



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ

জেনারেল ম্যানেজারের দপ্তর, ডাক জীবন বীমা, পশ্চিমাঞ্চল, রংপুর-৫৪০০

www.pliwc.bdpost.gov.bd

“যে দিনেও অর্জন করে  
সেই দিনেও

স্মারক নং: ১৪.৩১.৮৫০০.৪২২.০৩.০৪৯.২৩

তারিখ: ১৬ আশ্বিন ১৪৩০  
০১ অক্টোবর ২০২৩

প্রাপক:

মহাপরিচালক

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ

ডাক অধিদপ্তর


আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭

দৃষ্টি আকর্ষণ: জনাব মোঃ জাকির হাসান নূর, পরিচালক (ডাক), ডাক অধিদপ্তর, ঢাকা

বিষয়: “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা” সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে অত্র সার্কেলের ডাক জীবন বীমার ২০২৩-২০২৪ অর্থ বছরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর/২০২৩) মাসের বিবরণী পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণার্থে এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্ত: বর্ণনামতে ০৬(ছয়) পাতা।

  
অতিরিক্ত জেনারেল ম্যানেজার  
ডাক জীবন বীমা, রংপুর  
ফোন: ০২৫৮৯৯৬৫৪৭৬।



**অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা/২০২৩-২০২৪ (১ম কোয়ার্টার জুলাই-সেপ্টেম্বর)**

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					১ম কোয়ার্টারের স্ব-মূল্যায়িত অর্জন	অর্জিত মান
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
								১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
প্রতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১২				৯০	৮০	৭০	৬০	জিআরএস সিস্টেমে/অফ লাইনে কোনো অভিযোগ পাওয়া যায়নি	১.৫
		[১.১.১] যদি কোনো মন্তব্য/অপেক্ষার জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে মন্তব্য/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা				২						
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উন্নয়ন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩			১২					প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে	০.৭৫
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.১] নিম্ন অফিস ও জরুরীখীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা / সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫			২					প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে।	২.৫
		[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫			২						

অর্জিত মান=৪.৭৫

(মোঃ রশিদুল হাসান)

সহকারী জেনারেল ম্যানজার (অফিস)

ডাক জীবন বীমা, পশ্চিমাঞ্চল, বাগপুর।

ফোন: ০২৫৮-৯৯৬৬০৪৯



সংযোজনী 'গ-১' : অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

অফিসের নাম: জেনারেল ম্যানেজারের দপ্তর, ডাক জীবন বীমা, পশ্চিমাঞ্চল, রংপুর-৫৪০০।

মাসের নাম: জুলাই/২০২৩ খ্রি:

### ১। অভিযোগের তথ্য

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলতি অভিযোগের সংখ্যা			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত* ১০০/মোট অভিযোগ )
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	৩৩৩ কল সেন্টারের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রনোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভিযোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২
-	-	০ টি	-	-	০ টি	০ টি	-	-	-	০ টি	১০০%

*Ruhin*  
02/06/26

(মোঃ রশিদুল হাসান)

সহকারী জেনারেল ম্যানেজার (অফিস)

ডাক জীবন বীমা, পশ্চিমাঞ্চল, রংপুর

ফোন: ০২৫৮৯৯৬৬০৪৯।



সংযোজনী 'গ'-১ : অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

অফিসের নাম: জেনারেল ম্যানেজারের দপ্তর, ডাক জীবন বীমা, পশ্চিমাঞ্চল, রংপুর-৫৪০০।

মাসের নাম: আগস্ট/২০২৩ খ্রি:

### ১। অভিযোগের তথ্য

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলতি অভিযোগের সংখ্যা			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত* ১০০/মোট অভিযোগ )
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	৩৩৩ কল সেন্টারের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রনোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভিযোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২
-	-	০ টি	-	-	০ টি	০ টি	-	-	-	০ টি	১০০%

*Rashidul*  
০৩/০৯/২৩

(মোঃ রশিদুল হাসান)

সহকারী জেনারেল ম্যানেজার (অফিস)

ডাক জীবন বীমা, পশ্চিমাঞ্চল, রংপুর

ফোন: ০২৫৮৯৯৬৬০৪৯।



সংযোজনী 'গ-১' : অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

অফিসের নাম: জেনারেল ম্যানেজারের দপ্তর, ডাক জীবন বীমা, পশ্চিমাঞ্চল, রংপুর-৫৪০০।

মাসের নাম: সেপ্টেম্বর/২০২৩ খ্রি:

### ১। অভিযোগের তথ্য

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫)	অন্য দপ্তরে প্রেরিত	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলতি অভিযোগের সংখ্যা			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত* ১০০/মোট অভিযোগ )
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	৩৩৩ কল সেন্টারের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রনোদিত ভাবে গৃহীত					নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভিযোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২
-	-	০ টি	-	-	০ টি	০ টি	-	-	-	০ টি	১০০%

*Rashidul Hasan*  
০২/১০/২৩

(মোঃ রশিদুল হাসান)

সহকারী জেনারেল ম্যানেজার (অফিস)

ডাক জীবন বীমা, পশ্চিমাঞ্চল, রংপুর

ফোন: ০২৫৮৯৯৬৬০৪৯।





গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাংলাদেশ ডাক বিভাগ

জেনারেল ম্যানেজারের দপ্তর, ডাক জীবন বীমা, পশ্চিমাঞ্চল, রংপুর-৫৪০০  
www.pliwc.bdpost.gov.bd

"৩৬৬ বিদেশি মুদ্রাসহ প্রা-  
প্যাসে ইন্টার"

স্মারক নং: ১৪.৩১.৮৫০০.৪২২.০৩.০৪৯.২৩

তারিখ: ১৪ ভাদ্র ১৪৩০  
২৯ আগস্ট ২০২৩

নোটিশ

বিষয়: ডাক জীবন বীমা, পশ্চিমাঞ্চল, রংপুর অফিসে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ কর্মশালা আয়োজন প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে আগামী ৩০/০৮/২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ তারিখ জিএম, পশ্চিমাঞ্চল, রংপুর অফিসের কর্মকর্তা ও কর্মচারীগণের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ কর্মশালা আয়োজনের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়েছে। উক্ত প্রশিক্ষণে সংশ্লিষ্ট সকলকে যথাসময়ে উপস্থিত থাকার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা গেলো।

স্থান: জিএম অফিস হল রুম, রংপুর।

*[Signature]*  
২৯/০৮/২৩  
অতিরিক্ত জেনারেল ম্যানেজার  
ডাক জীবন বীমা, পশ্চিমাঞ্চল, রংপুর  
ফোন: ০২৫৮৯৯৬৫৪৭৬।

স্মারক নং: ১৪.৩১.৮৫০০.৪২২.০৩.০৪৯.২৩

তারিখ: ১৪ ভাদ্র ১৪৩০  
২৯ আগস্ট ২০২৩

অনুলিপি:

- ১। জেনারেল ম্যানেজার, ডাক জীবন বীমা, পশ্চিমাঞ্চল, রংপুর। এটা মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য।
- ২। হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, ডাক জীবন বীমা, পশ্চিমাঞ্চল, রংপুর।
- ৩। সুপারিনটেন্ডেন্ট (অফিস), ডাক জীবন বীমা, পশ্চিমাঞ্চল, রংপুর। বর্ণিত আদেশটি অত্র দপ্তরের সকলকে অবহিত করার জন্য অনুরোধ করা হলো।
- ৪। অফিস কপি।

*[Signature]*  
২৯/০৮/২৩  
সহকারী জেনারেল ম্যানেজার (অফিস)  
ডাক জীবন বীমা, পশ্চিমাঞ্চল, রংপুর  
ফোন: ০২৫৮৯৯৬৬০৪৯।





গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাংলাদেশ ডাক বিভাগ

জেনারেল ম্যানজারের দপ্তর, ডাক জীবন বীমা, পশ্চিমাঞ্চল, রংপুর-৫৪০০  
www.pliwc.bdpst.gov.bd

"আমি বিশ্বাস করি যে  
সবাই সফল"

স্মারক নং: ১৪.৩১.৮৫০০.৪২২.০৩.০৪৯.২৩

তারিখ: ১৫ তারিখ ১৪০০  
৩০ আগস্ট ২০২৩

বিষয়: ৩০/০৮/২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ তারিখে জিএম অফিস, ডাক জীবন বীমা, রংপুর এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ কর্মশালায় প্রশিক্ষার্থীদের তালিকা:

হাজিরা সিট

ক্র: নং	নাম	পদবি	স্বাক্ষর
১	জনাব মোঃ আবুল হোসেন সরকার	সুপারভাইজেন্ট (জিএম)	(স্বাক্ষর)
২	জনাব মোঃ আশেক উল্লাহ	মোনিটর সুপার	(স্বাক্ষর)
৩	জনাব বিষ্ণু কুমার সরকার	সুপারভাইজেন্ট	(স্বাক্ষর)
৪	জনাব সাগর চন্দ্র রায়	সুপারভাইজেন্ট	(স্বাক্ষর)
৫	জনাব নাজমা সুলতানা	উচ্চমান সহকারী	(স্বাক্ষর)
৬	জনাব মোঃ মোজাম্মেল হোসাইন	উচ্চমান সহকারী	(স্বাক্ষর)
৭	জনাব কৃষ্ণ গোপাল সরকার	উচ্চমান সহকারী	(স্বাক্ষর)
৮	জনাব মোঃ মোজাহারুল ইসলাম	উচ্চমান সহকারী	(স্বাক্ষর)
৯	জনাব এটিএম শফিউল ইসলাম	উচ্চমান সহকারী	(স্বাক্ষর)
১০	জনাব সুবল চন্দ্র রায়	উচ্চমান সহকারী	(স্বাক্ষর)
১১	জনাব রেজিয়া খাতুন	উচ্চমান সহকারী	(স্বাক্ষর)
১২	জনাব মোঃ সারোয়ার হোসেন	উচ্চমান সহকারী	(স্বাক্ষর)
১৩	জনাব মোঃ মাহমুদুল বারী	সহকারী সুপার	(স্বাক্ষর)
১৪	জনাব মোঃ মিজানুর রহমান	নিবন্ধন সহকারী	(স্বাক্ষর)
১৫	জনাব মোহাম্মদ আলী	সুপারভাইজেন্ট	(স্বাক্ষর)