

জনতা ব্যাংক পিএলসি.
ভিজিলাস ডিপার্টমেন্ট
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা


তারিখ: ০৩/০১/২৪

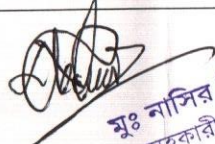
সূত্র: জেবিএল/এপিএ/২০২৩-২৪/প্রতিবেদন/ত্রৈমাসিক/১-৬

বিষয়: জনতা ব্যাংক পিএলসি. এর বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২৩) অগ্রগতি প্রতিবেদন ও প্রমামক সরবরাহ।

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

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২৩-২৪				বাৎসরিক অর্জন ২০২৩-২৪	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	প্রদত্ত প্রমাণক	মন্তব্য	স্বমূল্যায়িত স্কোর	এপিএ তে প্রযোজ্য স্কোর	
					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	১০০			৯৭	ভিজিলেন্স			৬.০০		
[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						ভিজিলেন্স					
[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩	১২	৩	৩			৬	ভিজিলেন্স			১.৫০	ত্রৈমাসিকে অর্জিত নম্বর/মোট ধার্যকৃত নম্বর)*৪	
[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	০			১	ভিজিলেন্স			২.৫০		
[২.৩] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	০	২			২	ভিজিলেন্স			৫.০০		
													মোট	১৫.০০	২.৪০


মোঃ জাকির হোসেন
দ্বিবিপাল অফিসার


মুঃ নাসির উদ্দিন মাহমুদ
সহকারী মহাব্যবস্থাপক