

সংযোজনী “গ”-১ : অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
অফিসের নাম: ডাক জীবন বীমা, পূর্বাঞ্চল ঢাকা-১০০০
মাসের নাম - মে /২০২৬

১. অভিযোগের তথ্য

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫)	চলমান অভিযোগের সংখ্যা			মোট অভিযোগ	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	১১
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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	অভিযোগের উৎপত্তির মূল কারণ	নিষ্পত্তির তারিখ	অনিকের সিদ্ধান্ত	অভিযোগের পুনরাবৃত্তি রোধে পরামর্শ
			ওয়েবসাইট/কল সেন্টার/অফ লাইন	নাগরিক/কর্মকর্তা-কর্মচারী/দাপ্তরিক						
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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