

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড

পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড এর 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি'র ২০২২-২৩ অর্থবছরের ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ) সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : জনাব মোঃ ফয়েজ আলম, মহাব্যবস্থাপক ও সভাপতি, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি
সভার স্থান : সভাপতি মহোদয়ের কক্ষ (৩য় তলা), রূপালী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
তারিখ ও সময় : ১৪-০৩-২০২৩ তারিখ, মঙ্গলবার, সকাল ১১.০০ টা
উপস্থিতি : পরিশিষ্ট-ক

১। সভাপতি উপস্থিত সদস্যগণকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। তিনি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে উল্লিখিত আবশ্যিক লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের উদ্দেশ্যে এ ব্যাংকের সিটিজেন্স চার্টার হালনাগাদকরণ, ব্যাংকের ওয়েব সাইটে প্রদর্শন, স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন এবং এতৎসংক্রান্ত বিষয়ে প্রয়োজনীয় প্রমাণক যথাসময়ে সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে প্রেরণ করার বিষয়ে আলোকপাত করেন। এছাড়াও তিনি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে মাঠ পর্যায়ে নিয়মিত প্রশিক্ষণ আয়োজনের এবং স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা জোনাল অফিস/বিভাগীয় কার্যালয়ের মাধ্যমে আয়োজনের বিষয়ে আলোচনা করেন।

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

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
১.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা।	১. হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) 'তে পদোন্নতি/বদলিজনিত কারণে পরিবর্তিত দায়িত্বপ্রাপ্ত সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তার নাম অন্তর্ভুক্ত করা; ২. নাগরিক সেবা থেকে 'তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান' সেবাটি বাদ দেওয়া; ৩. সেবা সহজীকরণের জন্য নাগরিক সেবায় ব্যাংকের আমানত হিসাবসমূহ পৃথকভাবে অন্তর্ভুক্ত করা; ৪. বিদ্যমান সেবার মান উন্নয়নের জন্য সেবা প্রদানের সময়সীমা সুনির্দিষ্টভাবে (কর্মদিবস) উল্লেখ করা; ৫. সেবার মূল্য সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করা; ৬. অনিয়মিত কার্যাবলী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি থেকে বাদ দেওয়া।	পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ
২.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রদর্শন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে।	আইসিটি সিস্টেমস/ পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ বিভাগ
৩.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী এতৎসংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন।	রূপালী ব্যাংক ট্রেনিং একাডেমির মাধ্যমে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে কমপক্ষে ৪টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা।	রূপালী ব্যাংক ট্রেনিং একাডেমি
৪.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	এ ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।	পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ
৫.	ব্যাংকের ওয়েব সাইটের হোম পেজে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্নার/বক্স সংযোজন।	ব্যাংকের ওয়েব সাইটের হোম পেজে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্নার/বক্স সংযোজন করার জন্য সংশ্লিষ্ট বিভাগে পত্র প্রেরণ।	আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ

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



(মোঃ ফয়েজ আলম)

মহাব্যবস্থাপক ও সভাপতি
পরিবীক্ষণ কমিটি