

# রূপালী ব্যাংক লিমিটেড

পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZENS' CHARTER) বিষয়ে এ ব্যাংকের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সমন্বয় সভার (৩য় ত্রৈমাসিক জানুয়ারি-মার্চ ২০২৩) কার্যবিবরণী।

সভাপতি : জনাব মোঃ ফয়েজ আলম, মহাব্যবস্থাপক ও সভাপতি, পরিবীক্ষণ কমিটি  
সঞ্চালক : জনাব সৈয়দ মোঃ মঞ্জুর মোর্শেদ আলী, উপ-মহাব্যবস্থাপক ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, সিটিজেন্স চার্টার  
সভার স্থান : ভার্চুয়াল সভা  
তারিখ ও সময় : ২০-০৩-২০২৩ তারিখ, সোমবার, সকাল ১১.০০ ঘটিকা  
উপস্থিতি : ভার্চুয়াল সভা (ছবি সংযুক্ত)

- 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, 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।
- সভাপতির অনুমতিক্রমে উপ-মহাব্যবস্থাপক ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, সিটিজেন্স চার্টার জনাব সৈয়দ মোঃ মঞ্জুর মোর্শেদ আলী 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.	সেবা সহজীকরণ ও 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.	এ ব্যাংকের প্রদত্ত সেবাসমূহ বর্ণিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী প্রদান।	দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয় প্রদত্ত সেবাসমূহ বর্ণিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে প্রদানের নিমিত্ত নিয়মিত মনিটরিং করবে।	সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়
৩.	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