



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

তারিখ: ২০ কার্তিক ১৪৩২ বঙ্গাব্দ
০৫ নভেম্বর ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নম্বর: ১৪.৩১.০০০০.০০০.৬০৭.১৬.০০১৩.২৫.৪৯

বিষয়: ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল ঢাকা এর অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত ১ম কোয়ার্টার (জুলাই- সেপ্টেম্বর/২০২৫) ত্রৈমাসিক
বিবরণী প্রেরণ প্রসঙ্গে।

সূত্র: ১। ডাক অধিদপ্তরের পত্র নং-১৪.৩১.০০০০.০৪০.০৫.০০১.২৫ তারিখ: ৩০/০৭/২০২৫ খ্রিঃ

উপর্যুক্ত বিষয়ে অত্র সার্কুলের অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত ১ম কোয়ার্টার (জুলাই- সেপ্টেম্বর/২০২৫) ত্রৈমাসিক
বিবরণী পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণার্থে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হ'ল।

০৫-১১-২০২৫

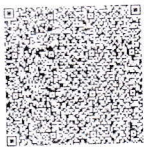
মোহাঃ আব্দুল হাম্মান
অতিরিক্ত জেনারেল ম্যানেজার

মহাপরিচালক (গ্রোড-১)

ডাক অধিদপ্তর, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।

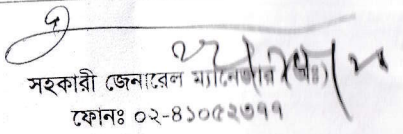
দৃষ্টি আকর্ষণ:

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



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা/২০২৫-২০২৬ (১ম কোয়ার্টার জুলাই-সেপ্টেম্বর/২০২৫)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২৩-২০২৪	প্রকৃত অর্জন ২০২৪-২০২৫	লক্ষ্যমাত্রা-২০২৫-২০২৬					১ম 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	১৪	১৫
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		জি আর এস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া যায়নি।	-
		{১.১.১} যদি কোন দপ্তর/ সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায় সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	{১.১.১.১} স্টেক হোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা ২টি				২					গত ২৪/০৯/২০২৫ খ্রি: তারিখে স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করা হয়েছে।	(কপি সংযুক্ত)
		{১.২} অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উদ্ধৃতি কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	{১.২.১} মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা ১২টি	৩			১২	১০	৭	৬		মাসিক বিবরণী যথাসময়ে প্রেরণ করা হয়েছে।	-
সক্ষমতা অর্জন	১০	{২.১} নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন। (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং ২য় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	{২.১.১} প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা ২টি	৫			২	-	-	১		যথাসময়ে প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা হবে।	-
		{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 ২টি	৫			২	-	-	১		স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা যথাসময়ে আয়োজন করা হবে।	-


 সহকারী জেনারেল ম্যানেজার (জি)
 ফোনঃ ০২-৪১০৫২৩৭৭

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

তারিখ: ২০ আশ্বিন ১৪৩২ বঙ্গাব্দ
০৫ অক্টোবর ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নং- ১৪.৩১.০০০০.৬০৭.০১৬.০১৩.২৫

“অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা” কর্ম-পরিকল্পনা ২০২৫-২০২৬ এর কার্যক্রম ১.১.১ (১ম অর্ধ বার্ষিকী) বাস্তবায়নের লক্ষ্যে ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা সার্কেলের জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ না পাওয়ায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত অংশীজনের (Stakeholders) সমন্বয়ে সভার কার্যবিবরণী:

আহ্বায়ক: জনাব অলকা রাণী রায়, জেনারেল ম্যানেজার, ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।
তারিখ ও সময়: ২৪/০৯/২০২৫ খ্রিস্টাব্দ, সকাল ১০ ঘটিকা।
সভার স্থান: সভাকক্ষ, ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।
উপস্থিতি: পরিশিষ্ট-ক

০২। আহ্বায়ক সভায় উপস্থিত সকলকে শুভেচ্ছা জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা” কর্ম-পরিকল্পনা ২০২৫-২০২৬ এর কার্যক্রম ১.১.১ (১ম অর্ধ বার্ষিকী) বাস্তবায়নের লক্ষ্যে ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা সার্কেলের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত অংশীজনের (Stakeholders) সমন্বয়ে সভায় আলোচনা নিম্নরূপ:

নং	আলোচ্য বিষয়	আলোচনা	সিদ্ধান্ত
১.	সুশাসন প্রতিষ্ঠায় জেনারেল ম্যানেজার, ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা সার্কেলে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা, বীমা গ্রহন, দাবী নিষ্পত্তি, ও বিবিধ আলোচনা।	জেনারেল ম্যানেজার, ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা মহোদয় সংশ্লিষ্ট ইউনিট অফিস সমূহের কর্মকর্তাদের বীমা ব্যবসা বৃদ্ধির স্বার্থে অংশীজনের সমস্যা নিয়ে আলোচনা করেন। - অন-লাইনে অভিযোগ দাখিল ও প্রতিকার সম্পর্কে সম্যক জ্ঞান প্রদান। - উচ্চ মূল্যের বীমা গ্রহন সহজীকরণ।	- অন-লাইনে অভিযোগ দাখিল ও প্রতিকার সম্পর্কে সম্যক জ্ঞান অবহিত করা হয়। - উচ্চ মূল্যের বীমা গ্রহণের ক্ষেত্রে বয়স, স্বাস্থ্যগত রিপোর্ট এবং প্রস্তাবকারীর আয় ভালভাবে যাচাইপূর্বক দাখিল করার জন্য জিএম মহোদয় নির্দেশ প্রদান করেন।

০৩। আর কোন আলোচনা না থাকায় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে আহ্বায়ক সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

০৫.১০.২০২৫
অতিরিক্ত জেনারেল ম্যানেজার
ফোনঃ ০২-৪১০৫২৩৭২

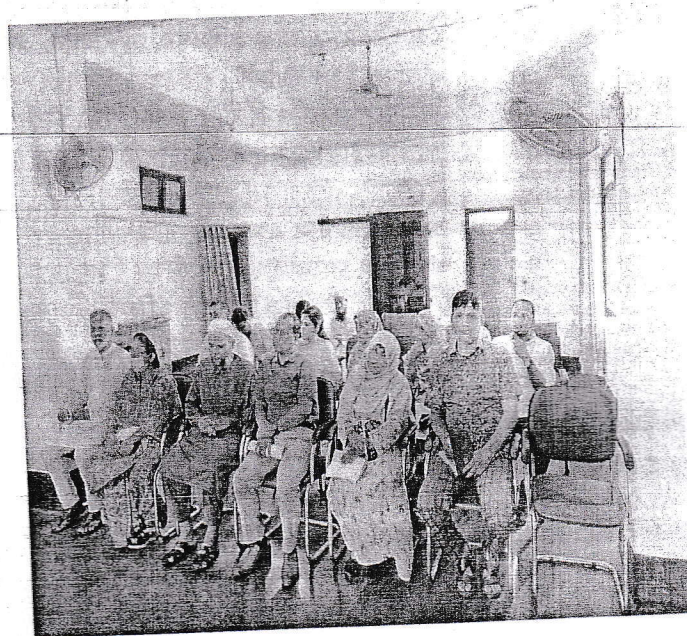
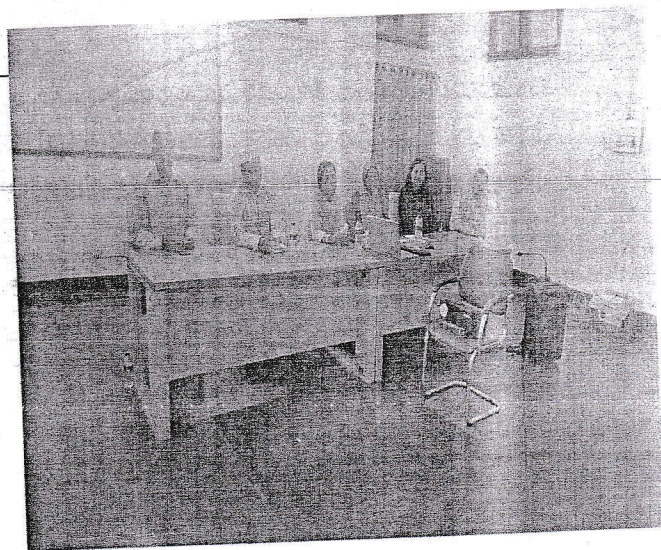
স্মারক নং- ১৪.৩১.০০০০.৬০৭.০১৬.০১৩.২৫

তারিখ: ২০ আশ্বিন ১৪৩২ বঙ্গাব্দ
০৫ অক্টোবর ২০২৫ খ্রিস্টাব্দ

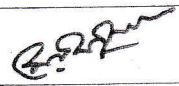
বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। মহাপরিচালক, ডাক অধিদপ্তর, ঢাকা-১২০৭।
- ২। প্রোগ্রামার, সেন্ট্রাল আইসিটি সেল, ডাক অধিদপ্তর ঢাকা ও বিকল্প ফোকালপয়েন্ট কর্মকর্তা, জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল।
- ৩। পিএটু জিএম (জিএম মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
- ৪। অফিস কপি।

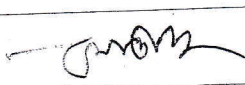
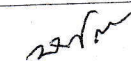
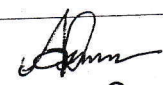
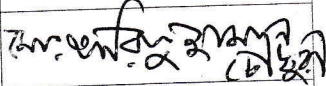
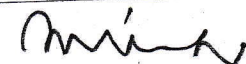
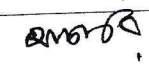
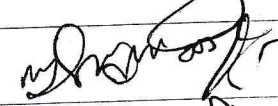
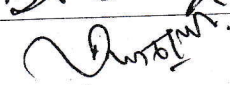
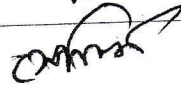
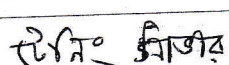
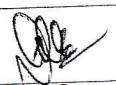
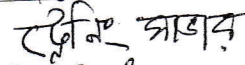
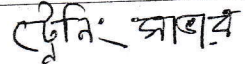
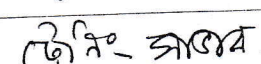
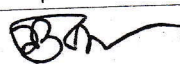
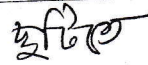
সহকারী জেনারেল ম্যানেজার (অফিস)
ফোনঃ ০২-৪১০৫২৩৭৭



২৪/০৭/২৫ খ্রিষ্টাব্দ তারিখে ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা সার্কেলের জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ না পাওয়ায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাগণের তালিকা

ক্রমিক নং	নাম	পদবী	স্বাক্ষর
১.	জনাব মোহা: আব্দুল হান্নান	অতিরিক্ত জেনারেল ম্যানেজার ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা	
২.	জনাব জেরিন সুলতানা	রিজিওনাল ম্যানেজার ডাক জীবন বীমা, ঢাকা	
৩.	জনাব আতিয়া সুলতানা	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা	
৪.	জনাব এ.এফ.এম আশরাফুল আলম	হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা	

২৪/০২/২০২০...খ্রিষ্টাব্দ তারিখে ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা সার্কেলের জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ না
পাওয়ায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভায় উপস্থিত স্টেকহোল্ডারগণের তালিকা

ক্রমিক নং	নাম	স্বাক্ষর
১	জনাব মোঃ আবু তাহের	
২	জনাব মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান	
৩	জনাব মানিক চন্দ্র দে	
৪	জনাব আফরোজা খান রিপা	
৫	জনাব মোঃ আরিফুজ্জামান চৌধুরী	
৬	জনাব মোঃ শফিকুল ইসলাম	
৭	জনাব মোঃ আতাউর রহমান	
৮	জনাব এ এম লুৎফুল কবীর	
৯	জনাব মুহাম্মদ আনোয়ার হোসেন	
১০	জনাব খাদিজা বেগম	
১১	জনাব মোঃ সেলিম	
১২	জনাব মোঃ সাইফুল ইসলাম	
১৩	জনাব দিলরুবা কাদির	
১৪	জনাব মোঃ আব্দুছ হাভার	
১৫	জনাব মোঃ আলমগীর আকন্দ	
১৬	জনাব আব্দুল গাফফার	
১৭	জনাব রিপন চন্দ্র দাস	
১৮	জনাব শুক্লা রানী পাল	
১৯	জনাব মোঃ ইকবাল হোসেন	
২০	জনাব মিজা জিয়াউর রহমান	

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

নথি নং-১৪.৩১.০০০০.৬০৭.১৬.০১৩.২৫

তারিখঃ ০৬ আশ্বিন ১৪৩২ বঙ্গাব্দ
২১ সেপ্টেম্বর ২০২৫ খ্রিষ্টাব্দ

“নোটিশ”

বিষয়ঃ স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজন প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে আগামী ২৪/০৯/২০২৫ খ্রিষ্টাব্দ তারিখে ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা সার্কেলের জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ না পাওয়ায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজনের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়েছে। উক্ত সভায় সংশ্লিষ্ট সকলকে যথাসময়ে উপস্থিত থাকার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হল।

স্থানঃ সভাকক্ষ, ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।
সময়ঃ সকাল ১০.০০ হতে ১২.০০ |

সংযুক্তঃ স্টেকহোল্ডারগণের তালিকা।

(তালিকার বাহিরেও যে কোন স্টেকহোল্ডার মতামত প্রকাশ এবং সবাই অংশ গ্রহণের সুযোগ রয়েছে।)

স্বাক্ষরঃ

(মোহা: আব্দুল হান্নান)

অতিরিক্ত জেনারেল ম্যানেজার

ফোন-০২-৪১০৫২৩৭২

নথি নং-১৪.৩১.০০০০.৬০৭.১৬.০১৩.২৫

তারিখঃ ০৬ আশ্বিন ১৪৩২ বঙ্গাব্দ
২১ সেপ্টেম্বর ২০২৫ খ্রিষ্টাব্দ

- ১। মহাপরিচালক, ডাক অধিদপ্তর, আগারগাঁও ঢাকা-১২০৭।
- ২-৪। সকল কর্মকর্তা, ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।
- ৫। জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান, প্রোগ্রামার, সেন্ট্রাল আইসিটি সেল, ডাক অধিদপ্তর, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।
- ৬। হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা জিএম অফিস, ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল, ঢাকা।
- ৭। জনাব মোঃ মোসলেহ উদ্দিন, সিইও এন্ড এমআইএস কনসালটেন্টস, রাইট ম্যানেজমেন্ট কনসালটেন্ট, বিপিএল ভবন, ২য় তলা, ৮৯ আরামবাগ, মতিঝিল, ঢাকা-১০০০।
- ৮। সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারগণ (তালিকা অনুযায়ী)।
- ৯। পিএটু জিএম (জিএম মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
- ১০-১১। নোটিশ বোর্ড/ওয়েবসাইট কপি।
- ১২। অফিস কপি।

সহকারী জেনারেল ম্যানেজার (অফিস)
ফোনঃ ০২৪১০৫২৩৭৭