আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক
ANSAR-VDP UNNAYAN BANK

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরনী:

সভাপতি: জনাব মোঃ আবদুর রহিম শিকদার, সহকারী মহাব্যবস্থাপক ও GRS ফোকাল পয়েন্ট; আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ।
প্রধান অতিথি ও আলোচক: জনাব পারভীন আকতার, উপব্যবস্থাপনা পরিচালক, আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ।
বিশেষ অতিথি (সহ আলোচকবৃন্দ):
০১. জনাব মোঃ এনামুল হক, আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, আঞ্চলিক কার্যালয়, ময়মনসিংহ।
০২. জনাব দেবব্রত ভৌমিক, সহকারী মহাব্যবস্থাপক, ঋণ আদায় বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
স্থান: আনসার- ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, ত্রিশাল শাখা, ময়মনসিংহ।
তারিখ: ১০ জুন-২০২৪ সময়: সকাল ১১.০০ ঘটিকা।
উপস্থিতির তালিকা: পরিশিষ্ট “ক”

আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক,ত্রিশাল শাখা,ময়মনসিংহ এ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে অংশীজনের অংশগ্রহণে এ ব্যাংকের GRS ফোকাল পয়েন্ট ও সহকারী মহাব্যবস্থাপক, কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ, জনাব মোঃ আবদুর রহিম শিকদার এর সভাপতিত্বে একটি অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভায় প্রধান অতিথি ও প্রধান আলোচক হিসেবে উপস্থিত ছিলেন, জনাব পারভীন আকতার,উপব্যবস্থাপনা পরিচালক, আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। বিশেষ অতিথি তথা সহ আলোচক হিসেবে উপস্থিত ছিলেন জনাব দেবব্রত ভৌমিক,ব্যাংকের এপিএ ব্যবস্থাপনা টীমের সদস্য সচিব ও সহকারী মহাব্যবস্থাপক, ঋণ আদায় বিভাগ, আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা এবং জনাব এনামুল হক, আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক,আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, আঞ্চলিক কার্যালয়, ময়মনসিংহ। পরিচয় পর্ব শেষে অতিথিদের ফুল দিয়ে বরণ করে নেয়া হয়। পবিত্র কোরআন তেলোয়াত ও জাতীয় সঙ্গীতের মাধ্যমে আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক ত্রিশাল শাখার GRS সংক্রান্ত স্টেকহোল্ডার সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যক্রম শুরু হয়। এরপর ত্রিশাল শাখার ব্যবস্থাপক জনাব মোহাম্মদ শরীফ আলম, শুভেচ্ছা বক্তব্য প্রদান করেন ।

অতঃপর বিশেষ অতিথি জনাব মোঃ এনামুল হক, আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, উক্ত সভার উদ্দেশ্য ও প্রয়োজনীয়তা তুলে ধরেন, এরপর জনাব দেবব্রত ভৌমিক, সহকারী মহাব্যবস্থাপক, ঋণ আদায় বিভাগ,প্রধান কার্যালয়,ঢাকা আলোচনায় অংশ গ্রহণ করেন। তিনি উল্লেখ করেন যে, বর্তমান সরকার অফিস পরিচালনার ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা আনয়নের জন্য অনেক উদ্যোগ গ্রহণ করেছেন, যেমন এপিএ, শুদ্ধাচার, ই-গভার্নেন্স, ইনোভেশন ও তথ্য অধিকার আইন ২০০৯, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ও অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা । এ সমস্ত কার্যক্রম গ্রহণ করে প্রত্যেকটি অফিসের কার্যক্রমকে জবাবদিহিতার আওতায় আনা হয়। বাৎসরিকভাবে এ সমস্ত কার্যক্রম মূল্যায়ন করা হয় বলে সভায় অবহিত করেন। কাজেই এ সমস্ত কার্যক্রম অনেক বেশী গুরুত্বপূর্ণ।তিনি অভিযোগ দাখিলের নিয়মাবলি সভায় উপস্থিত সকলের উদ্দেশ্যে তুলে ধরেন।

প্রধান অতিথি ও আলোচক জনাব পারভীন আকতার, উপব্যবস্থাপনা পরিচালক, আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা তিনি অংশীজনদের নিকট GRS এর গুরুত্ব ও তাৎপর্য তুলে ধরেন।তিনি উল্লেখ করেন, আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক তাদের স্টেকহোল্ডারদের ভোগান্তি ও হয়রানি লাঘবের উদ্দেশ্যে GRS ব্যবস্থা চালু করেছে।সংক্ষুব্ধ যেকোন সদস্য তাদের অভিযোগ দাখিল করতে পারবেন। অভিযোগ জানানোর জন্য কার কাছে যাবেন এবং কিভাবে অভিযোগ দাখিল করবেন, প্রতিকার না পেলে কিভাবে আপিল করবেন, তা অবহিত করেন। এছাড়া, অন্যান্য সদস্য ও আত্মীয়-স্বজনকে বিষয়টি সম্পর্কে অবহিত করার জন্য সকলকে পরামর্শ দেন।

অতঃপর সভাপতি মহোদয় ও জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট, উপস্থিত স্টেকহোল্ডারদের নিকট হতে ব্যাংকের সেবার মান ও ভোগান্তির বিষয়ে নানাবিধ প্রশ্ন শ্রবণ করেন এবং একে একে সকলের প্রশ্নের যুক্তিসংগত জবাব দেন।

চলমান পাতা-০২

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরনী:

উপস্থিত স্টেকহোল্ডারদের মধ্যে জনাব মোঃ সুমন মিয়া (ভিডিপি সদস্য), জনাব ফাতেমা বেগম (ভিডিপি সদস্য), জনাব মোঃ নুরুজ্জামান (ভিডিপি সদস্য), জনাব মোঃ শাহীন মিয়া (ভিডিপি সদস্য), মোঃ আমিনুল ইসলাম (ভিডিপি সদস্য), জনাব মোঃ শাহজাহান মিয়া (ইউনিয়ন দলনেতা), জনাব মোঃ মামুনুর রশিদ (ভিডিপি সদস্য), জনাব আঃ ছাত্তার (উপজেলা আনসার কোম্পানী কমান্ডার), খোরশেদ আলম (ভিডিপি সদস্য), সহ উপস্থিত আরো অনেক সদস্য তাঁদের অনুভূতি প্রকাশ করার পাশাপাশি তাদের বক্তব্য তুলে ধরেন। তাদের অভিযোগ/ সমস্যার বিষয়টি তাৎক্ষনিকভাবে সমাধান করা হয় ও প্রয়োজনীয় পরামর্শও দেয়া হয়। উক্ত সভায় অভিযোগ প্রতিকার পাওয়ার বিষয়টি জেনে এবং সমাধান পেয়ে উপস্থিত স্টেকহোল্ডারগণ উপকৃত হয়েছেন মর্মে অতিথিবৃন্দকে অবহিত করেন এবং ধন্যবাদ জানান।

সভাপতি মহোদয়সহ উপস্থিত আলোচকগণ এ ব্যাংকে জিআরএস ব্যবস্থা শতভাগ বাস্তবায়ন ও নিশ্চিতকরণে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণের উপর গুরুত্বারোপ করেন এবং নিম্নে বর্ণিত প্রস্তাবসমূহ বাস্তবায়নের সুপারিশ করা হয়।

ক্রমিক নং	বিবরণ/সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী বিভাগ/দপ্তর/কর্মকর্তা
০১	• আনসার ও ভিডিপি দলনেতা সহ শাখার আওতাধীন ভিডিপি সদস্যগণ শেয়ার ক্রয়ের পর অনেকে মৃত্যুবরণ করেছেন, তাদের শেয়ার উত্তরাধিকারীর নামে স্থানান্তর করার ব্যবস্থা গ্রহণ। • আনসার ও ভিডিপি সদস্যদের মাসিক বেতন ভাতা আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংকের মাধ্যমে প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ। • বিদ্যমান নীতিমালা সংশোধন করে ব্যাংকিং সেবা সকলের জন্য উনমুক্ত করা। • আগ্রহীদের আনসার ও ভিডিপির প্রশিক্ষণের আওতায় আনার ব্যবস্থা গ্রহণ। • ব্যবসা অনুযায়ী ঋণের সিলিং বৃদ্ধির বিষয়টি বিবেচনা করার জন্য বলা হলো।	শেয়ার বিভাগ/ কর্মীব্যবস্থপনা বিভাগ ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ /আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, ময়মনসিংহ/আইসিটি বিভাগ/ ব্যবস্থাপক, ত্রিশাল শাখা।

পরিশেষে সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

১০/০৬/২০২৪

মোঃ আবদুর রহিম শিকদার
সহকারী মহাব্যবস্থাপক
ও
GRS ফোকাল পয়েন্ট

সংযুক্তিঃ ১) সভার নোটিশ ।
২) উপস্থিত স্টেকহোল্ডারদের উপস্থিতির হাজিরা শীট।
৩)স্টেকহোল্ডারদের অবহিতকরণ সভার তথ্যচিত্র ।

১০ জুন ২০২৪

নং ২/২০/৪৫৬/ ৭১৭০

১। উপসচিব বীমা ও অভিযোগ অধিশাখা, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২। উপমহাব্যবস্থপক, শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ, আনসার- ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৩। উপমহাব্যবস্থপক, ঋণ ও অগ্রীম বিভাগ, আনসার- ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৪। বিভাগ প্রধান, আইসিটি, আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা (ওয়েব সাইটে প্রকাশের অনুরোধ করা হলো।
৫। নথি।

১০/০৬/২৪
দেবব্রত ভৌমিক
সহকারী মহাব্যবস্থাপক