

# রূপালী ব্যাংক পিএলসি.

## পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

প্রকা/পগ/অফিস আদেশ/২০২৪/০৫

তারিখ: ১৪-০৩-২০২৪

### সভার নোটিশ

সংশ্লিষ্ট সকলকে অবহিত করা যাচ্ছে যে, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) বিষয়ে এ ব্যাংকের আওতাধীন নিম্নবর্ণিত দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সমন্বয় সভা আগামী ১৯-০৩-২০২৪ তারিখ মঙ্গলবার সকাল ১০.৩০ ঘটিকায় জনাব তানভীর হাসনাইন মইন, মহাব্যবস্থাপক এর সভাপতিত্বে ভার্চুয়ালি অনুষ্ঠিত হবে-

বিভাগীয় কার্যালয়	জোনাল অফিস
বরিশাল	১. বরিশাল ২. পটুয়াখালী ৩. পিরোজপুর ৪. ভোলা
চট্টগ্রাম	১. চট্টগ্রাম পূর্ব ২. চট্টগ্রাম পশ্চিম ৩. কক্সবাজার
কুমিল্লা	১. কুমিল্লা ২. নোয়াখালী ৩. ফেনী ৪. চাঁদপুর ৫. লক্ষ্মীপুর
ঢাকা দক্ষিণ	১. ঢাকা দক্ষিণ ২. ঢাকা কেন্দ্রীয়
ঢাকা উত্তর	১. ঢাকা উত্তর ২. ঢাকা উত্তর পশ্চিম ৩. ফরিদপুর ৪. নারায়ণগঞ্জ ৫. গোপালগঞ্জ
খুলনা	১. খুলনা ২. যশোর ৩. কুষ্টিয়া ৪. বাগেরহাট
ময়মনসিংহ	১. ময়মনসিংহ ২. জামালপুর ৩. টাংগাইল
রাজশাহী	১. রাজশাহী ২. বগুড়া ৩. পাবনা ৪. নওগাঁ
রংপুর	১. রংপুর ২. দিনাজপুর ৩. লালমনিরহাট
সিলেট	১. সিলেট ২. মৌলভীবাজার ৩. সুনামগঞ্জ

সভায় উল্লিখিত বিভাগীয় কার্যালয়ের মহাব্যবস্থাপক, জোনাল অফিসের দায়িত্বপ্রাপ্ত উপমহাব্যবস্থাপক/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)

উপমহাব্যবস্থাপক ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

#### বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগের দায়িত্বপ্রাপ্ত) এর সচিবালয়, রূপালী ব্যাংক পিএলসি., প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;
- মহাব্যবস্থাপক, রূপালী ব্যাংক পিএলসি., সকল বিভাগীয় কার্যালয়;
- জোনাল ম্যানেজার, রূপালী ব্যাংক পিএলসি., সকল জোনাল অফিস।

# রূপালী ব্যাংক পিএলসি.

## পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

### সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZEN'S CHARTER) বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয় সভার কার্যবিবরণী

(৩য় ত্রৈমাসিক; জানুয়ারি - মার্চ ২০২৪)

সভাপতি	: জনাব তানভীর হাসনাইন মইন, মহাব্যবস্থাপক ও সভাপতি, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত তদারকি কমিটি
সঞ্চালক	: জনাব আফরোজা সুলতানা, উপমহাব্যবস্থাপক ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
সভার স্থান	: ভার্চুয়াল সভা
তারিখ ও সময়	: ১৯-০৩-২০২৩ তারিখ, মঙ্গলবার, সকাল ১০.৩০ ঘটিকা
উপস্থিতি	: ভার্চুয়াল সভা (আলোকচিত্র সংযুক্ত)

- সভাপতি ভার্চুয়াল সভায় সংযুক্ত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। তিনি স্বাগত বক্তব্যে মন্ত্রি পরিষদ বিভাগ, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার কর্তৃক প্রণীত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়ন, বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২৩-২৪ এর প্রতি আলোকপাত করেন। বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে উল্লিখিত আবশ্যিক লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের উদ্দেশ্যে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ, প্রকাশ্যে প্রদর্শন ও ওয়েবসাইটে পাবলিশের জন্য গুরুত্বপূর্ণ তথ্য সরবরাহসহ দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজনের জন্য কার্যকরী ভূমিকা গ্রহণের নির্দেশনা প্রদান করেন।
- সভাপতির অনুমতিক্রমে সঞ্চালক জনাব আফরোজা সুলতানা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২৪ পর্যালোচনার জন্য সভায় উপস্থাপন করেন এবং এ বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কার্যক্রম সম্পর্কে আলোকপাত করে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণের জন্য নির্দেশনা প্রদান করেন।
- সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয় -

ক্রমিক	আলোচনার বিষয়বস্তু	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
১.	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ ও প্রকাশ্যে প্রদর্শন।	আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ ও নিয়মিত মনিটরিং করা।	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা
২.	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে প্রদর্শন।	আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার স্বতন্ত্র ওয়েবসাইটে তথ্য সরবরাহ করে আপ-টু-ডেট রাখার নির্দেশনা।	পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ, আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ, সংশ্লিষ্ট বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা
৩.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন করা।	আরবিটিএ এবং সংশ্লিষ্ট বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা
৪.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সকল বিভাগে দ্রুত অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা।	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা

- অতঃপর উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

(জনাব তানভীর হাসনাইন মইন)

মহাব্যবস্থাপক ও সভাপতি

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত তদারকি কমিটি

৪. ৯



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZEN'S CHARTER) বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয় সভার আলোকচিত্র (৩য় ত্রৈমাসিক; জানুয়ারি - মার্চ ২০২৪)

তারিখ: ১৯-০৩-২০২৪

