যানেজার
ফোনঃ ০২৪১০৫২৩৭২

প্রাপক:

মহাপরিচালক

ডাক অধিদপ্তর

আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭

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

নথি নং-১৪.৩১.০০০০.৬০৭.১৬.০০৬.২৩.

তারিখঃ ১৬ শ্রাবন ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
৬১ জুলাই ২০২৪ খ্রিষ্টাব্দ

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে অনুলিপি প্রদান করা হলো:-

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

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

(অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা" সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর প্রেক্ষিতে বার্ষিক বিবরণী (জুলাই/২০২৩-জুন/২০২৪) ওয়েবসাইটে প্রকাশের জন্য অনুরোধ করা হলো।)



সহকারী জেনারেল ম্যানেজার (অঃ)

ফোনঃ ০২৪১০৫২৩৭৭

সংযোজনী-৬

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা/২০২৩-২০২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১- ২০২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২- ২০২৩	লক্ষ্যমাত্রা-২০২৩-২০২৪					
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্ন	বার্ষিক অর্জন
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	১৯.৫
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	{১.১} নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফ লাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	{১.১.১} অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	১০০%	১২	-	-	৯০	৮০	৭০	৬০		৩
		{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	১		-	-	২			১		৬
		{১.২} অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উদ্ধৃতন কর্তৃপক্ষ	{১.২.১} মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	১২		-	-	১২	১০	৭	৬		৩
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	২	৫	-	-	২			১		৫
		{২.২} অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধ বার্ষিকীতে একটি)	{২.২.১} সভা আয়োজিত	১	৫	-	-	২			১		২.৫

(এ,এফ,এম আশরাফুল আলম)
সহকারী জেনারেল ম্যানেজার (অফিস)
ডাক জীবন বীমা
পূর্বাহল, ঢাকা-১০০০
ফোন: ০২৪১০৫২৩৭৭