রূপালী ব্যাংক পিএলসি

পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

প্রকা/পগ/নোটিশ/২০২৪/১৭

তারিখ: ২২-০৯-২০২৪

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZEN'S CHARTER) সংক্রান্ত তদারকি কমিটি'র ১ম সভার বিজ্ঞপ্তি

সংশ্লিষ্ট সকলকে অবহিত করা যাচ্ছে যে, এ ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZEN'S CHARTER) সংক্রান্ত তদারকি কমিটি'র ২০২৪-২৫ অর্থবছরের ১ম সভা আগামী ২৪-০৯-২০২৪ তারিখ মঙ্গলবার সকাল ১১.০০ ঘটিকায় মহাব্যবস্থাপক জনাব মোঃ মইনুদ্দিন মাসুদ এর সভাপতিত্বে তার কক্ষে অনুষ্ঠিত হবে। সভার আলোচ্যসূচী নিম্নরূপ:

১। ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ;

২। ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ;

৩। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে প্রদর্শন নিশ্চিতকরণ;

৪। ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক সভা আয়োজন;

৫। ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন।

কমিটির সদস্যগণকে উল্লিখিত তারিখ ও সময়ে সভায় উপস্থিত থাকার জন্য বিনীত অনুরোধ জানানো হলো।

(আফরোজা সুলতানা)
উপমহাব্যবস্থাপক ও সদস্য সচিব
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত তদারকি কমিটি

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১. মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগের দায়িত্বপ্রাপ্ত) এর সচিবালয়, রূপালী ব্যাংক পিএলসি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;

২. উপমহাব্যবস্থাপক, রূপালী ব্যাংক পিএলসি, আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;

৩. উপমহাব্যবস্থাপক, রূপালী ব্যাংক পিএলসি, আইসিটি অপারেশনস বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;

৪. সহকারী মহাব্যবস্থাপক, মার্কেটিং বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

রূপালী ব্যাংক পিএলসি

পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZEN'S CHARTER) সংক্রান্ত তদারকি কমিটি'র ১ম সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি	:	**জনাব মোঃ মইনুদ্দিন মাসুদ, মহাব্যবস্থাপক ও সভাপতি, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত তদারকি কমিটি**
সঞ্চালক	:	জনাব আফরোজা সুলতানা, উপমহাব্যবস্থাপক ও সদস্য সচিব, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত তদারকি কমিটি
সভার স্থান	:	মহাব্যবস্থাপক জনাব মোঃ মইনুদ্দিন মাসুদ - এর কক্ষ
তারিখ ও সময়	:	২৪-০৯-২০২৪, মঙ্গলবার, সকাল ১১.০০
উপস্থিতি	:	উপস্থিতি শীট সংযুক্ত

১। সভাপতি কমিটির সদস্যদের স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। তিনি স্বাগত বক্তব্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার কর্তৃক প্রণীত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৪-২৫ এর প্রতি আলোকপাত করেন। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫ এর কার্যক্রমসমূহ বাস্তবায়ন করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করেন।

২। সভাপতির অনুমতিক্রমে সঞ্চালক জনাব আফরোজা সুলতানা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৪-২৫ পর্যালোচনার জন্য সভায় উপস্থাপন করেন এবং এ বিষয়ে কমিটির কার্যক্রম সম্পর্কে আলোচনা করেন।

৩। সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয় -

ক্রমিক	আলোচনার বিষয়বস্তু	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
৩.১.	নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ এবং ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপনের নির্দেশনা প্রদান এবং নিয়মিত মনিটরিং করা।	পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ, আইসিটি অপারেশনস বিভাগ, আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ
৩.২.	আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক প্রকাশ্যে প্রদর্শন করার জন্য অভিন্ন ব্যানার প্রস্তুতকরণ এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকরণের নিমিত্ত আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার স্বতন্ত্র ওয়েবসাইট আপ-টু-ডেট রাখাসহ ওয়েবসাইটের হোম পেজে Sub-branch এর মাধ্যমে সার্চ অপশন চালু করার নির্দেশনা প্রদান।	পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ, আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ, মার্কেটিং বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা
৩.৩.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে সভা ২৫-০৯-২০২৪ তারিখে আয়োজনের জন্য পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগকে নির্দেশনা প্রদান।	পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা
৩.৪.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন।	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীর সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/সেমিনার/কর্মশালা আয়োজন করার নির্দেশনা।	আরবিটিএ এবং সংশ্লিষ্ট বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা

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

(মোঃ মইনুদ্দিন মাসুদ)
মহাব্যবস্থাপক ও সভাপতি
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত তদারকি কমিটি

রূপালী ব্যাংক পিএলসি

পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

তারিখ: ২৪-০৯-২০২৪

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত তদারকি কমিটি'র ১ম সভার উপস্থিতি শীট

ক্রমিক নং	নাম ও পদবী	স্বাক্ষর
১.	জনাব মোঃ মইনুদ্দিন মাসুদ মহাব্যবস্থাপক ও সভাপতি	24-09-2024
২.	জনাব মোহাম্মদ কাউসার মোস্তাফিজ উপমহাব্যবস্থাপক ও সদস্য / AGM Molla Golam Faruk	24.09.24
৩.	জনাব মোহাম্মদ আব্দুর রাজ্জাক উপমহাব্যবস্থাপক ও সদস্য	24.09.2024
৪.	জনাব কামাল উদ্দিন আহাম্মদ সহকারী মহাব্যবস্থাপক ও সদস্য	24.09.24
৫.	জনাব আফরোজা সুলতানা উপমহাব্যবস্থাপক ও সদস্য সচিব	24.09.2024.