প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
প্রবাসী কল্যান ভবন ৭১-৭২ পুরাতন এলিফ্যান্ট রোড, ইস্কাটন-১০০০।
Website:www.pkb.gov.bd

মানব সম্পদ ও কল্যাণ বিভাগ

স্মারক নম্বর: ৫৩ -২৩.০০১.১৮.৯০৭.২৬৬৬.১৬.১৭৭

তারিখঃ ০৫.০২.২০২৬

অফিস আদেশ

এই ব্যাংকের সেবা প্রাপ্তির জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করতে হবে।দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সেবা প্রদান/সমস্যা সমাধানে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্তভাবে অভিযোগ করে সমস্যা সম্পর্কে অবহিত করে নিষ্পত্তির জন্য অনুরোধ করা যাবেঃ

(ক) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট:

কার্যালয়	সেবা প্রাপ্তির জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী	কখন অভিযোগ করা যাবে	যার কাছে অভিযোগ করতে হবে	যোগাযোগ
শাখা অফিস	সকল কর্মচারী	সেবা প্রাপ্তির জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) (GRS ফোকাল পয়েন্ট) অথবা জিআরএস বিকল্প ফোকাল্ট পয়েন্ট	অনিক ও জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট: সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক
আঞ্চলিক কার্যালয়	সকল কর্মচারী এবং সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক	ঐ	ঐ	অনিক ও জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট: সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক কার্যালয় প্রধান
প্রধান কার্যালয়	সকল কর্মচারী	ঐ	ঐ	১। অনিক ও জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট: জনাব মোহাঃ মাহবুবুল ইউনুস মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও হিসাব) ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩২১১৯৫ ইমেইল: gm2@pkb.gov.bd ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০। ২। জিআরএস বিকল্প ফোকাল্ট পয়েন্ট: জনাব মোহাম্মদ সায়েম আবুল খায়ের উপমহাব্যবস্থাপক (মানব সম্পদ ও কল্যাণ বিভাগ) ফোন: +৮৮-০২-৪৯৩৫৭০৪৬ ইমেইল: sayem.ak@pkb.gov.bd ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।

(খ) আপীল কর্তৃপক্ষের তথ্য:

কার্যালয়	কখন অভিযোগ করা যাবে	যার কাছে অভিযোগ করতে হবে	যোগাযোগ
শাখা অফিস	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) (GRS ফোকাল পয়েন্ট) অথবা জিআরএস বিকল্প ফোকাল্ট পয়েন্ট সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপীল কর্মকর্তা	জনাব মোহাঃ মাহবুবুল ইউনুস মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও হিসাব) ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩২১১৯৫ ইমেইল: gm2@pkb.gov.bd ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।
আঞ্চলিক কার্যালয়	ঐ	ঐ	
প্রধান কার্যালয়	ঐ	ঐ	জনাব মোঃ জাহাঙ্গীর হোসেন উপব্যবস্থাপনা পরিচালক ইমেইল: dmd@pkb.gov.bd ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩১৯৪৬৮ ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।
সকল কার্যালয়	আপীল কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	দপ্তর/সংস্থার প্রধান	মিজ্ ওয়াহিদা বেগম ব্যবস্থাপনা পরিচালক ফোন: +৮৮-০২-৪৮৩২১৯৭৯ ইমেইল: md@pkb.gov.bd ঠিকানা: প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
প্রবাসী কল্যান ভবন ৭১-৭২ পুরাতন এলিফ্যান্ট রোড, ইস্কাটন-১০০০।
Website:www.pkb.gov.bd

মানব সম্পদ ও কল্যাণ বিভাগ

২। 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)' এর ৫.১.২ এর আলোকে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও জিআরএস ফোকাল্ট পয়েন্ট এর কার্যপরিধি নিম্নরূপ করা যেতে পারেঃ

(ক) প্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকারের কার্যক্রম গ্রহণ;
(খ) অভিযোগসমূহ বিশ্লেষণ করে যে সকল অভিযোগের পুনরাবৃত্তি ঘটে থাকে, সেগুলো চিহ্নিতকরণ;
(গ) সেবা প্রদান পদ্ধতি এবং সংশ্লিষ্ট আইন-বিধি ও নীতিমালা প্রণয়ন/সংশোধনের সুপারিশ প্রদান;
(ঘ) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা-সংক্রান্ত নির্দেশিকা সংশোধন এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য বিষয়ে আদর্শমান প্রবর্তন সম্পর্কে সুপারিশ;
(ঙ) প্রাপ্ত অভিযোগ এবং প্রতিকার সংক্রান্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন;
(চ) প্রিন্ট ও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়া অথবা সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রকাশিত কোনো সংবাদ, প্রতিবেদন বা চিঠিপত্রে অভিযোগের উপাদান থাকলে সেগুলো পরীক্ষান্তে প্রতিকারের উদ্যোগ গ্রহণ;
(ছ) অভিযোগকারীকে অভিযোগের ফলাফল সম্পর্কে অবহিতকরণ;
(জ) অভিযোগের রেকর্ড সংরক্ষণ; এবং
(ঝ) অভিযোগ প্রতিকারের মাসিক প্রতিবেদন প্রস্তুতকরণ ও সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন।

২। জিআরএস বিকল্প ফোকাল্ট পয়েন্ট এর কার্যপরিধি নিম্নরূপ করা যেতে পারেঃ

(ক) অনিক/জিআরএস ফোকাল্ট পয়েন্ট এর অনুপস্থিতিকালীন বা তাঁর নির্দেশক্রমে জিআরএস বিকল্প ফোকাল্ট পয়েন্ট অনিক-এর অর্পিত দায়িত্ব পালন করবেন;
(খ) অনিক হিসেবে দায়িত্ব পালনকালীন অনুচ্ছেদ ২ এ বর্ণিত অনিক-এর দায়িত্ব ও কার্যপরিধি তাঁর জন্য প্রযোজ্য হবে; এবং
(গ) প্রধান কার্যালয়ের 'অনিক' এর সঙ্গে পরামর্শক্রমে প্রধান কার্যালয়ের 'জিআরএস ফোকাল পয়েন্ট''অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা' বাস্তবায়ন করবেন।

৩। 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ (পরিমার্জিত ২০১৮)' এর ৫.২.২ এর আলোকে আপিল কর্মকর্তার কার্যপরিধি নিম্নরূপ করা যেতে পারেঃ

(ক) অভিযোগকারী, দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অথবা অভিযুক্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে আপিল গ্রহণ ও নিষ্পত্তি;
(খ) আওতাধীন দপ্তরের অনিক-এর বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগ সম্পর্কে কার্যক্রম গ্রহণ;
(গ) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আওতাধীন দপ্তরের অনিক অভিযোগ প্রতিকার না করলে স্বত: প্রণোদিত হয়ে নির্দেশনা প্রদান ও নির্দেশনা প্রতিপালিত না হলে পদক্ষেপ গ্রহণ;
(ঘ) আওতাধীন দপ্তরসমূহের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা পরিদর্শন এবং নির্দেশনা প্রদান; এবং
(ঙ) আপিল কর্মকর্তা কর্তৃক অভিযোগ প্রতিকারে ব্যর্থ হলে তা দপ্তর প্রধানকে অবহিতকরণ এবং প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ।

৪। প্রধান কার্যালয়ের ক্ষেত্রে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ, কোন দপ্তর এবং উর্ধ্বতন অফিস বা এ ব্যাংকের কোন বিভাগ ও কমিটির চাহিদার আলোকে 'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা' সংক্রান্ত তথ্যাদি প্রেরণসহ সকল ক্ষেত্রে এ বিষয়ে সাচিবিক দায়িত্ব পালনে জনাব মোঃ কুতুব উদ্দিন, সহকারী প্রকৌশলী (সিভিল), মানব সম্পদ ও কল্যাণ বিভাগ, প্রধান কার্যালয়-কে দায়িত্ব দেয়া যেতে পারে।

কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে

05.02.2020

(মোহাঃ মাহবুবুল ইউনুস)
মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও হিসাব)

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়): সদয় জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে
১. বিভাগীয় প্রধান (সকল), প্রবাসী কল্যান ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;
২. সেল প্রধান (সকল), প্রবাসী কল্যান ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;
৩. শাখা ব্যবস্থাপক (সকল), প্রবাসী কল্যান ব্যাংক (এ আদেশ এবং অভিযোগ দাখিল ফরম ও আপীল ফরম শাখার নোটিশ বোর্ডে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণের নির্দেশ সহকারে);
৪. ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের একান্ত সচিব, প্রবাসী কল্যান ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়;
৫. উপব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের একান্ত সচিব, প্রবাসী কল্যান ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়;
৬. মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের একান্ত সচিব, প্রবাসী কল্যান ব্যাংক, প্রধান কার্যালয় কার্যালয়;
৭. যুগ্মসচিব, অভিযোগ নিষ্পত্তি ও জিআরএস অধিশাখা, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়, ঢাকা;
৮. উপসচিব, অভিযোগ নিষ্পত্তি ও জিআরএস অধিশাখা, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়, ঢাকা;
৯. সিস্টেম এনালিস্ট/সহকারী প্রোগ্রামার, আইটি সিস্টেমস ও সাইবার সিকিউরিটি বিভাগ, প্রবাসী কল্যান ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ); এবং
১০. অফিস কপি।