



প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ইস্কাটন, ঢাকা-১০০০



“মুজিববর্ষের সেবা নিন
প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংকের সহজ ঋণ”

নং-৫৩.৯৯৯.২৬৬৬.১৬.১৮.০০১.২১- ৫০৯(১)

তারিখঃ ১০.১০.২০২১

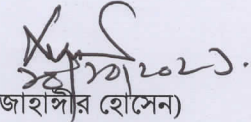
মানব সম্পদ ডিপার্টমেন্ট

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২১) অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোক্ত স্মারকের পরিপ্রেক্ষিতে প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংকের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ এর অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২১) প্রতিবেদন হার্ড কপি ও সফটকপি ([ইমেইল-ds.insurance@fid.gov.bd](mailto:ds.insurance@fid.gov.bd)) এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক ০১ (এক) পাতা।

কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে,


(মোঃ জাহিদ হোসেন)

মহাব্যবস্থাপক
(প্রশাসন, হিসাব ও পরিচালন

এবং

এপিএ টিম প্রধান)

ফোনঃ ৯৩৫৩৬৫১



জনাব মোঃ জাহিদ হোসেন

উপ-সচিব

অর্থ মন্ত্রণালয়

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ

বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়

বিষয়: দপ্তর সংস্থার/অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২১ এর ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২১) অগ্রগতি ও পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন এবং প্রামাণিক সরবরাহ।

| কার্যক্রম | কর্ম সম্পাদন সূচকসমূহ | কর্ম সম্পাদন সূচকের মান | বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২২ | বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২১-২২ | | | | বাৎসরিক বাৎসরিক অর্জন ২০২১-২২ | বাস্তবায়ন কারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা | প্রাপ্ত প্রামাণিক | মূল্যায়িত স্কোর |
|--|---|-------------------------|------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|---|-------------------------------|------------------|
| | | | | ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২১) | ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২১) | ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২২) | ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২২) | | | | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ = (৫+৬+৭+৮) | ১০ | ১১ | ১২ |
| [২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ | [২.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত | ৫ | ৪ | ১ | | | | | মানব সম্পদ বিভাগ | সংযুক্তি-ক | ১.২৫ |
| [২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ | [২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত | ৮ | ৯০% | ১০০% | | | | | অনিক | সংযুক্তি-খ | ২ |
| [২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন | [২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত | ৫ | ৪ | | | | | | প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট | | |
| [২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ | [২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত | ৩ | ৪ | ১ | | | | | অনিক | ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন | ০.৭৫ |
| [২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা | [২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত | ৪ | ২ | | | | | | | | |

(Signature)
উপ-মহাব্যবস্থাপক (শিক্ষণ ও সিল বিভাগ) প্রধান, মানব সম্পদ বিভাগ

(Signature)
২০/১০/২০২১
অনুমোদনকারী নিবাহী কর্মকর্তার স্বাক্ষর ও সিল
মোঃ জাহাঙ্গীর হোসেন
মহাব্যবস্থাপক
প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।



প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ইস্কাটন, ঢাকা-১০০০



“মুজিববর্ষের সেবা নিন
প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংকের সহজ ঋণ”

মানব সম্পদ ডিপার্টমেন্ট

নং-৫৩.১৬.২৬৬৬.৯৯৯.১৮.০০১.২১-৪৭৯ (৩)

তারিখঃ ২৩.০৯.২০২১

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোক্ত স্মারকের পরিপ্রেক্ষিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ এর অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত জুলাই ২০২১ ও আগস্ট ২০২১ মাসের মাসিক প্রতিবেদন হার্ড কপি ও সফটকপি (ইমেইল-ds.insurance@fid.gov.bd) এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

Handwritten signature
26/09/2021

(মোঃ জাহাঙ্গীর হোসেন)

মহাব্যবস্থাপক

(প্রশাসন, হিসাব ও পরিচালন

এবং

এপিএ টিম প্রধান)

ফোনঃ ৯৩৫৩৬৫১



জনাব মোঃ জাহিদ হোসেন
উপ-সচিব
অর্থ মন্ত্রণালয়
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

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

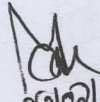
প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক

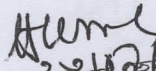
অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

জুলাই মাস

১. অভিযোগের তথ্য

| বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা | | | | পূর্ববর্তী মাসের জের | মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫) | বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা | চলমান অভিযোগ | | | অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/ (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ) |
|--------------------------------------|--------------------------|------------------|------------------------|----------------------|------------------------|---|----------------------------------|----------------------------------|------------|--|
| ওয়েব সাইটের মাধ্যমে | ৩৩৩ কল সেন্টারের মাধ্যমে | প্রচলিত পদ্ধতিতে | স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহিত | | | | নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয় নি | নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে | মোট অভিযোগ | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ | ১১ |
| ১ | ০ | ০ | ০ | ০ | ১ | ১ | হয় নি | ০ | ০ | ১০০% |


২৩/০৭/২০২১
সিনিয়র অফিসার
মানব সম্পদ ডিপার্টমেন্ট
প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।


২৩/০৭/২০২১
(ই-সিনিয়র অফিসার)
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার
সেল প্রধান, মানব সম্পদ ডিপার্টমেন্ট
প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

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


প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক

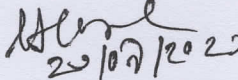
অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

আগস্ট মাস

১. অভিযোগের তথ্য

| বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা | | | | পূর্ববর্তী মাসের জের | মোট অভিযোগ (১+২+৩ +৪+৫) | বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা | চলমান অভিযোগ | | | অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X১০০/ (মোট নিষ্পত্তিযোগ্য অভিযোগ) |
|--------------------------------------|-----------------------------------|---------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------------------|---|---|---|-------------------|---|
| ওয়েব সাইটের মাধ্যমে | ৩৩৩ কল সেন্টারের মাধ্যমে | প্রচলিত পদ্ধতিতে | স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহিত | | | | নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয় নি | নির্ধারিত সময় অতিক্রান্ত হয়েছে | মোট অভি যোগ | |
| ১ | ২ | ৩ | ৪ | ৫ | ৬ | ৭ | ৮ | ৯ | ১০ | ১১ |
| ০ | ০ | ০ | ০ | ০ | ০ | ০ | ০ | ০ | ০ | ০ |


২০/০৮/২০২১
সিনিয়র অফিসার
মানব সম্পদ ডিপার্টমেন্ট
প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।


২৩/০৮/২০২১
(হাসনা হেনা)
সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার
সেল প্রধান, মানব সম্পদ ডিপার্টমেন্ট
প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

