



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



নম্বি নং:-অভিযোগ / প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা / ২০২২

তারিখ: খুলনা, ৩০/০৩/২০২৩খি:

প্রাপক: মহাপরিচালক
বাংলাদেশ ডাক বিভাগ
ডাক অধিদপ্তর, ডাক ভবন
আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।

দৃষ্টি আকর্ষণ: জনাব হান্নুন্নুর রশীদ,
পরিচালক (মেইলস),
ডাক অধিদপ্তর, ঢাকা-১২০৭।

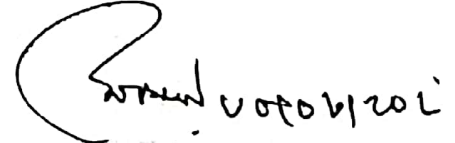
বিষয়: ২০২২-২৩ অর্থবছরের “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা” অনুযায়ী ৩য়
ত্রৈমাসিক অর্জন প্রতিবেদন প্রেরণ সংক্রান্ত।

সূত্র: আপনার পত্র নং-১৪.৩১.০০০০.০৪০.১৬.০০১.২২-১,

তারিখ: ১৮/০৭/২০২২ খি:

উপর্যুক্ত বিষয়ে সূত্রে বর্ণিত পত্রের প্রেক্ষিতে “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা”
অনুযায়ী ৩য় ত্রৈমাসিক অর্জন প্রতিবেদন অত্রসাথ পরবর্তী কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তি: বর্ণনামতে।



(মো:আমিনুর রহমান)


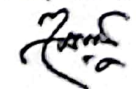
অতিরিক্ত পোস্টমাস্টার জেনারেল

দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০

ফোন-০২৪৭৭-৭০১৮৯৫

ফাইল- ৩০/০৩/২০২৩

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	ক্রম	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদনের সূচক	একক	কর্মসম্পাদনের সূচকের মান	১৭১০ অবধি ২০১০-১১	১৭১০ অবধি ২০১১-১২	সম্পাদিত কাজের সংখ্যা					১৪	১৫	
								অনুষ্ঠান	অনুষ্ঠান	উপস্থাপনা	অনুষ্ঠান	অনুষ্ঠান			
								১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
প্রতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	১৪	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(বেসিক) ও অসিল কর্মকর্তার জন্য ওয়েবসাইটে এবং জিআর এন্ড সফটওয়্যারে বৈশিষ্টিক ডিভিডে স্থানায়মানকরণ	[১.১.১] অসিল ও অসিল কর্মকর্তার জন্য ওয়েবসাইটে এবং জিআর এন্ড সফটওয়্যারে স্থানায়মানকৃত/অনুমোদিত।	সংখ্যা	৪	-	-	৪	৩				১৪	✓	কর্মসম্পাদন সফলভাবে সম্পন্ন হয়েছে।
		[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অফলাইন/অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত।	%	৭	-	-	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%		১০০%	✓	
		[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বার্ষিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের ব্যবধানে প্রেরণ।	[১.৩.১] বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত।	%	৩	-	-	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%		১০০%	✓	
পরিবীক্ষণ ও সতর্কতা কৃতি	১৫	[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সম্বন্ধে অভিযোগ প্রতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা এবং জিআরএন্ড সফটওয়্যার বিষয়ক সেমিনার/কর্মশালা/প্রশিক্ষণ আয়োজন।	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত।	সংখ্যা	৪			২	১				১	✓	প্রশিক্ষণ সফল।
		[২.২] বৈশিষ্টিক ডিভিডে পরিবীক্ষণ এবং বৈশিষ্টিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ।	[২.২.১] বৈশিষ্টিক প্রতিবেদন প্রেরিত।	সংখ্যা	৩	-	-	৪	৩	২	১		১	✓	
		[২.৩] অভিযোগ প্রতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনার বিষয়ে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সম্বন্ধে অবহিতকরণ সভা।	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত।	সংখ্যা	৪	-	-	২	১				৩	✓	সভা সফলভাবে অনুষ্ঠিত।


 (নাম: সাইদুল আলম)
 সহকারী পোস্টমাস্টার জেনারেল (ডাক)
 দক্ষিণাঞ্চল, বুলনা- ১০০০।
 ☎ ০২৪৭৭-৭০১০৩৩




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



৭

নথি নং: অভিযোগ / প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা / প্রশিক্ষণ

তারিখ: খুলনা, ২৩/০৩/২০২৩খি:

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা প্রশিক্ষণ কর্মসূচী।

উপর্যুক্ত বিষয়ে আগামী ২৭/০৩/২০২৩ খি: রোজ সোমবার, সকাল ০৯.০০ ঘটিকা হতে দিনব্যাপী পোস্টমাস্টার জেনারেলের কার্যালয়, দক্ষিণাঞ্চল, খুলনার সভাকক্ষে অনুষ্ঠিতব্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে নিম্নবর্ণিত (ছক সংযুক্ত) কর্মচারীদেরকে নির্দেশক্রমে মনোনয়ন প্রদান করা হলো। মনোনীত কর্মচারীদেরকে নির্ধারিত তারিখ সকাল ০৮.৪৫ ঘটিকার মধ্যে স্বাস্থ্যবিধি মেনে মার্ক পরিধানপূর্বক প্রশিক্ষণস্থলে উপস্থিত হওয়ার জন্য অনুরোধ করা হলো। উল্লেখ্য মনোনীত প্রশিক্ষণার্থীদের মধ্যে যদি কেউ অসুস্থ থাকে তাকে প্রশিক্ষণ গ্রহণে বিরত থাকার জন্য অনুরোধ করা হলো।

জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে নহে

ক্র: নং	নাম	পদবী	কর্মস্থল
১	জনাব মোঃ শহীদুল্লাহ	অফিস সুপারিনটেনডেন্ট	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।
২	জনাব মোহাম্মদ মাহমুদুর রহমান	সুপারভাইজার (কন্সী)	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।
৩	জনাব আনোয়ারা রহমান	সুপারভাইজার (অভিযোগ ও তদন্ত)	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।
৪	জনাব নিলুফার সুলতানা	উচ্চমান সহকারী	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।
৫	জনাব শেখ হামায়ন কবির	উচ্চমান সহকারী	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।
৬	জনাব মাহমুদা খাতুন	উচ্চমান সহকারী	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।
৭	জনাব উদয় শংকর মন্ডল	উচ্চমান সহকারী	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।
৮	জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান বিশ্বাস	উচ্চমান সহকারী	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।
৯	জনাব মোঃ আল-আমিন	উচ্চমান সহকারী	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।
১০	জনাব মোঃ ইকবাল হোসেন	উচ্চমান সহকারী	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।
১১	জনাব মোঃ মাহবুবুর রহমান খান	উচ্চমান সহকারী	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।
১২	শম্পা শিকদার	উচ্চমান সহকারী	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।
১৩	জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান মনি	উচ্চমান সহকারী	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।
১৪	জনাব মোঃ রিয়াজ আলম শিকদার	অফিস সহকারী কাম-কম্পি: মুদ্রা:	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।
১৫	জনাব মুকুল হোসেন	অফিস সহকারী কাম-কম্পি: মুদ্রা:	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।
১৬	স্বাভী মন্ডল	অফিস সহকারী কাম-কম্পি: মুদ্রা:	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।
১৭	জনাব মোঃ জসিম উদ্দিন	অফিস সহকারী কাম-কম্পি: মুদ্রা:	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।
১৮	জনাব মোঃ সাইদুর রহমান	অফিস সহকারী কাম-কম্পি: মুদ্রা:	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।

নিম্নবর্ণিত কর্মচারীগণ সহযোগী স্টাফ হিসাবে দায়িত্ব পালন করবেন।

১	জনাব পল্লব বিশ্বাস	ওয়ারম্যান	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।
২	জনাব মোঃ ফারুক শিকদার	অফিস সহায়ক	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।
৩	জনাব শেখ আব্দুর রাক্কাক	অফিস সহায়ক	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।

(জুবাইদা গুলশান আরা)
ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল (সঞ্চয়)
দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০



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



নথি নং:-অভিযোগ / প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা / প্রশিক্ষণ

তারিখ: খুলনা, ২৬/০৩/২০২৩খি:

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা প্রশিক্ষণ কর্মসূচী

তারিখ: ২৭/০৩/২০২৩ খি: , রোজ- সোমবার

সময়: সকাল ৯.০০ ঘটিকা হতে ১৪.৩০ ঘটিকা পর্যন্ত।

কোর্স পরিচালক: জনাব মোঃ আমিনুর রহমান, অতিরিক্ত পোস্টমাস্টার জেনারেল, দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।

কোর্স সমন্বয়ক: জনাব জুবাইদা গুলশান আরা, ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল (সঞ্চয়), দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।

স্থান : সভাকক্ষ, পি. এম.জি অফিস, খুলনা।

প্রশিক্ষণ সিডিউল :

সময়	প্রশিক্ষণের বিষয়	রিসোর্স পার্সন
৯.০০-১০.০০	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার কারণ ও প্রেক্ষাপট	জনাব মোঃ সুলতান হোসেন সহকারী পোস্টমাস্টার জেনারেল (স্টাফ) দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।
১০.০০-১১.০০	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা ও ডাক বিভাগ	জনাব জুবাইদা গুলশান আরা ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল (সঞ্চয়) দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।
১১.০০-১২.০০	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার প্রয়োজনীয়তা	জনাব মোঃ আমিনুর রহমান অতিরিক্ত পোস্টমাস্টার জেনারেল দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।
১২.০০-১৩.০০	অনলাইন ভিত্তিক / অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা	জনাব মোঃ শামসুল আলম পোস্টমাস্টার জেনারেল দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।
১৩.০০-১৩.৩০	নামাজের বিরতি	
১৩.৩০-১৪.৩০	শুক্রাচার প্রতিষ্ঠায় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা	জনাব মোঃ শামসুল আলম পোস্টমাস্টার জেনারেল দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।

(জুবাইদা গুলশান আরা)
ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল (সঞ্চয়)
দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০



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



নথি নং:-অভিযোগ / প্রতিফান কর্মসূচিকল্পনা / প্রশিক্ষণ

তারিখ: খুলনা, ২৭/০৩/২০২৩ খ্রি:

বিষয়: অভিযোগ প্রতিফান ব্যবস্থাপনা শীর্ষক প্রশিক্ষণ কর্মসূচী।

তারিখ: ২৭/০৩/২০২৩ খ্রি:

সময়: ৯.০০ হতে ১৪.৩০ ঘটিকা পর্যন্ত।

স্থান: সভাকক্ষ, পোস্টমাস্টার জেনারেল এর কার্যালয়, দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।

উপস্থিতির তালিকা

ক্র: নং	নাম	পদবী	কর্মস্থল	স্বাক্ষর
১	জনাব মোঃ শহীদুল্লাহ	অফিস সুপারিনটেনডেন্ট	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।	
২	জনাব মোহাম্মদ মাছুদুর রহমান	সুপারভাইজার (কম্বী)	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।	
৩	জনাব আনোয়ারা রহমান	সুপারভাইজার (অভিযোগ ও তদন্ত)	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।	
৪	জনাব নিলুফার সুলতানা	উচ্চমান সহকারী	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।	
৫	জনাব শেখ হুমায়ন কবির	উচ্চমান সহকারী	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।	
৬	জনাব মাহমুদা খাতুন	উচ্চমান সহকারী	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।	
৭	জনাব উদয় শংকর মন্ডল	উচ্চমান সহকারী	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।	
৮	জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান বিশ্বাস	উচ্চমান সহকারী	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।	
৯	জনাব মোঃ আল-আমিন	উচ্চমান সহকারী	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।	
১০	জনাব মোঃ ইকবাল হোসেন	উচ্চমান সহকারী	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।	
১১	জনাব মোঃ মাহবুবুর রহমান খান	উচ্চমান সহকারী	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।	
১২	শম্পা শিকদার	উচ্চমান সহকারী	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।	
১৩	জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান মনি	উচ্চমান সহকারী	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।	
১৪	জনাব মোঃ রিয়াজ আলম শিকদার	অফিস সহকারী কাম-কম্পি: মুদ্রা:	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।	
১৫	জনাব মুকুল হোসেন	অফিস সহকারী কাম-কম্পি: মুদ্রা:	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।	
১৬	স্বাতী মন্ডল	অফিস সহকারী কাম-কম্পি: মুদ্রা:	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।	
১৭	জনাব মোঃ জসিম উদ্দিন	অফিস সহকারী কাম-কম্পি: মুদ্রা:	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।	
১৮	জনাব মোঃ সাইদুর রহমান	অফিস সহকারী কাম-কম্পি: মুদ্রা:	পি.এম.জি.অফিস, খুলনা।	

২৭.৩.২৩

(জুবাইদা গুমশান আরা)

ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল (সফয়)

দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০



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



বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা / অংশীজনদের অবহিতকরণ বিষয়ক সভার
কার্যবিবরণী।

সভাপতি: জনাব জুবাইদা গুলশান আরা।
ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল (সঞ্চয়)
দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।

তারিখ: ০৬/০২/২০২৩ খ্রি:, রোজ: সোমবার
সময়: সকাল ১১.০০ ঘটিকা।

স্থান: পি. এম. জি অফিসের সভাকক্ষ।
উপস্থিতি: পরিশিষ্ট 'ক'

সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কাজ শুরু করেন। অতঃপর তিনি জনবান্ধব ও সেবামুখী জনপ্রশাসন গড়ে তোলার লক্ষ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার গুরুত্ব তুলে ধরেন। সভায় বিভিন্ন দপ্তরের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ক কার্যক্রম আলোচনা করা হয়। এ অধিদপ্তরের ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল (সঞ্চয়) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সম্পর্কে বিস্তারিত আলোচনা করেন। এরপর সেবাগ্রহীতা / অংশীজনদের কাছ থেকে এ বিষয়ে মতামত আহবান করা হয়।

সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে সর্বসম্মতিক্রমে নিম্নোবর্ণিত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়:

- ১। ওয়েবসাইটের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সেবাবন্ধ নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে।
- ২। নাগরিক সেবাকে সহজ করার জন্য উদ্ভাবনী উদ্যোগ কাজে লাগাতে হবে।
- ৩। সেবা প্রক্রিয়ায় সেবা গ্রহণকারীদের অসন্তোষের বিষয়গুলো (Pain Points) চিহ্নিত করে তা নিরসনের ব্যবস্থা করতে হবে।
- ৪। অভিযোগ বক্সে প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ দ্রুত নিষ্পত্তি করতে হবে।

পরিশেষে সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(জুবাইদা গুলশান আরা)
ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল (সঞ্চয়)
দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০

তারিখ: খুলনা, ০৬/০২/২০২৩খ্রি:

নথি নং:-অভিযোগ / প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা / প্রশিক্ষণ

অনুলিপি সদয় অবগতির জন্য:

- ১। পোস্টমাস্টার জেনারেল, দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০।

(জুবাইদা গুলশান আরা)
ডেপুটি পোস্টমাস্টার জেনারেল (সঞ্চয়)
দক্ষিণাঞ্চল, খুলনা-৯০০০

উপস্থিতিগণের তালিকা

৬/১০

ক্র: নং	সেবা গ্রহীতার নাম ও ঠিকানা	স্বাক্ষর
১.	জিয়াউল ইসলাম, বানি, মোনাজ্জিদা খুলনা	জিয়াউল
২.	আব্দুল রশিদ, মদর সাতক্ষীরা	রশিদ
৩.	আঃ আলেক, কবিরহাট, খুলনা	আলেক
৪.	বাবুয়া ছাত্র, নবম চা, খুলনা	বাবুয়া
৫.	আঃ রফিকুল ইসলাম, ঢোলা	রফিক
৬.	জিয়াউল ইসলাম, সাতক্ষীরা	জিয়াউল
৭.	আব্দুল হক শ্রম, মোনাজ্জিদা খুলনা	আব্দুল হক
৮.	কিউলী-আব্দুল, মোনাজ্জিদা, হাফিজ নবম, খুলনা	কিউলী
৯.	আঃ আব্দুল রহমান ছিট্টা, বাজার নবম, খুলনা	আব্দুল রহমান
১০.	জিয়াউল ইসলাম, সাতক্ষীরা	জিয়াউল
১১.	আব্দুল আব্দুল মালিক, মুহাম্মদ আলী সাতক্ষীরা	আব্দুল মালিক
১২.	মুদ্রা কচীন, খুলনা	মুদ্রা কচীন
১৩.	বিশ্বীয়া অন্ত, টুটলাড়া, খুলনা	বিশ্বীয়া
১৪.	আঃ আলম গাজী-খুলনা	আলম
১৫.	মিলি ছাত্র, ছোফ্রা কুষ্টিয়া	মিলি