

জনতা ব্যাংক লিমিটেড
ডিজিটাল ডিপার্টমেন্ট
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

সূত্র: জেবিএল/এপিএ/২০২৩-২৪/প্রতিবেদন/ত্রৈমাসিক/১-৬

তারিখ: ৩/১০/২০২৩

বিষয়: জনতা ব্যাংক পিএলসি. এর বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৩) অগ্রগতি প্রতিবেদন ও প্রামাণক সরবরাহ।

সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২৪

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২২-২৩				বাৎসরিক অর্জন ২০২৩-২৪	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	প্রদত্ত প্রামাণক	মন্তব্য	সম্মূল্যায়িত কোর	এপিএ তে প্রযোজ্য কোর
					১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৩)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২৩)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৪)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৪)						
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%		৯০	৯৪				৯৪	ডিজিটেল			৩.০০	
[১.১.১] যদি কোন দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোন অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২	২						ডিজিটেল				
[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১২	৩				৩	ডিজিটেল			০.৭৫	
[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.১.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৫	২	১				১	ডিজিটেল			২.৫০	
[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.৩.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	০				০	ডিজিটেল				
মোট													৬.২৫	১.০০

মোঃ জাকির হোসেন
ডিজিটাল অফিসার

মুঃ মাসির উদ্দিন মাহমুদ
সহকারী মহাব্যবস্থাপক
ডিজিটাল ডিপার্টমেন্ট
জনতা ব্যাংক পিএলসি.
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

মোঃ মাহবুবুল হক
উপ মহাব্যবস্থাপক
ডিজিটাল ডিপার্টমেন্ট
জনতা ব্যাংক পিএলসি.
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।