

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়

বিষয়: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংকের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ অর্থবছরের অগ্রগতি প্রতিবেদন।

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক সমূহ	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২২	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২২-২৩				বাৎসরিক অর্জন ২০২১-২২	বাস্তবায়ন কারী অনুবিভাগ, জমিমাথা, শাখা	প্রদত্ত প্রমাণক	স্বমূল্যায়িত কোর
				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
[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েব সাইটে এবং জিআরএস সফটওয়্যারে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	৪	৪	১	১	১	১	৪	মানব সম্পদ বিভাগ	ওয়েব লিংক, অফিস আদেশ (৪র্থ, ৩য়, ২য়, ১ম ত্রৈমাসিক-পৃষ্ঠা ০১-০৪; ০৫-০৮; ০৯-১২; ১৩-১৬)	৪
[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৭	৯০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	অনিক	মাসিক প্রতিবেদন, জুলাই ২২ হতে জুন ২৩ (পৃষ্ঠা ১৭-৪০)	৭
[১.৩] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	৯০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	অনিক	মাসিক প্রতিবেদন, জুলাই ২২ হতে জুন ২৩ (পৃষ্ঠা ১৭-৪০)	৩

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক সমূহ	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২২	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২২-২৩				বাৎসরিক অর্জন ২০২১-২২	বাস্তবায়ন কারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	প্রদত্ত প্রমাণক	স্বমূল্যায়িত কোর
				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] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	৪	২	-	১	-	১	২	প্রশিক্ষণ ইন্সটিটিউট	অফিস আদেশ, আলোচ্যসূচী, প্রশিক্ষণার্থীর তালিকা, হাজিরা, ছবি (প্রশিক্ষণ ২-পৃষ্ঠা ৪১-৪৭; প্রশিক্ষণ ১- পৃষ্ঠা ৪৮-৫৫)	৪
[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	৪	১	১	১	১	৪	অনিক	ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন (৪র্থ, ৩য়, ২য়, ১ম ত্রৈমাসিক-পৃষ্ঠা ৫৬-৫৮; ৫৯-৬১; ৬২-৬৩; ৬৪-৬৬)	৩

Handwritten signature

Handwritten signature

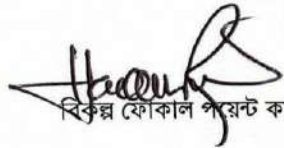
Handwritten signature

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক সমূহ	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২২	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২২-২৩				বাৎসরিক অর্জন ২০২১-২২	বাস্তবায়ন কারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	প্রদত্ত প্রমাণক	সমুল্ল্যায়িত কোর
				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
[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	৪	২	-	-	১	১	২	মানবসম্পদ বিভাগ	সভার নোটিশ, হাজিরা, কার্যবিবরণী, ছবি (সভা ২- পৃষ্ঠা ৬৭-৭৩; সভা ১- পৃষ্ঠা ৭৪-৮১)	৪
মোট নম্বর											২৫



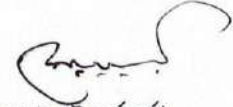
প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তা

মোহাম্মদ আব্দুল মুহিত
অফিসার (সাধারণ)
মানব সম্পদ বিভাগ
প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।



বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

মোঃ হাব্বুন অর রশীদ
উপমহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান
মানব সম্পদ ডিপার্টমেন্ট
প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।



ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

মোঃ নূর আলম সরদার
মহাব্যবস্থাপক
প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।