সোনালী ব্যাংক পিএলসি

বিশ্বস্ত ও স্মার্ট

নং-এসবিপিএলসি/প্রকা/ভিসিএমডি/এপিএ ২৪-২৫/ ১৫৭২

তারিখ ঃ ০১ জুন, ২০২৫

"দপ্তর নির্দেশ"

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৪-২৫ অনুযায়ী "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫" বাস্তবায়নের জন্য গত ১০ সেপ্টেম্বর ২০২৪ তারিখের ২৩১৬ সংখ্যক দপ্তর নির্দেশ মোতাবেক গঠিত "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি" পুনরাদেশ না দেয়া পর্যন্ত এ ব্যাংকের ভিজিল্যান্স এন্ড কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা'র নিম্নবর্ণিত নির্বাহী ও কর্মকর্তাগণের সমন্বয়ে পুনঃগঠন/হালনাগাদ করা হলোঃ

ক্রঃ নং	নির্বাহী/কর্মকর্তার নাম	পদবী	কমিটিতে অবস্থান
০১	জনাব মোঃ ফকরুল ইসলাম	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার	কমিটি প্রধান (সভাপতি)
০২	জনাব মোঃ জহিরুল ইসলাম	এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার	সদস্য
০৩	জনাব এস. সরফুদ্দীন আহমেদ	এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার	সদস্য
০৪	জনাব ফারহানা আহমেদ	এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার	সদস্য
০৫	জনাব মুহাম্মদ সামছুল আলম	এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার	সদস্য
০৬	জনাব রাফিয়া আক্তার বানু	এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার	সদস্য
০৭	জনাব মোঃ সাদেকুর রহমান শিকদার	এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার	সদস্য
০৮	জনাব বাবুল মিয়া	সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার	সদস্য
০৯	জনাব সালমা জাহান	প্রিন্সিপাল অফিসার	সদস্য

"অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা পরিবীক্ষণ ও বাস্তবায়ন কমিটি" অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত নিম্নবর্ণিত কার্যাবলী সম্পাদন করবেঃ

০১) নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।

০২) নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক, ত্রৈমাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবরে প্রেরণের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।

০৩) নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক একটি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন করার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ। (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন করা যাবে)।

০৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ। (যে কোন ত্রৈমাসিকে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা যাবে)।

০৫) ২০২৪-২০২৫ অর্ধ-বছর সমাপনান্তে "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা" এর চুড়ান্ত বার্ষিক প্রতিবেদন আকর্ষণীয়ভাবে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবরে প্রেরণের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।

(মোঃ আব্দুল কুদ্দুস)
জেনারেল ম্যানেজার