



নং-প্রকা/ভিসিএমডি/অভিযোগ সেল/এপিএ ২৩-২৪/জিআরএস/২৯০২

তারিখ : ১১ সেপ্টেম্বর, ২০২৩

“দপ্তর নির্দেশ”

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২০২৪ অনুযায়ী “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা পরিবীক্ষণ কমিটি” এর উপর অর্পিত কার্যাবলী বাস্তবায়নের জন্য নির্দেশনা রয়েছে। উক্ত নির্দেশনা পরিপালনের নিমিত্ত ০৪ এপ্রিল, ২০২৩ তারিখের ১১৫৬ সংখ্যক দপ্তর নির্দেশ মোতাবেক গঠিত “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা পরিবীক্ষণ কমিটি” পুনরাদেশ না দেয়া পর্যন্ত এ ব্যাংকের ভিজিল্যান্স এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন এর নিম্নবর্ণিত নির্বাহী ও কর্মকর্তাগণের সমন্বয়ে পুনঃগঠন/হালনাগাদ করা হলোঃ

| ক্রঃ নং | নির্বাহী/কর্মকর্তার নাম ও পদবী | পদবী | কমিটিতে অবস্থান |
|---------|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| ০১ | জনাব মোঃ খায়রুল আলম | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার | কমিটি প্রধান (সভাপতি) |
| ০২ | জনাব মোঃ জহিরুল ইসলাম | এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার | সদস্য |
| ০৩ | জনাব শাহ্ তৌফিক ইমাম | এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার | সদস্য |
| ০৪ | জনাব ফারহানা আহমেদ | সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার | সদস্য |
| ০৫ | জনাব মোহাঃ হাবিবুল ইসলাম | সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার | সদস্য সচিব |
| ০৬ | জনাব মোঃ বোরহান উদ্দীন | সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার | সদস্য |

“অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা পরিবীক্ষণ কমিটি” অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কার্যাবলীর পাশাপাশি APA সংক্রান্ত নিম্নবর্ণিত কার্যাবলী সম্পাদন করবেঃ

- ০১) নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।
- ০২) নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবরে প্রেরণ।
- ০৩) নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সমন্বয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন।
- ০৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার আয়োজন।

(আশরাফুল হায়দার চৌধুরী)
জেনারেল ম্যানেজার