সংযোজনী ৭ ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২ - ২০২৩ এর ৪র্থ ত্রৈমাসিক অর্জন।

কর্ম-সম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদনের সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২০২১	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২০২২	লক্ষমাত্রা ২০২২ - ২০২৩					৪র্থ ত্রৈমাসিক অর্জন	মন্তব্য (বছরের অর্জন)
								অসাধারন ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
প্রাতিষ্ঠানিক	১৮	[১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন	[১.১.১] কমিটি পুনর্গঠিত	সংখ্যা	৩	--	–	১০০% ৩					১	৩
		[১.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.২.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত এবং প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৪			০		৯০% ৩			১	৩
		[১.৩] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর / সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন	[১.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২			১০০% ২					১	২
		[১.৪] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করণ (আওতাধীন দপ্তর / সংস্থাসহ)	[১.৪.১] হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৯			১০০%					১	৯
সক্ষমতা অর্জন	৭	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/ প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ / কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৩			০		৮০% ২	-		১	২
		[২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪			০		৮০% ৩	-		১	৩

(ফিরোজ আহমেদ)
সহকারি পোস্টমাস্টার জেনারেল
(এস্টেট, কল্যাণ ও নিরাপত্তা)
দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।
ফো-০২৪৭৭-৭০১৪০৪।

CamScanner

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ ডাক বিভাগ
পোস্টমাস্টার জেনারেলের কার্যালয়
দক্ষিণাঞ্চল,খুলনা-৯০০০।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২ - ২০২৩ ।

কার্যালয়ের নাম :পোস্টমাস্টার জেনারেলের কার্যালয়, দক্ষিণাঞ্চল,খুলনা-৯০০০।

কর্ম-সম্পাদনের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদনের সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২২ - ২০২৩					অর্জিত মান	মন্তব্য
						১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩
প্রাতিষ্ঠানিক	১৮	[১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন	[১.১.১] কমিটি পুনর্গঠিত	সংখ্যা	৩	১	১	১	১	৪		প্রমাণক সমূহ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ডাক অধিদপ্তরে প্রেরণ করা হইয়াছে।
		[১.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.২.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত এবং প্রতিবেদন প্রেরিত	%	৪	১০০%	১০০%	৮০%	১০০%	৯০.৫০%		-ঐ-
		[১.৩] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর / সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন।	[১.৩.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	২	১	১	১	১	৪		-ঐ-
		[১.৪] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করণ (আওতাধীন দপ্তর / সংস্থাসহ)	[১.৪.১] হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৯	১	২	১	১	৫		-ঐ-
সক্ষমতা অর্জন	৭	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/ প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ / কর্মশালা আয়োজিত	সংখ্যা	৩	-	-	১	১	২		-ঐ-
		[২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেক হোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৪	-	১	-	১	২		-ঐ-

(ফিরোজ আহমেদ)
সহকারি পোস্টমাস্টার জেনারেল
(এস্টেট, কল্যাণ ও নিরাপত্তা)
দক্ষিণাঞ্চল,খুলনা-৯০০০।
☎-০২৪৭৭-৭০১৪০৪।

CamScanner

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে অংশীজনের (স্টেকহোল্ডারগণ) সমন্বয়ে সেবা প্রদান কার্যক্রম পর্যালোচনা ও অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণীঃ

গত ০৮/০৬/২০২৩ খ্রিঃ তারিখ বিকাল ৫.০০ ঘটিকায় দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা সার্কেলের নিয়ন্ত্রণাধীন খুলনা জিপিও, সাতক্ষীরা প্রধান ডাকঘর এবং বাগেরহাট প্রধান ডাকঘরের সেবা কার্যক্রম পর্যালোচনা ও অবহিতকরণ বিষয়ে এক সভা সার্কেল অফিসে অনুষ্ঠিত হয়। সভায় আলোচ্য ৩ টি ডাকঘরের সেবা প্রদান কার্যক্রম পর্যালোচনা করা হয়। সভায় উপস্থিত ৩ টি ডাকঘরের প্রতিনিধিগণ তাদের সেবার মান সম্পর্কে সভাকে অবহিত করেন এবং মত বিনিময় করেন। সভায় সভাপতিত্ব করেন জনাব খন্দকার মাহাবুব হোসেন, সভাপতি, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি, দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা। সভায় নিম্নবর্ণিত সদস্যবৃন্দ উপস্থিত ছিলেনঃ

১) জনাব খন্দকার মাহাবুব হোসেন,
ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল (তদন্ত), দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা।

২) জনাব ফিরোজ আহমেদ,
সহকারী পোস্টমাস্টার জেনারেল (নিরাপত্তা), দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা।

৩) জনাব শিশির কুমার বিশ্বাস,
ম্যানেজার, পোস্টাল স্টক ডিপো, পিএমজি অফিস, খুলনা।

৪) জনাব অর্চনা রানী ঘোষ,
পোস্টমাস্টার বাগেরহাট প্রধান ডাকঘর।

৫) জনাব বিএম নাজমুল হুদা,
পোস্টমাস্টার, সাতক্ষীরা প্রধান ডাকঘর।

৬) জনাব পুলক হালদার,
পরিদর্শক (বিলি) খুলনা জিপিও।

৭) জনাব নারায়ন চন্দ্র সরকার,
উচ্চমান সহকারী (কল্যাণ শাখা), পিএমজি অফিস, খুলনা।

সভার শুরুতে সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। তিনি আলোচ্য ০৩ টি ডাকঘরের (ক) সেবা প্রদান (খ) সেবার মান (গ) কর্মচারীদের আচরণ (ঘ) গ্রাহক সন্তুষ্টি (ঙ) অভিযোগ প্রাপ্তি ও (চ) অভিযোগ নিস্পত্তির বিষয়ে আলোকপাত করেন। উপস্থিত ডাকঘরের প্রতিনিধিগণ তাদের দপ্তরের সেবা প্রদানের কার্যক্রম সভায় নিম্নরূপ অবহিত করেন ঃ

(ক) <u>সেবা প্রদান</u> ঃ

(১) সিনিয়র পোস্টমাস্টার, খুলনা জিপিওর পক্ষে পরিদর্শক (বিলি) খুলনা জিপিও সভাকে জানান তাদের দপ্তরে ১০ টি কাউন্টারের মাধ্যমে বিভিন্ন সেবা প্রদান করা হয়। কাউন্টার ব্যতীত মেইল ও সাধারণ শাখায় বিভিন্ন সেবা প্রদান করা হয়।

(২) পোস্টমাস্টার, সাতক্ষীরা প্রধান ডাকঘর জানান তার দপ্তরে ১৩ টি কাউন্টারের মাধ্যমে প্রচলিত সকল ধরণের সেবা প্রদান করা হয় এবং কাউন্টার ব্যতীত কয়েক প্রকার সেবা প্রদান করা হচ্ছে।

(৩) পোস্টমাস্টার বাগেরহাট প্রধান ডাকঘর জানান তার দপ্তরে ৬টি কাউন্টারে এবং কাউন্টার ছাড়াও প্রচলিত সকল সেবা প্রদান করা হচ্ছে।

(খ) <u>সেবার মান</u> ঃ

আলোচ্য ০৩ টি ডাকঘরেই গ্রাহকদের প্রত্যাশা অনুযায়ী গুণগত মানের সেবা নিশ্চিত করার চেষ্টা করা হয় মর্মে জানানো হয়। পোস্টমাস্টারগণ নিজেই সেবা প্রদানের বিষয়টি তদারকি করেন। সেবার মান ভাল এবং আরো ভালো করার জন্য প্রচেষ্টা অব্যাহত আছে।

(গ) কর্মচারীদের আচরণ ঃ
আলোচ্য ডাকঘরগুলির সেবা প্রদানকারী কর্মচারীদের আচরণ সন্তোষজনক মর্মে উপস্থিত প্রতিনিধিগণকে জানানো হয়। প্রতিটি ডাকঘরের সকল কর্মচারীদের ইন হাউজ প্রশিক্ষণের মাধ্যমে সেবা প্রদান বা আচরণ বিষয়ে সংক্ষিপ্ত প্রশিক্ষণের আয়োজন করার জন্য সর্বসম্মতভাবে মতামত প্রদান করা হয়।

(ঘ) গ্রাহক সন্তুষ্টি ঃ
সংশ্লিষ্ট পোস্টমাস্টারগণ জানান তাদের দপ্তরে প্রাপ্ত সেবায় গ্রাহকগণ সন্তুষ্ট এবং সেবাবিহীন কোন গ্রাহক ফেরৎ যান না। প্রত্যাশা অনুযায়ী গ্রাহকদের সেবা প্রদান করা হয়। আগের গ্রাহক আগে এই নীতিতে ডাকঘরে দ্রুত সেবা প্রদান করা হয় মর্মে পোস্টমাস্টারগণ অবহিত করেন। ডাকঘরগুলিতে দ্রুত এবং ভালমানের সেবা প্রদানের জন্য সকলের দৃষ্টি আকর্ষণ করা হয়।

(ঙ) অভিযোগ প্রাপ্তি ঃ
(১) সিনিয়র পোস্টমাস্টার, খুলনা জিপিওর পক্ষে পরিদর্শক (বিলি), খুলনা জিপিও জানান তাদের দপ্তরে অভিযোগ বাক্সে মাঝে মধ্যে অভিযোগ জমা পড়ে এবং সাথে সাথে তা নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করা হয়।
(২) পোস্টমাস্টার, সাতক্ষীরা প্রধান ডাকঘর জানান তার দপ্তরে কোন অভিযোগ বাক্স নেই, কোন লিখিত অভিযোগ পাওয়া যায় না। তবে মাঝে/মধ্যে কিছু মৌখিক অভিযোগ পাওয়া যায় এবং তা সাথে সাথে নিষ্পত্তি করা হয়। পোস্টমাস্টার সাতক্ষীরা প্রধান ডাকঘরকে অবিলম্বে একটি অভিযোগ বাক্স স্থাপনের জন্য সর্বসম্মতভাবে পরামর্শ প্রদান করা হয়।
(৩) পোস্টমাস্টার বাগেরহাট প্রধান ডাকঘর জানান যে, অভিযোগ বাক্সে কোন লিখিত অভিযোগ এখনও জমা পড়েনি। কোন অভিযোগ পাওয়া গেলে তা সাথে সাথে নিষ্পত্তি করা হবে।

(চ) অভিযোগ নিষ্পত্তিতে ভূমিকা ঃ
অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে পোস্টমাস্টারগন জানান মৌখিকভাবে কোন অভিযোগ পাওয়া গেলে তাৎক্ষণিকভাবে তা নিষ্পত্তি করা হয়। লিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তিতে তদন্ত কর্মকর্তা/তদন্ত কমিটি গঠন করে অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়। সংশ্লিষ্ট দপ্তরে কোন অভিযোগ নিষ্পত্তি করা না গেলে সার্কেল অফিসের মাধ্যমে নিষ্পত্তি করা হয়। গ্রাহকগণের সন্তুষ্টির জন্য দ্রুত অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য সংশ্লিষ্ট সকলের দৃষ্টি প্রদানের জন্য অনুরোধ করা হয়।

পর্যায়ক্রমে অত্র সার্কেলের সকল প্রধান ডাকঘরের সহিত পর্যালোচনা ও অবহিতকরণ সভা করা হবে মর্মে সভাপতি মহোদয় সভাকে জানান।

সভায় আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জ্ঞাপন করে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(নারায়ন চন্দ্র সরকার)
উচ্চমান সহকারী (কল্যাণ শাখা)
সার্কেল অফিস, খুলনা
ও
সদস্য

(শিশির কুমার বিশ্বাস)
ম্যানেজার
পোস্টাল স্টক ডিপো
সার্কেল অফিস, খুলনা
ও
সদস্য

(ফিরোজ আহমেদ)
সহকারী পোস্টমাস্টার
জেনারেল (এস্টেট,কল্যাণ ও নিরাপত্তা)
ও
সদস্য সচিব

(খন্দকার মাহবুব হোসেন)
ডেপুটি পোস্টমাস্টার
জেনারেল (তদন্ত)
ও
সভাপতি

CamScanner

CamScanner

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ ডাক বিভাগ
পোস্টমাস্টার জেনারেলের কার্যালয়
দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা ৯০০০।

অংশীজনের সমন্বয়ে সেবা প্রদান কার্যক্রম পর্যালোচনা ও অবহিতকরণ সভার হাজিরা শীট

তারিখঃ ০৮/৬/২৩ খ্রিঃ

ক্রমিক	কর্মকর্তা/কর্মচারীর নাম	পদবী ও অফিস	স্বাক্ষর
১	জনাব খন্দকার মাহাবুব হোসেন	ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল (তদন্ত), সার্কেল অফিস, খুলনা।	
২	জনাব ফিরোজা আহমেদ	সহকারী পোস্টমাস্টার জেনারেল (নিরাপত্তা), সার্কেল অফিস, খুলনা।	
৩	জনাব শিশির কুমার বিশ্বাস	ম্যানেজার পোস্টাল স্টক ডিপো, সার্কেল অফিস, খুলনা।	
৪	জনাব অর্চনা রানী ঘোষ	পোস্টমাস্টার, বাগেরহাট প্রধান ডাকঘর	অর্চনা ঘোষ
৫	জনাব বিএম নাজমুল হুদা	পোস্টমাস্টার, সাতক্ষীরা প্রধান ডাকঘর	
৬	জনাব পুলক হালদার	পরিদর্শক (বিলি), খুলনা জিপিও।	
৭	জনাব নারায়ন চন্দ্র সরকার	উচ্চমান সহকারী, সার্কেল অফিস খুলনা।	

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ ডাক বিভাগ
পোস্টমাস্টার জেনারেলের কার্যালয়
দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।
www.post.khulnadiv.gov.bd

নথি নং ঃ- ১৪.৩১.৪৭০০.৪২৩.০৫.০৩৭.২২

তারিখঃ ২১ জ্যেষ্ঠ, ১৪৩০ বঙ্গাব্দ। / ০৪ জুন, ২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ।

পর্যালোচনা ও অবহিতকরণ সভার বিজ্ঞপ্তি

বাংলাদেশ ডাক বিভাগ কর্তৃক জনসাধারণের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন সংক্রান্ত বর্তমান কার্যক্রম, ভবিষ্যত পরিকল্পনা প্রনায়ন ও চ্যালেঞ্জ মোকাবেলার লক্ষ্যে অংশীজনের (স্টেক হোল্ডারস) সমন্বয়ে সেবা প্রদান কার্যক্রম পর্যালোচনা ও অবহিতকরণ সংক্রান্ত একটি সভা ০৮/০৬/২০২৩ খ্রিঃ তারিখ বিকাল ০৫.০০ ঘটিকায় সার্কেল অফিস, খুলনায় অনুষ্ঠিত হবে। সভায় সভাপতিত্ব করবেন ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল (তদন্ত), দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা।

উক্ত সভায় উপস্থিত থাকার জন্য আদিষ্ট হয়ে অনুরোধ করা হলো।

(ফিরোজ আহমেদ)
সহকারি পোস্টমাস্টার জেনারেল
(এস্টেট, কল্যাণ ও নিরাপত্তা)
দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।
☎-০২৪৭৭-৭০১৪০৪।

নথি নং ঃ- ১৪.৩১.৪৭০০.৪২৩.০৫.০৩৭.২২

তারিখঃ ২১ জ্যেষ্ঠ, ১৪৩০ বঙ্গাব্দ। / ০৪ জুন, ২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ।

অনুলিপি অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য প্রেরণ করা হলো ঃ-
১। পিএ-টু- পিএমজি। ইহা পিএমজি মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য।
২। পিএ-টু-অতিঃপিএমজি। ইহা অতিঃপিএমজি মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য।
৩। ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল (তদন্ত), দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা।
৪। সিনিয়র পোস্টমাস্টার, খুলনা জিপিও।
৫। সহকারী পোস্টমাস্টার জেনারেল (কল্যাণ), দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা।
৬। অফিস সুপার, সার্কেল অফিস, খুলনা। তিনি এই বিষয়ে প্রয়োজনিয় ব্যবস্থা গ্রহন করিবেন।
৭। ম্যানেজার, পোস্টাল স্টক ডিপো, সার্কেল অফিস, খুলনা।
৮। পোস্টমাস্টার, সাতক্ষীরা প্রধান ডাকঘর, সাতক্ষীরা।
৯। পোস্টমাস্টার, বাগেরহাট প্রধান ডাকঘর, বাগেরহাট।
১০। জনাব নরায়ন চন্দ্র সরকার, উচ্চমান সহকারী, সার্কেল অফিস, খুলনা।
১১। অফিস কপি।

সহকারি পোস্টমাস্টার জেনারেল
(এস্টেট, কল্যাণ ও নিরাপত্তা)
দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।

Collan - 2 Collan -423 05 037 22 com

CamScanner

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ ডাক বিভাগ
পোস্টমাস্টার জেনারেলের কার্যালয়
দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।
www.post.khulnadiv.gov.bd
কল্যাণ শাখা।

স্মারক নং ঃ- ১৪.৩১.৪৭০০.৪২৩.০৫.০৩৭.২২

তারিখঃ ০৮ জ্যৈষ্ঠ, ১৪৩০ বঙ্গাব্দ।
২২ মে,২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ।

প্রাপক ঃ- জনাব পুলক হালদার
সভাপতি।
আইসিটি সেল,
পিএমজি অফিস, খুলনা।

দৃষ্টি আকর্ষণ ঃ- জনাব মির্জা মঈনুল হোসেন,
সিনিয়র সদস্য
আইসিটি সেল,
পিএমজি অফিস, খুলনা।

বিষয় ঃ- ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে(এপ্রিল/২৩ হইতে জুন/২৩ পর্যন্ত)সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) হালনাগাদ করণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে জানানো যাইতেছে যে, বর্তমানে ডাকযোগে ভুমি সেবা প্রদান করা হইতেছে মর্মে জানা যায়। ফলে ডাকযোগে ভুমি সেবা প্রদান সংক্রান্ত তথ্য উপাত্ত সিটিজেন চার্টারে সন্নিবেশ করা প্রয়োজন।

এমতাবস্থায়, উক্ত তথ্য সিটিজেন চার্টারে অর্ন্তভুক্ত করিয়া সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করণের জন্য অনুরোধ করা হইল। বিষয়টি জরুরী ও গুরুত্বপূর্ণ বিবেচ্য।

(ফিরোজ আহমেদ)
সহকারী পোস্টমাস্টার জেনারেল
(এস্টেট, কল্যাণ ও নিরাপত্তা)
দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।

Collan - 2 Collan -423 05 037 22 com

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ ডাক বিভাগ
পোস্টমাস্টার জেনারেলের কার্যালয়
দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।
www.post.khulnadiv.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়ন পর্যালোচনার জন্য অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী ঃ-

অদ্য ০৬/০৪/২০২৩ খ্রিঃ তারিখ রোজ বুধবার সকাল ১০.০০ ঘটিকায় খুলনা সার্কেলের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির এক সভা অনুষ্ঠিত হয়। সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়নের অগ্রগতি পর্যালোচনা করা হয়। সভায় সভাপতিত্ব করেন জনাব খন্দকার মাহাবুব হোসেন, সভাপতি,সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি,দক্ষিণাঞ্চল,খুলনা। সভায় নিম্নবর্ণিত সদস্যবৃন্দ উপস্থিত ছিলেন ঃ-

১। জনাব খন্দকার মাহাবুব হোসেন — সভাপতি।
ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল (তদন্ত)
দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা - ৯০০০।

২। জনাব ফিরোজ আহমেদ — সদস্য সচিব।
সহকারী পোস্টমাস্টার জেনারেল
(এস্টেট, কল্যাণ ও নিরাপত্তা)
দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা - ৯০০০।

৩। জনাব শিশির কুমার বিশ্বাস — সদস্য।
ম্যানেজার, পোস্টাল স্টকডিপো
সার্কেল অফিস,খুলনা।

৪। জনাব নারায়ন চন্দ্র সরকার — সদস্য।
উচ্চমান সহকারী, সার্কেল অফিস, খুলনা।

সভার শুরুতে সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকল সদস্যকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভায় বিগত ত্রৈমাসিকগুলির কার্যক্রম পর্যালোচনা করা হয় এবং কার্যক্রম গতিশীল হওয়ায় সন্তোষ প্রকাশ করা হয়।

দেখা যায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২ - ২০২৩ অনুযায়ী ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে কমিটি পূণর্গঠণ , কমিটির সভা আহবান, সভার কার্যবিবরণী অধিনস্থ দপ্তরসমূহে বিতরণ, কার্যবিবরণী অনুযায়ী প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান, নিয়মিতভাবে সিটিজেন চার্টার হালনাগাদকরণ এবং অংশীজনদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা ইত্যাদির মাধ্যমে সরকারী নীতিমালা বাস্তবায়ন করা হয়েছে।

গত ত্রৈমাসিকের ২৭/১২/২০২২ খ্রিঃ তারিখে অংশীজনের সমন্বয়ে সরাসরি ও জুম প্লাটফর্মে অনুষ্ঠিত সভায়, অত্র সার্কেলের দপ্তর / ডাকঘর সমূহে যে সকল সেবামূলক কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে এবং যে সকল সেবামূলক কার্যক্রম গ্রহণ করা হবে এবং গত ১৬/০২/২০২৩ খ্রিঃ তারিখে অনুষ্ঠিত পজ মেশিনের মাধ্যমে অভ্যন্তরীণ ডাক সেবা (ইস্যু ও বিলি) সংক্রান্ত কর্মশালার কার্যবিবরনীর বিষয়ে পর্যালোচনা করা হয়।

(অঃপৃঃদ্রঃ)

২)
(ক) গৃহীত কার্যক্রম ঃ
(i) ...ব্যাংকের কার্যক্রমে গতিশীলতা বৃদ্ধি করা হয়েছে।
(ii) ...মেশিনের মাধ্যমে সেবা বৃদ্ধি করা হয়েছে।
(iii) গ্রাহকদের চাহিদা অনুযায়ী সেবা প্রদান করা হচ্ছে।
(iv) ...মেয়াদী দ্রুত নিষ্পত্তি করা হচ্ছে।
(v) গ্রাহকদের অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি করা হচ্ছে।
(vi) সেবা প্রদানের জন্য করণীয় নির্ধারণ করা হয়েছে।
(vii) কর্তৃপক্ষের সাথে যোগাযোগের জন্য কাউন্টারে মোবাইল নম্বর ও ঠিকানা প্রদর্শন করা হয়েছে।
(viii) গ্রাহক বৃদ্ধির পরিবেশ সৃষ্টি করা হয়েছে।
(ix) অভিযোগ বাক্স এবং অভিযোগ রেজিস্টার চালু করা হয়েছে।
(x) কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সেবার মান ও পরিবেশ তদারকি করা হচ্ছে।
(xi) সিটিজেন চার্টার প্রদর্শন এবং সেবা সম্পর্কিত তথ্য আপডেটকরণ করা হয়েছে।
(xii) পজ মেশিনের মাধ্যমে অভ্যন্তরীণ ডাক সেবা (ইস্যু ও বিলি) সংক্রান্ত কর্মশালা গ্রহণ করা হয়েছে।
(xiii) সেবা প্রদান সংক্রান্ত সার্ভারের ত্রুটি দূরীকরণ করা হয়েছে।
(xiv) সকল ডাকঘরে পজ মেশিন সরবরাহ করার কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে।

(খ) গৃহীতব্য কার্যক্রম সমূহ ঃ-
(i) সকল প্রকার সেবা প্রদানে ত্বরিত ব্যবস্থা গ্রহণ।
(ii) সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে দুইটি সভা গ্রহণ।
(iii) বাল্ক মেইল ও কাষ্টম শুল্ক বিষয়ে সমন্বয়ের ব্যবস্থা গ্রহণ।
(iv) মেইল ব্যাগ ও মেইল ব্যবস্থাপনা আধুনিকিরনের ব্যবস্থা গ্রহণ।
(v) আভ্যন্তরীণ ও আর্ন্তজাতিক মেইল এর সফটওয়ার আপডেটকরণ।
(vi) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক একটি কর্মশালা / প্রশিক্ষণ / সেমিনার আয়োজন করা।
(vii) স্মার্ট বাংলাদেশ গঠনের লক্ষ্যে কার্যক্রম গ্রহণ।

উপরোক্ত কার্যক্রম গ্রহণ এবং বাস্তবায়নের জন্য সকল ইউনিট কর্মকর্তাসহ সংশ্লিষ্টদের দৃষ্টি আকর্ষণ করা হয়।আপাততঃ আর কোন আলোচ্যসূচী না থাকায় আলোচনা শেষে সভাপতি উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্ত করেন।

৬/৪/২৩ (নারায়ন চন্দ্র সরকার) উচ্চমান সহকারী(কল্যাণ শাখা) সার্কেল অফিস, খুলনা। ও সদস্য।	৬/৪/২৩ (শিশির কুমার বিশ্বাস) ম্যানেজার পোস্টাল স্টকডিপো সার্কেল অফিস, খুলনা। ও সদস্য।	৬/৪/২৩ (ফিরোজ আহমেদ) সহকারী পোস্টমাস্টার জেনারেল (এস্টেট, কল্যাণ ও নিরাপত্তা) দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০। ও সদস্য সচিব।	(খন্দকার মাহাবুব হোসেন) ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল (তদন্ত) দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা - ৯০০০। ও সভাপতি।

CamScanner

৮৪

All issued

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ ডাক বিভাগ
পোস্টমাস্টার জেনারেলের কার্যালয়
দক্ষিণাঞ্চল,খুলনা-৯০০০।
www.post.khulnadiv.gov.bd

নথি নং ঃ- ১৪.৩১.৪৭০০.৪২৩.০৫.০৩৭.২২

তারিখঃ ২২ চৈত্র, ১৪২৯ বঙ্গাব্দ।
০৫ এপ্রিল,২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ।

প্রাপক ঃ-

১। জনাব খন্দকার মাহাবুব হোসেন - সভাপতি।
ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল (তদন্ত)
দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।

২। জনাব ফিরোজ আহমেদ - সদস্য সচিব।
সহকারী পোস্টমাস্টার জেনারেল
(এস্টেট, কল্যাণ ও নিরাপত্তা)
দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।

৩। জনাব শিশির কুমার বিশ্বাস - সদস্য।
ম্যানেজার
পোস্টাল স্টকডিপো,সার্কেল অফিস,খুলনা।

৪। জনাব নারায়ন চন্দ্র সরকার - সদস্য।
উচ্চমান সহকারী, সার্কেল অফিস, খুলনা।

বিষয় ঃ- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন পর্যালোচনার জন্য সভা আহবান প্রসংগে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে আগামী ০৬/০৪/২০২৩ খ্রিঃ তারিখে সকাল ১০.০০ ঘটিকায় ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল (তদন্ত) এর অফিস কক্ষে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভা অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত সভায় কমিটির সকলকে উপস্থিত থাকার জন্য অনুরোধ করা হলো।

০৫/০৪/২৩

(ফিরোজ আহমেদ)
সহকারী পোস্টমাস্টার জেনারেল
(এস্টেট, কল্যাণ ও নিরাপত্তা)
দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।

Collan - 2 Collan -423 05 037 22 com

CamScanner

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ ডাক বিভাগ
পোস্টমাস্টার জেনারেলের কার্যালয়
দক্ষিণাঞ্চল,খুলনা-৯০০০।
www.post.khulnadiv.gov.bd

নথি নং ঃ- ১৪.৩১.৪৭০০.৪২৩.০৫.০৩৭.২২

তারিখঃ ১৯ চৈত্র, ১৪২৯ বঙ্গাব্দ।
০২ এপ্রিল,২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ।

পোস্টমাস্টার জেনারেল, দক্ষিণাঞ্চল, খুলনার অনুমোদনক্রমে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে (০১-০৪-২০২৩ খ্রিঃ হইতে ৩০-০৬-২০২৩ খ্রিঃ পর্যন্ত) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি নিম্নবর্ণিতভাবে পুণর্গঠন করা হলোঃ-

ক্রমিক নং	কর্মকর্তার নাম ও পদবী	মন্তব্য
১।	জনাব খন্দকার মাহবুব হোসেন ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল (তদন্ত) দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।	সভাপতি।
২।	জনাব ফিরোজ আহমেদ সহকারী পোস্টমাস্টার জেনারেল (এস্টেট, কল্যাণ ও নিরাপত্তা) দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।	সদস্য সচিব।
৩।	জনাব শিশির কুমার বিশ্বাস ম্যানেজার, সার্কেল অফিস, খুলনা।	সদস্য।
৪।	জনাব নারায়ন চন্দ্র সরকার উচ্চমান সহকারী,সার্কেল অফিস,খুলনা।	সদস্য।

টার্মস অব কন্ডিশনঃ ১। কমিটি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্ম পরিকল্পনা প্রণয়ন করবেন।
২। কর্ম পরিকল্পনানুযায়ী সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করবেন।
৩। কমিটি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন করবেন।
৪। কমিটি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা) হালনাগাদকরণ এর ব্যবস্থা করবেন।
৫। কমিটি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ১টি কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন করবেন।
৬। কমিটি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে এবং স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সংক্রান্ত ২টি সভা করবেন।

০২/০৪/২০২৩
(মোঃ আমিনুর রহমান)
অতিরিক্ত পোস্টমাস্টার জেনারেল
দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা - ৯০০০।

নথি নং ঃ- ১৪.৩১.৪৭০০.৪২৩.০৫.০৩৭.২২

তারিখঃ চৈত্র, ১৪২৯ বঙ্গাব্দ।
এপ্রিল,২০২৩ খ্রিষ্টাব্দ।

অনুলিপি [illegible] প্রদান করা হলোঃ-
১। সকল কর্মকর্তা, দক্ষিণাঞ্চল,খুলনা।
২। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/ কর্মচারী, দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা।
৩। অফিস কপি।

সহকারি পোস্টমাস্টার জেনারেল
(এস্টেট, কল্যাণ ও নিরাপত্তা)
দক্ষিণাঞ্চল,খুলনা-৯০০০।
☎-০২৪৭৭-৭০১৪০৪।

Collan - 2 Collan -423 05 037 22 com