রূপালী ব্যাংক লিমিটেড

পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZEN'S CHARTER) সংক্রান্ত তদারকি কমিটি'র ২য় সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	**জনাব তানভীর হাসনাইন মইন, মহাব্যবস্থাপক ও সভাপতি, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত তদারকি কমিটি**
সঞ্চালক	:	জনাব আফরোজা সুলতানা, উপ-মহাব্যবস্থাপক ও সদস্য সচিব, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত তদারকি কমিটি
সভার স্থান	:	মহাব্যবস্থাপক জনাব তানভীর হাসনাইন মইন - এর কক্ষ
তারিখ ও সময়	:	১১-১২-২০২৩ তারিখ, সোমবার, সকাল ১১.০০ ঘটিকা
উপস্থিতি	:	উপস্থিতি শীট সংযুক্ত

১। সভাপতি কমিটির সদস্যদের 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। লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের উদ্দেশ্যে নিজ দপ্তর ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ, ওয়েবসাইট ও প্রকাশ্যে প্রদর্শন, আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে সভা আয়োজনসহ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজনের জন্য নির্দেশনা প্রদান করেন।

২। সভাপতির অনুমতিক্রমে সঞ্চালক জনাব আফরোজা সুলতানা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২৪ 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
১.	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তর ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ, ওয়েবসাইট ও প্রকাশ্যে প্রদর্শন।	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তর ও আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের নিমিত্ত আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার স্বতন্ত্র ওয়েবসাইট পাবলিশ করার নির্দেশনা প্রদান করা হয়। এছাড়া সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাকে নির্দেশনা প্রদান এবং নিয়মিত মনিটরিং করা।	পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ, আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা
২.	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে সভা আয়োজন।	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে সভা আয়োজনের জন্য পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগকে নির্দেশনা প্রদান করা হয়।	পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা
৩.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজনের জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়।	আরবিটিএ এবং সংশ্লিষ্ট বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা

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

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

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড

পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

তারিখ: ১১-১২-২০২৩

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত তদারকি কমিটি'র ২য় সভার উপস্থিতি শীট

ক্রমিক নং	নাম ও পদবী	স্বাক্ষর
১.	জনাব তানভীর হাসনাইন মইন মহাব্যবস্থাপক ও সভাপতি	11/12/2023
২.	জনাব অজিত কুমার সরকার উপ-মহাব্যবস্থাপক ও সদস্য / AGM	For. 11/12/2023
৩.	জনাব মোহাম্মদ কাউসার মোস্তাফিজ উপ-মহাব্যবস্থাপক ও সদস্য / AGM	For 11.12.23
৪.	জনাব মুঃ শাহজাহান শরীফ উপ-মহাব্যবস্থাপক ও সদস্য	11.12.23
৫.	জনাব আফরোজা সুলতানা উপ-মহাব্যবস্থাপক ও সদস্য সচিব	11.12.2023

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড

পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

প্রকা/পগ/নোটিশ/২০২৩/২৫

তারিখ: ১০-১২-২০২৩

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZEN'S CHARTER) সংক্রান্ত তদারকি কমিটি'র ২য় সভার বিজ্ঞপ্তি

সংশ্লিষ্ট সকলকে অবহিত করা যাচ্ছে যে, এ ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZEN'S CHARTER) সংক্রান্ত তদারকি কমিটি'র ২০২৩-২৪ অর্থবছরের ২য় সভা আগামী ১১-১২-২০২৩ তারিখ সোমবার সকাল ১১.০০ ঘটিকায় মহাব্যবস্থাপক জনাব তানভীর হাসনাইন মইন 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)
উপ-মহাব্যবস্থাপক ও সদস্য সচিব
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত তদারকি কমিটি

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

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

২. উপ-মহাব্যবস্থাপক, রূপালী ব্যাংক লিমিটেড, অর্থ প্রশাসন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;

৩. উপ-মহাব্যবস্থাপক, রূপালী ব্যাংক লিমিটেড, আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;

৪. উপ-মহাব্যবস্থাপক, রূপালী ব্যাংক লিমিটেড, আইসিটি অপারেশনস বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।