রূপালী ব্যাংক লিমিটেড

পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

প্রকা/পগ/অফিস আদেশ/২০২৩/ ৯০

তারিখ : ১৪-০৬-২০২৩

সভার নোটিশ

সংশ্লিষ্ট সকলকে অবহিত করা যাচ্ছে যে, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZENS' CHARTER) বিষয়ে এ ব্যাংকের আওতাধীন নিম্নবর্ণিত দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সমন্বয় সভা আগামী ১৮-০৬-২০২৩ তারিখ বিকাল ০৩.০০ ঘটিকায় জনাব মোঃ ফয়েজ আলম, মহাব্যবস্থাপক এর সভাপতিত্বে ভার্চুয়ালি অনুষ্ঠিত হবে-

বিভাগীয় কার্যালয়	জোনাল অফিস	প্রধান কার্যালয়ের বিভাগসমূহ
১. ঢাকা উত্তর	১. ঢাকা উত্তর	১. প্রশাসন ও মানবসম্পদ বিভাগ
	২. ঢাকা উত্তর পশ্চিম	২. অর্থ প্রশাসন বিভাগ
	৩. নরায়ণগঞ্জ	৩. সাধারণ ব্যাংকিং বিভাগ
	৪. ফরিদপুর	৪. শিল্প ঋণ বিভাগ
	৫. গোপালগঞ্জ	৫. ব্যবস্থাপনা ও তথ্য বিভাগ
২. ময়মনসিংহ	১. ময়মনসিংহ	৬. পার্সোনেল ম্যানেজমেন্ট বিভাগ
	২. টাঙ্গাইল	৭. কৃষি, পল্লি ঋণ ও মাইক্রোক্রেডিট বিভাগ
	৩. জামালপুর	৮. আইসিটি অপারেশনস বিভাগ
৩. রংপুর	১. রংপুর	৯. রেমিটেন্স বিভাগ
	২. দিনাজপুর	১০. মনিটরিং বিভাগ
	৩. লালমনিরহাট	১১. সাধারণ ঋণ ও এসএমই বিভাগ
৪. কুমিল্লা	১. চাঁদপুর	১২. হোম লোন বিভাগ

সভায় উল্লিখিত বিভাগীয় কার্যালয়, জোনাল অফিস এবং প্রধান কার্যালয়ের উপ-মহাব্যস্থাপক/সহকারী মহাব্যবস্থাপকগণকে নির্ধারিত তারিখ ও সময়ে ভার্চুয়ালি উপস্থিত থাকার জন্য অনুরোধ জানানো হলো। মিটিং আইডি ও পাসওয়ার্ড পরবর্তীতে সংশ্লিষ্ট সকলকে অফিসিয়াল ই-মেইল এর মাধ্যমে অবহিত করা হবে।

(আফরোজা সুলতানা)
উপ-মহাব্যবস্থাপক ও
ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
সিটিজেনস্ চার্টার

বিতরণ

১। মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগের দায়িত্বপ্রাপ্ত) এর সচিবালয়, রূপালী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;
২। উপ-মহাব্যবস্থাপক, রূপালী ব্যাংক লিমিটেড, বিভাগীয় কার্যালয়, ঢাকা উত্তর/ময়মনসিংহ/রংপুর/কুমিল্লা;
৩। জোনাল ম্যানেজার, রূপালী ব্যাংক লিমিটেড, বিভাগীয় কার্যালয় ঢাকা উত্তর/ময়মনসিংহ/রংপুর এর সংশ্লিষ্ট সকল জোনাল অফিস এবং জোনাল অফিস চাঁদপুর;
৪। উপ-মহাব্যবস্থাপক, রূপালী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়ের উল্লিখিত বিভাগ।

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড
পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZENS' CHARTER) বিষয়ে এ ব্যাংকের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সমন্বয় সভার (৪র্থ ত্রৈমাসিক এপ্রিল-জুন ২০২৩) কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	জনাব মোঃ ফয়েজ আলম , মহাব্যবস্থাক ও সভাপতি, পরিবীক্ষণ কমিটি
সঞ্চালক	:	জনাব আফরোজা সুলতানা, উপ-মহাব্যবস্থাপক ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, সিটিজেন্স চার্টার
সভার স্থান	:	ভার্চুয়াল সভা
তারিখ ও সময়	:	১৮-০৬-২০২৩ তারিখ, রবিবার, বিকাল ০৩.০০ ঘটিকা
উপস্থিতি	:	ভার্চুয়াল সভা (ছবি সংযুক্ত)

১। সভাপতি ভার্চুয়াল সভায় সংযুক্ত সদস্যগণকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভার সভাপতি স্বাগত বক্তব্যে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে উল্লিখিত আবশ্যিক লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের উদ্দেশ্যে মাঠ পর্যায়ে ব্যাংকের প্রদত্ত সেবাসমূহ বর্ণিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী প্রদান করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করেন। এছাড়া অত্র ব্যাংকের প্রতিটি শাখা/উপশাখায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত অভিন্ন ব্যানার প্রদর্শন এবং শাখা পর্যায়ে সেবা সহজীকরণ ও সেবার মান উন্নয়নের লক্ষ্যে শাখা ব্যবস্থাপকদের দায়িত্বশীল আচরণ এবং এ ব্যাংকের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়সমূহকে নিয়মিত মনিটরিং ও কার্যকরী ভূমিকা গ্রহণের প্রতি আলোকপাত করেন।

২। সভাপতির অনুমতিক্রমে উপ-মহাব্যবস্থাপক ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, সিটিজেন্স চার্টার জনাব আফরোজা সুলতানা সঞ্চালক হিসেবে সভার কার্যক্রম পরিচালনা করেন। তিনি এ ব্যাংকের বিদ্যমান সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পর্যালোচনার জন্য সভায় উপস্থাপন করেন। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী সেবা প্রদান বিষয়ে সংযুক্ত সকল কার্যালয়/বিভাগ/শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের নির্দেশনা প্রদান করেন।

৩। সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়-

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
১.	ব্যাংকের সেবার মান উন্নয়নের লক্ষ্যে দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের মাধ্যমে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে মাঠ পর্যায়ে নিয়মিত প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন।	সেবা সহজীকরণ ও সেবার মান উন্নয়নের লক্ষ্যে দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের মাধ্যমে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে শাখা পর্যায়ে নিয়মিত প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়
২.	ব্যাংকের প্রতিটি শাখা/উপশাখায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত অভিন্ন ব্যানার প্রদর্শন	প্রধান কার্যালয় কর্তৃক প্রস্তুতকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত অভিন্ন ব্যানার প্রতিটি শাখা/উপশাখায় প্রদর্শন করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়
৩.	অত্র ব্যাংকের প্রদত্ত সেবাসমূহ বর্ণিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী প্রদান।	দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয় প্রদত্ত সেবাসমূহ বর্ণিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুয়ায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে প্রদানের নিমিত্ত নিয়মিত মনিটরিং করবে।	সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়
৪.	নিয়মিত দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে সভা আয়োজন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করা হবে।	পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

৪। অতঃপর উপস্থিত সকল সদস্যকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

(মোঃ ফয়েজ আলম)
মহাব্যবস্থাপক ও সভাপতি
পরিবীক্ষণ কমিটি

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZENS' CHARTER) বিষয়ে অত্র ব্যাংকের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/বিভাগীয় কার্যালয়ের সমন্বয়ে অনুষ্ঠিত ভার্চুয়াল সভার আলোকচিত্র।

তারিখঃ ১৮-০৬-২০২৩