রূপালী ব্যাংক লিমিটেড
পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

তারিখ : ২০-০৯-২০২৩

প্রকা/পগ/অফিস আদেশ/২০২৩/১৮

সভার নোটিশ

সংশ্লিষ্ট সকলকে অবহিত করা যাচ্ছে যে, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZENS' CHARTER) বিষয়ে এ ব্যাংকের আওতাধীন নিম্নবর্ণিত দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সমন্বয় সভা আগামী ২৪-০৯-২০২৩ তারিখ দুপুর ১২.০০ ঘটিকায় জনাব তানভীর হাসনাইন মইন, মহাব্যবস্থাপক এর সভাপতিত্বে ভার্চুয়ালি অনুষ্ঠিত হবে-

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

সভায় উল্লিখিত বিভাগীয় কার্যালয়ের মহাব্যবস্থাপক, জোনাল অফিসের দায়িত্বপ্রাপ্ত উপ-মহাব্যবস্থাপক/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)
উপ-মহাব্যবস্থাপক ও
ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
সিটিজেনস্ চার্টার

বিতরণ

১। মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগের দায়িত্বপ্রাপ্ত) এর সচিবালয়, রূপালী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;
২। মহাব্যবস্থাপক, রূপালী ব্যাংক লিমিটেড, সকল বিভাগীয় কার্যালয়;
৩। জোনাল ম্যানেজার, রূপালী ব্যাংক লিমিটেড, সকল জোনাল অফিস।

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড প্রধান কার্যালয় ঢাকা পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড

পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZENS' CHARTER) বিষয়ে এ ব্যাংকের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সমন্বয় সভার (১ম ত্রৈমাসিক জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৩) কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	জনাব তানভীর হাসনাইন মইন , মহাব্যবস্থাক ও সভাপতি, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত তদারকি কমিটি
সঞ্চালক	:	জনাব আফরোজা সুলতানা, উপ-মহাব্যবস্থাপক ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, সিটিজেন্স চার্টার
সভার স্থান	:	ভার্চুয়াল সভা
তারিখ ও সময়	:	২৪-০৯-২০২৩ তারিখ, রবিবার, দুপুর ১২.০০ ঘটিকা
উপস্থিতি	:	ভার্চুয়াল সভা (ছবি সংযুক্ত)

১। সভাপতি ভার্চুয়াল সভায় সংযুক্ত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভাপতি স্বাগত বক্তব্যে মন্ত্রি পরিষদ বিভাগ, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার কর্তৃক প্রণীত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) 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 ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদকরণ, কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের জন্য কার্যকরী ভূমিকা গ্রহণের জন্য নির্দেশনা প্রদান করেন।

২। সভাপতির অনুমতিক্রমে উপ-মহাব্যবস্থাপক ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, সিটিজেন্স চার্টার জনাব আফরোজা সুলতানা সঞ্চালক হিসেবে সভার কার্যক্রম পরিচালনা করেন। তিনি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ পর্যালোচনার জন্য সভায় উপস্থাপন করেন এবং এ বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কার্যক্রম সম্পর্কে আলোকপাত করে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণের জন্য নির্দেশনা প্রদান করেন।

৩। সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়-

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
১.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ২০২৩-২৪ অর্থবছরের কার্যক্রম (১.১) অনুযায়ী ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে বিভাগীয় কার্যালয়/জোনাল অফিস এবং শাখার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ২০২৩-২৪ অর্থবছরের কার্যক্রম (১.১) অনুযায়ী ৩০ সেপ্টেম্বর ভিত্তিতে বিভাগীয় কার্যালয়/জোনাল অফিস এবং শাখার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা
২.	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং বিভাগ/জোনাল অফিস ও শাখা পর্যায়ে প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণের বিষয়ে আলোচনা করা হয়।	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপনের নিমিত্ত আওতাধীন দপ্তর সংস্থার ওয়েবসাইট খোলার জন্য আইসিটি সিস্টেমস বিভাগে পত্র প্রেরণ এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।	আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা
৩.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং বিভাগীয় কার্যালয়/জোনাল অফিস ও শাখা পর্যায়ের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন করা।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন করতে হবে।	আরবিটিএ এবং সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা
৪.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে বিভাগীয় কার্যালয়/জোনাল অফিস ও শাখা পর্যায়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে বিভাগীয় কার্যালয়/জোনাল অফিস ও শাখা পর্যায়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা

৫। অতঃপর উপস্থিত সকল সদস্যকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।
পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

(তানভীর হাসনাইন মইন)
মহাব্যবস্থাপক ও সভাপতি
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত তদারকি কমিটি

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZENS' CHARTER) বিষয়ে এ ব্যাংকের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সমন্বয় সভার (১ম ত্রৈমাসিক; জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৩) আলোকচিত্র

তারিখ: ২৪-০৯-২০২৩