



# প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক

## প্রধান কার্যালয়

প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ইস্কাটন, ঢাকা-১০০০



“মুজিববর্ষের সেবা নিন  
প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংকের সহজ ঋণ”

নং-৫৩.১৬.২৬৬৬.৯৯৯.০৬.০০২.২০-৭৭৫(ক)

তারিখঃ ২০.১২.২০২০


### অফিস আদেশ

**বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা: Grievances Redress System (GRS) এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের কার্যক্রম প্রসঙ্গে।**

২০২০-২১ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এর ক্রমিক ১.৩ এ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনায় (GRS) সেবাগ্রহীতা /অংশীজনদের অবহিতকরণ বিষয়ে নির্দেশনা রয়েছে সেই আলোকে প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংকের সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন এবং নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুনঃ

ক্রম	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	কর্মচারীদের নিকট হতে সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে (ব্যবস্থাপক ব্যতীত)	শাখা কার্যালয়	সংশ্লিষ্ট শাখা ব্যবস্থাপক	০৭ (সাত) দিন
২	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা	হাসনা হেনা এডিপি ও বিভাগীয় প্রধান মানব সম্পদ বিভাগ ফোনঃ ০২-৪৮৩২২০০১ ই-মেইলঃ <a href="mailto:hr@pkb.gov.bd">hr@pkb.gov.bd</a>	১৫ (পনের) দিন
৩	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক ফোনঃ ০২-৯৩৫৩৬৫১ ই-মেইলঃ <a href="mailto:info@pkb.gov.bd">info@pkb.gov.bd</a>	৩০ (ত্রিশ) দিন।
৪	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক	ব্যবস্থাপনা পরিচালক প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক ফোনঃ ০২-৪৮৩২১৯৭৯ ই-মেইলঃ <a href="mailto:md@pkb.gov.bd">md@pkb.gov.bd</a>	৪৫ (পয়তাল্লিশ) দিন

• এছাড়াও প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংকের ডিসিপ্লিনারী এ্যাকশন কমিটি রয়েছে। উক্ত কমিটির কার্যপরিধি এবং অর্পিত প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী অভিযোগ সংক্রান্ত বিষয়ে নিষ্পত্তি কার্যক্রম অব্যাহত থাকবে।

  
২০/১২/২০২০  
(মোঃ জাহাঙ্গীর হোসেন)

মহাব্যবস্থাপক ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, APA

শাখা ব্যবস্থাপক (সকল)

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক

অনুলিপিঃ সদয় অবগতির জন্য।

১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

২। বিভাগীয় প্রধান, শাখা নিয়ন্ত্রণ ও উন্নয়ন বিভাগ( সিটিজেন চার্টার এ অন্তর্ভুক্তকরণ)।

৩। জনাব শরীফুল হক,(এসইও) প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। (ওয়েবসাইটে প্রকাশের অনুরোধসহ)

৪। অফিস কপি।