



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

স্মারক নম্বর: ১৪.৩১.০০০০.০০০.৬০৭.১৬.০০১৩.২৫.২৪

তারিখ: ১২ ভাদ্র ১৪৩২ বঙ্গাব্দ
২৭ আগস্ট ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল ঢাকা এর ২০২৫-২০২৬ সালের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা এবং
জুলাই/২০২৫ মাসের অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক বিবরণী প্রেরণ প্রসঙ্গে।

সূত্র: ১। ডাক অধিদপ্তরের পত্র নং- ১৪.৩১.০০০০.০৪০.০৫.০০২.২৪ তারিখঃ ৩০/০৭/২০২৫ খ্রিঃ
২। ডাক অধিদপ্তরের পত্র নং- ১৪.৩১.০০০০.০৪০.০৫.০০১.২৫ তারিখঃ ৩০/০৭/২০২৫ খ্রিঃ

উপর্যুক্ত বিষয়ে অত্র সার্কুলের ২০২৫-২০২৬ সালের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা এবং জুলাই/২০২৫ মাসের
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক বিবরণী পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণার্থে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হ'ল।

২৭-০৮-২০২৫

মোহাঃ আব্দুল হামান
অতিরিক্ত জেনারেল ম্যানেজার

মহাপরিচালক (গ্রেড-১)

ডাক অধিদপ্তর, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

পরিচালক (মেইলস), ডাক অধিদপ্তর, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।

স্মারক নম্বর: ১৪.৩১.০০০০.০০০.৬০৭.১৬.০০১৩.২৫.২৪/১ (২)

তারিখ: ১২ ভাদ্র ১৪৩২ বঙ্গাব্দ
২৭ আগস্ট ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। প্রোগ্রামার, সেন্ট্রাল আইসিটি সেল, ডাক অধিদপ্তর, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।
- ২। উচ্চমান সহকারী (১), প্রশাসন শাখা, জেনারেল ম্যানেজার এর কার্যালয়, ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।



২৮-০৮-২০২৫

এ. এফ. এম. আশরাফুল আলম
সহকারী জেনারেল ম্যানেজার (অফিস)
(অতিরিক্ত দায়িত্ব)

সংযোজনী ‘গ’-১ : অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
অফিসের নাম: ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল ঢাকা-১০০০
মাসের নাম - জুলাই/২০২৫

১. অভিযোগের তথ্য

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫)	চলমান অভিযোগের সংখ্যা			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত x১০০/ (মোট অভিযোগ))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	৩৩৩ কল সেন্টারের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্ব-প্রণোদিত ভাবে গৃহিত			বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়েছে	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ:

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১	২	৩	৪	৫
-	-	-	-	-

৪. আপিলের তথ্য

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত আপিলের সংখ্যা			পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত আপিলের সংখ্যা	চলমান আপিলের সংখ্যা	অনিষ্পন্ন আপিলের সংখ্যা	আপিল নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত x১০০/ (মোট আপিল))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	৩৩৩ কল সেন্টারের মাধ্যমে	স্ব-প্রণোদিত ভাবে গৃহিত						
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯
-	-	-	-	-	-	-	-	-

নিষ্পত্তিকৃত আপিলের বিস্তারিত বিবরণ:

ক্রমিক	আপিলের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	আপিল কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১	২	৩	৪	৫
-	-	-	-	-

সংযোজনী: ‘গ’-২: রেজিস্টার

১. অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত রেজিস্টার

কেস নম্বর	অভিযোগ গ্রহণের তারিখ	অভিযোগকারীর নাম, মোবাইল নম্বর ও ইমেইল	অভিযোগ দাখিলের মাধ্যমে	অভিযোগের ধরণ	অভিযোগ সংশ্লিষ্ট সেবা	অভিযোগের বিষয়	অভিযোগ উৎপত্তির মূল কারণ	নিষ্পত্তির তারিখ	অনিকের সিদ্ধান্ত	অভিযোগের পুনরাবৃত্তি রোধে পরামর্শ
			ওয়েবসাইট/কল সেন্টার/অফ লাইন							
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

২. আপিল নিষ্পত্তি-সংক্রান্ত রেজিস্টার

কেস নম্বর	আপিল গ্রহণের তারিখ	আপিলকারীর নাম, মোবাইল নম্বর ও ইমেইল	আপিলকারীর ধরণ	অভিযোগ সংশ্লিষ্ট সেবা	অভিযোগ নিষ্পত্তির তারিখ	আপিলের বিষয়	আপিলের মূল কারণ	আপিল নিষ্পত্তির তারিখ	আপিল কর্মকর্তার সিদ্ধান্ত	অভিযোগের পুনরাবৃত্তি রোধে পরামর্শ
			অভিযোগকারী/দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/অভিযুক্ত কর্মচারী							
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-


সহকারী জেনারেল ম্যানেজার (অঃ)
ফোনঃ ০২-৪১০৫২৩৭৭