

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড

পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

রূপালী ব্যাংক লিমিটেডের ২০২২-২৩ অর্থবছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ৪র্থ ত্রৈমাসিকে (এপ্রিল-জুন/২০২৩) গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহের বাস্তবায়ন প্রতিবেদন।

১. রূপালী ব্যাংক লিমিটেডের ২০২২-২৩ অর্থবছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন/২০২৩) সভা ১৪-০৬-২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহের বাস্তবায়ন প্রতিবেদন নিম্নে তুলে ধরা হলো-

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন অগ্রগতি	বাস্তবায়নের হার
১।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা।	১. হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার)'তে পদোন্নতি/বদলিজনিত কারণে পরিবর্তিত দায়িত্বপ্রাপ্ত সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তার নাম অন্তর্ভুক্ত করা; ২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিতে নাগরিক সেবা হিসেবে A-Challan এবং Utility Bill অন্তর্ভুক্তকরণ।	পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ	১০০%
২।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রদর্শন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে।	আইসিটি সিস্টেমস/ পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ	
৩।	প্রতিটি শাখা/উপশাখায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সম্বলিত অভিন্ন ব্যানার প্রদর্শন	অত্র ব্যাংকের মার্কেটিং বিভাগ কর্তৃক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সম্বলিত অভিন্ন ব্যানারের ডিজাইন প্রস্তুত করে ইন্স্টেহার জারীর মাধ্যমে প্রতিটি শাখা/উপশাখায় নির্দেশনা প্রদান করতে হবে।	পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ	
৪।	ব্যাংকের আওতাধীন 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 করতে হবে।	পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ	


(আফরোজা সুলতানা)

উপ-মহাব্যবস্থাপক ও সদস্য সচিব
পরিবীক্ষণ কমিটি