সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী :

সভাপতি	: দেলোয়ার হোছাইন কাদেরী,ব্যবস্থাপক, রূপালী ব্যাংক লিমিটেড,কোর্টবাজার শাখা,কক্সবাজার।
সভার তারিখ	: ২১ ডিসেম্বর ২০২২,বিকাল ৩.০০ ঘটিকা।
সভার স্থান	: রূপালী ব্যাংক লিমিটেড,কোর্টবাজার শাখা,কক্সবাজার।
প্রধান অতিথি	: জনাব মোঃওলী উল্লাহ, শাখা প্রধান, রূপালী ব্যাংক লিমিটেড রূপালী সদন কর্পোরেট শাখা,কক্সবাজার।

উপস্থিত কর্মকর্তাবৃন্দ:স্টেকহোল্ডারগণ ও রূপালী ব্যাংক সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাবৃন্দ (হাজিরা সংযুক্ত)

সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণ এবং কর্মকর্তাবৃন্দের সমন্বয়ে রূপালী ব্যাংক লিমিটেড,কোর্টবাজার শাখা,উখিয়া,কক্সবাজার এ মতবিনিময়/অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত হয়। সভার শুরুতে সভাপতি মহোদয় সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে স্বাগত বক্তব্য রাখেন এবং সভার কার্যক্রম আরম্ভ করেন।

সভায় নিম্নোক্ত আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় :

০১	আলোচ্য বিষয়	স্টেকহোল্ডারদের সাথে প্রতি বছর অন্ততঃ ০২টি মতবিনিময় সভা/সমাবেশ আয়োজন
	আলোচনা	ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারগণ বর্তমানে কি কি সুবিধা পান এবং কি ধরণের সমস্যার সম্মুক্ষীন হচ্ছেন এসব বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়।
	সিদ্ধান্ত ও করণীয়	ক.রূপালী ব্যাংক লিমিটেড,কোর্টবাজার শাখা,স্টেকহোল্ডারদের সাথে প্রতি বছর অন্তত ২টি সভা আয়োজন করার বিষয় সম্মত হয়েছে। খ.সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারগণের বর্তমান সুযোগ ,সুবিধার বিষয়ে তথ্য সংগ্রহ করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পদক্ষেপ নেওয়া হয়েছে।
০২	আলোচ্য বিষয়	রেমিটেন্স সুবিধা বৃদ্ধি ও তাৎক্ষণিক সেবা প্রধান
	আলোচনা	রেমিট্যান্স গাহক শাখায় রেমিট্যান্স সংগ্রহ এসে কি কি সমস্যার সম্মুক্ষীন হন এবং কি ধরণের কৌশল গ্রহন করলে তা উত্তরণ সম্ভব সেসব বিষয় আলোচনা করা হয়
	সিদ্ধান্ত ও করণীয়	সার্বক্ষণিক রেমিট্যান্স সেবা প্রদানের জন্য ১ জন অফিসার নিয়োজিত আছেন।
০৩	আলোচ্য বিষয়	সঞ্চয় অধিদপ্তরের সঞ্চয়পত্র চালু প্রসঙ্গে।
	আলোচনা	সঞ্চয় অধিদপ্তরের বিভিন্ন ধরণের সঞ্চয়পত্র স্কিম চালু করার বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়।
	সিদ্ধান্ত ও করণীয়	সর্বাধিক গ্রাহকের চাহিদার পেক্ষিতে সঞ্চয় অধিদপ্তরের সঞ্চয়পত্র চালু করার জন্য জোনাল অফিস কক্সবাজার এবং বিভাগীয় কার্যালয় চট্টগ্রাম,প্রধান কার্যালয় এর সাথে প্রয়োজনীয় পত্র যোগাযোগ করা হয়েছে।
০৪	আলোচ্য বিষয়	RTGS & EFT সেবা আপডেট করণ
	আলোচনা	গ্রাহক চাহিদার পেক্ষিতে RTGS & BEFTN সেবা দ্রুততম সময়ে কিভাবে নিশ্চিত করা যায় তা আলোচনা করা হয়।
	সিদ্ধান্ত ও করণীয়	ক.শাখার সম্মানিত গ্রাহকের চাহিদার প্রেক্ষিতে RTGS & EFT সেবা দ্রুততম সময়ে প্রদান করতে একজন অফিসার নিয়োজিত রয়েছে। খ. RTGS & EFT করতে গেলে সফটওয়্যার প্রাপক শাখার গ্রাহকের নাম ,একাউন্ট নাম্বার দেখা যায় না এক্ষেত্রে অনেকটা অনিশ্চিত ভাবেই RTGS & EFT করতে হয় ফলে ঝটিলতা দেখা দেয়।এই সমস্যা খেকে উত্তরণের জন্য কতৃপক্ষকে জানানোর সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

০৫	আলোচ্য বিষয়	ট্রেজারী চালান কার্যক্রম সম্প্রসারন
	আলোচনা	সরকারি ট্রেজারী চালান কার্যক্রম সম্প্রসারন করার বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয় ।
	সিদ্বান্ত ও করণীয়	বর্তমানে সীমিত পরিসরে চালান চালু রয়েছে এবং ভবিষ্যতে ব্যাপক পরিসরে ট্রেজারী চালান চালু করার জন্য প্রয়োজনীয় প্রচারণা ও পদেক্ষেপ গ্রহনের সিদ্বান্ত গৃহীত হয়।
০৬	আলোচ্য বিষয়	গ্রাহক অভিযোগ বাক্স স্থাপন ও তদরকি
	আলোচনা	গ্রাহক অভিযোগ বাক্স স্থাপন ও তদরকি করার বিষয়ে আলোচনা করা হয়।
	সিদ্বান্ত ও করণীয়	মাসিক ভিত্তিতে অভিযোগ বাক্স খোলা এবং যাচাই বাছাই করে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহন।
০৭	আলোচ্য বিষয়	গ্রাহকের সর্বাধিক সুবিধা বাস্তবায়ন ও নিরাপত্তা জোরদার প্রসঙ্গে।
	আলোচনা	গ্রাহকদের কম সময়ে দ্রুত সেবা নিশ্চিত করতে সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারদের সাথে মত বিনিময় করা হয়।
	সিদ্বান্ত ও করণীয়	ক,দ্রুত সেবা প্রদানে হেল্প ডেস্ক স্থাপন করা হয়েছে । খ.গার্ড ব্যবস্থা আধুনিকায়ন করতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নেওয়া হয়েছে ও শাখা সিসি ক্যামেরার আওতায় আনা হয়েছে।

পরিশেষে সভাপতি সভায় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

For Rupali Bank Limited
Manager
Court Bazar Branch, Cox's Bazar

ব্যবস্থাপক ,
রূপালী ব্যাংক লিমিটেড
কোর্টবাজার শাখা
উখিয়া,কক্সবাজার।