



আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক

ANSAR-VDP UNNAYAN BANK



মুজিববর্ষের প্রতিশ্রুতি
আর্থিক খাতের অগ্রগতি

সূত্র নং-২/২০/৪৫৬/ ৪০০১

০৪ জানুয়ারি ২০২৩

সচিব মহোদয়
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
অর্থ মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়
ঢাকা।

বিষয় : অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে ২০২২-২২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মশরিকল্পনার ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রতি সানুগ্রহ দৃষ্টি আকর্ষণ করা হলো।

২। অত্র ব্যাংকের অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে ২০২২-২২৩ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মশরিকল্পনার ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) অগ্রগতি প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য ই-মেইল নং js.cm@fid.gov.bd এ এবং হার্ড কপি এতৎসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

আপনার বিশ্বস্ত,

মো. মোসাদ্দেক-উল-আলম
ব্যবস্থাপনা পরিচালক

ফোন : 02-48322181

ই-মেইল : md@ansarvdpbank.gov.bd

সংযুক্তি: বর্ণনা মতে-২/৬- পাতা।



আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক

ANSAR-VDP UNNAYAN BANK

মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও দপ্তর/সংস্থা মাঠ পর্যায়ের দপ্তর এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২২-২৩				বাৎসরিক অর্জন ২০২২-২৩	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখাভিধা	প্রদত্ত প্রমাণক	সমুল্ল্যায়িত কোর
				১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২২)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২২)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৩)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৩)				
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 ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	৪	৪টি	১ টি	০১টি			০২টি	অভিযোগ প্রতিকার ফোকাল পয়েন্ট	সংযুক্তি ১.১.১	২.০০
[১.২] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.২.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৭	৯০%	৯০%(০৩টি)	৯০%(০৩টি)			০৬টি	অভিযোগ প্রতিকার ফোকাল পয়েন্ট	সংযুক্তি ১.২.১	৩.৫০
[১.৩] নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন বরাবর প্রেরণ	[১.৩.১] প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	৯০%	৯০%(০৩টি)	৯০%(০৩টি)			০৬টি	অভিযোগ প্রতিকার ফোকাল পয়েন্ট	সংযুক্তি ১.৩.১	১.৫০
[২.১] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	৪	২টি	A2i হতে Access প্রদান করা হয়নি	A2i হতে Access প্রদান করা হয়নি			A2i হতে Access প্রদান করা হয়নি	প্রশিক্ষণ ও মানব সম্পদ বিভাগ	সংযুক্তি ২.১.১	২.০০
[২.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.২.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	৩	৪ টি	১ টি	১ টি			০২টি	অভিযোগ প্রতিকার ফোকাল পয়েন্ট	সংযুক্তি ২.২.১	১.৫০
[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৩.১] সভা আয়োজিত	৪	২টি		০১টি			০১টি	অভিযোগ প্রতিকার ফোকাল পয়েন্ট	সংযুক্তি ২.৩.১	২.০০
	মোট	২৫									১২.৫০

নিপা আক্তার খানম-৩৪৭
প্রিন্সিপাল অফিসার

মোঃ জাহাঙ্গীর আলম-১৯১
সহকারী মহাব্যবস্থাপক

Head Office: 14, Outer Circular Road, Rajarbagh, Dhaka-1217
Telephone: 48322181, 48313191, 48313147, 48313196, 9347615
Website: www.ansarvdpbank.gov.bd, E-mail: info@ansarvdpbank.gov.bd

মোঃ আব্দুল রাহিম শিকদার
বিভাগ প্রধান
কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ

০৪.০২.২০২৬

বাদল চন্দ্র দেবনাথ
উপ-মহাব্যবস্থাপক