রূপালী ব্যাংক পিএলসি.
RUPALI BANK PLC.
বিভাগীয় কার্যালয়, কুমিল্লা

সূত্র নং: বিকাকু/জোঅকু/২০২৪/০৭

তারিখঃ ১১-০৩-২০২৪ইং

উপ-মহাব্যবস্থাপক ও জোনাল ম্যানেজার
রূপালী ব্যাংক পিএলসি,
জোনাল অফিস,
কুমিল্লা।

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগনের সমন্বয়ে অনুষ্ঠিতব্য অবহিতকরণ সভায় অংশগ্রহণ প্রসঙ্গে।

প্রিয় মহোদয়,

শিরোনামে বর্ণিত বিষয়ে, প্রধান কার্যালয়ের পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগের ১৮-০১-২০২৪ তারিখের স্মারক নং-৫৩.০৮.০০০০.১০৭.৩৭.০০২.২২.৭ এর নির্দেশনার প্রেক্ষিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগনের সমন্বয়ে আগামী ১৪.০৩.২০২৪ তারিখে অত্র কার্যালয়ের আয়োজনে নিম্নোক্ত স্থান ও সময় অনুযায়ী অনুষ্ঠিতব্য "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা"- এ আপনিসহ আপনার জোনের আওতাধীন শাখার ব্যবস্থাপকবৃন্দকে ০১(এক) জন করে গ্রাহকসহ উপস্থিত থাকার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশ দেয়া হলো।

স্থানঃ বিভাগীয় কার্যালয়, কুমিল্লা।
তারিখ ও সময়ঃ ১৪-০৩-২০২৪,
বৃহস্পতিবার, সকাল- ১০.০০ ঘটিকা।

আপনার বিশ্বস্ত,

(মোহাম্মদ আমীর হোসেন)
মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান

Rupali Bank PLC, Divisional Office, Rupali Bank Tower, A.K Fazlul Haque Road,Monoharpur,CumillaPhone:-+8802334402877,+8802334402928 E-mail:do-cumilla@rupalibank.org

রূপালী ব্যাংক পিএলসি, বিভাগীয় কার্যালয়, কুমিল্লা কর্তৃক আয়োজিত ১৪-০৩-২০২৪ তারিখে অনুষ্ঠিত "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমণ্বয়ে অবহিতকরণ সভা " এর কার্যবিবরনী।

সময়: সকাল ১০.০০ ঘটিকা

উপস্থিতি : বিভাগীয় কার্যালয় এবং জোনাল অফিস, কুমিল্লা এর নির্বাহী এবং কর্মকর্তাবৃন্দ ও কুমিল্লা জোনের শাখা ব্যবস্থাপকবৃন্দ এবং শাখার কয়েকজন গ্রাহকবৃন্দ ।

সভাপতির বক্তব্য:

সভার শুরুতে সভাপতি জনাব রূপক কুমার রক্ষিত, উপ-মহাব্যবস্থাপক, বিভাগীয় কার্যালয়, কুমিল্লা উপস্থিত সবাইকে স্বাগত জানান । অত:পর তিনি বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ বাস্তবায়নের নিমিত্ত বিভাগীয় কার্যালয়, কুমিল্লা কর্তৃক আয়োজিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমণ্বয়ে অবহিতকরণ সভার সূচনা বক্তব্য প্রদান করেন।তিনি তার বক্তব্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে একটি সম্যক ধারণা প্রদানপূর্বক অত্র কার্যালয় এবং অধীনস্ত কার্যালয়/শাখাসমূহে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সফল ও কার্যকরভাবে বাস্তবায়ন নিশ্চিত করার পাশাপাশি গ্রাহক/স্টেকহোল্ডারগণ যেন কোন সেবা পেতে হয়রানির শিকার না হয় সেদিকে সতর্ক থাকার ব্যাপারে উপস্থিত সকলকে জোরালো আহবান জানান ।

সভায় উপস্থিত স্টেকহোল্ডারগণের মধ্য হতে মনোহরপুর কর্পোরেট শাখা কুমিল্লা এর ০২ জন গ্রাহকের বক্তব্য :

(১) সভায় অত্র বিভাগাধীন মনোহরপুর কর্পোরেট শাখা, কুমিল্লা এর সম্মানিত গ্রাহক জনাব মো: মোস্তফা মাসুদ নিজের পরিচিতি প্রদানপূর্বক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের ফলে গ্রাহক পর্যায়ে এর সুফল সম্পর্কে সংক্ষেপে আলোকপাত করেন । তিনি তার বক্তব্যে ব্যাংকের বর্ণিত শাখার সেবার প্রতি সন্তোষ প্রকাশ করেন । তিনি আরো জানান তিনিসহ তাঁর পরিবারের আরো কয়েকজনের হিসাব বর্ণিত শাখায় পরিচালিত হচ্ছে এবং সেবা পেতে কোন প্রকার হয়রানির শিকার হতে হয় না ।

(২) মনোহরপুর কর্পোরেট শাখা, কুমিল্লা এর সম্মানিত গ্রাহক জনাব আদম নিজের পরিচিতি প্রদানপূর্বক প্রতিষ্ঠান হিসেবে ব্যাংকের কর্মকর্তাদের পাশাপাশি গ্রাহক পর্যায়েও সচেতনতা বৃদ্ধি করার জন্য সিটিজেন চার্টার এর গুরুত্ব ও উপকারিতা নিয়ে এর সফল বাস্তবায়নের জন্য আশাবাদ ব্যক্ত করেন । পরিশেষে তিনি ব্যাংকের বর্ণিত শাখার সেবার প্রতি সন্তোষ প্রকাশ করেন ।

বিশেষ অতিথিবৃন্দের বক্তব্য :

বিভাগীয় কার্যালয়, কুমিল্লা এর শ্রেণীকৃত ঋণ হতে নগদ আদায় বৃদ্ধিকরণ এবং মামলা দ্রুত নিস্পত্তির লক্ষ্যে বিশেষভাবে নিয়োজিত উপ-মহাব্যবস্থাপক জনাব মো: আবদুর রব এবং উপ-মহাব্যবস্থাপক ও জোনাল ম্যানেজার, জোনাল অফিস, কুমিল্লা জনাব মো: মাহবুব-উল-আলম সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে একটি সংক্ষিপ্ত ধারণা প্রদান করেন । সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সফল বাস্তবায়নের মাধ্যমে ব্যাংকের সেবার প্রচার-প্রচারণা পাশাপাশি গ্রাহক পর্যায়ে সচেতনতা এবং সুফল সম্পর্কে আলোকপাত করেন । তিনি তার বক্তব্যে আওতাধীন শাখা সমূহে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সফল বাস্তবায়ন নিশ্চিত করার জন্য সভায় উপস্থিত শাখা ব্যবস্থাকবৃন্দকে নির্দেশনা প্রদান করেন ।

প্রধান অতিথির বক্তব্য :

সভার প্রধান অতিথি হিসেবে কুমিল্লা বিভাগের মহাব্যবস্থাক ও বিভাগীয় প্রধান জনাব মোহাম্মদ আমীর হোসেন সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির উপর বিশদ আলোচনা করেন । তিনি তার বক্তব্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির একটি পটভূমি তুলে ধরেন । বার্ষিক কর্মসম্পদান চুক্তি (APA) এর একটি অংশ হিসেবে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন ও নিয়মিত হালনাগাদ করত: ব্যাংকের ওয়েবসাইটে সেবা বক্সে আপলোড করার জন্য তিনি উপস্থিত সকল শাখা ব্যবস্থাপকগণকে নির্দেশনা প্রদান করেন। এছাড়াও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির বাস্তবায়নে ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দিক-নির্দেশনা প্রদান করেন । তিনি তার বক্তব্যে অত্র কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির অন্তর্ভূক্ত প্রতিটি সেবা সম্পর্কে বিশদভাবে আলোচনা করেন । তিনি অত্র কার্যালয় এবং আওতাধীন অফিস/শাখাসমূহ হতে প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে সভায় উপস্থিত সম্মানিত গ্রাহকবৃন্দের দৃষ্টি আকর্ষণ করে উক্ত সেবা সমূহ সম্পর্কে কোন প্রকার পরামর্শ কিংবা সেবা পেতে অভিযোগ থাকলে তা অবহিত করার জন্য আহবান জানান। সবশেষে তিনি **"উত্তম সেবার নিশ্চয়তা"** ব্যাংকের এই মূলমন্ত্র ধারণ করে সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীদের উত্তম সেবা প্রদানের মাধ্যমে ব্যাংকের উত্তরোত্তর সাফল্য নিশ্চিত করার আহবান জানান।

পরিশেষে সভার সভাপতি উপস্থিত সকলকে পুনরায় ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন ।

মোহাম্মদ আমীর হোসেন
মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান
রূপালী ব্যাংক পিএলসি
বিভাগীয় কার্যালয়, কুমিল্লা

বিষয়ঃ	রূপালী ব্যাংক পিএলসি, বিভাগীয় কার্যালয়, কুমিল্লা কর্তৃক আয়োজিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা ।
তারিখ	১৪-০৩-২০২৪
সময়	সকাল ১০.০০ ঘটিকা

উপস্থিতির তালিকা

ক্র. নং	নাম/পদবী	কর্মস্থল	স্বাক্ষর
১.	Md. Shaha Alam Patwary SPO	Divisional Office Cumilla	
2/	তানজির হোসেন	বাবুরহাট/ শাখা	
৩	মোঃ আনোয়ার	[illegible]	
৪	আদম	বিজনেস	আদম
৫	মো: [illegible]	[illegible]	
৬	মো: মেহেদী হাসান কাজল	[illegible]	
৭	মোশাররফ হোসেন	[illegible] শাখা	Mosharraf
৮	মোঃ আবুল বাশার	[illegible] বাজার শাখা	
৯	মো: মামুনুর রশিদ	বিপুলাসার শাখা	
১০.	রিয়াজ উদ্দিন চৌধুরী	[illegible] কলেজ	১৪/৩/২৪
১১	মো: তৌহিদুল ইসলাম	[illegible] বাজার শাখা, কুমিল্লা	14.3.2024
১২	শ্রী জয়দেব চন্দ্র দাস	[illegible] শাখা	14.03.2024
13.	Layla Akter	Gangchar Timber Market Br.	14.03.2024
১৪.	মুহাম্মদ শরিফুল ইসলাম খান	বাগমারা বাজার শাখা,	১৪.০৩.২০২৪
১৫.	মো: মিজানুর রহমান [illegible]	[illegible]	১৪.০৩.২৪
১৬.	মোঃ সেলিম	কুমিল্লা সেনানিবাস [illegible] শাখা,	14/03/2024
১৭.	মোশাররফ হোসেন	ব্রাহ্মণপাড়া, [illegible]	Hossain 14.03.24
১৮	মো: ইলিয়াস হোসেন	বিভাগীয় কার্যালয়, কুমিল্লা	14.03.2024
19	Md. Ali Masud	Monohorpur Corp, Cumilla	14/3/24

ক্র. নং	নাম/পদবী	কর্মস্থল	স্বাক্ষর
২০	মো: জহুর আলী - P.O	বাজেরা বাজার	[illegible]
২১	মোহাম্মদ আবু [illegible]	ময়নামতি বাজার	[illegible]
২২	মোহাম্মদ মাহমুদুল হাসান	আশুগঞ্জ শাখা	[illegible]
২৩	মো: উল্লাহ উদ্দিন, P.O	নাঙ্গলকোট শাখা	[illegible]
২৪.	মো: এরফান উদ্দিন: P.O	কোম্পানীগঞ্জ উপশাখা	[illegible]
২৫.	আজিজুল হক (এস.ও)	চম্পকনগর উপ-শাখা	[illegible]
২৬	Saiful Islam Bhuiyan (SO)	Kuti Chowdhuri Sub Br.	[illegible]
27.	Abdullah Al Mamun (S.O)	Vitibishara Br.	[illegible]
28.	Kazi Mohibur Rahman A.G.M	Divisional office Cumilla	[illegible]
২৯	মো: [illegible] হোসেন	বিভাগীয় কার্যালয়, কুমিল্লা	[illegible]
৩০	সুজন চন্দ্র মজুমদার (পিও)	বিভাগীয় কার্যালয়, কুমিল্লা	[illegible]

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ বাস্তবায়নের নিমিত্ত
বিভাগীয় কার্যালয়, কুমিল্লা কর্তৃক আয়োজিত
"সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে
স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা"
তারিখ: ১৪ মার্চ ২০২৪ খ্রি- বৃহস্পতিবার
প্রধান অতিথি: জনাব মোহাম্মদ আমীর হোসেন,
বিশেষ অতিথি: জনাব মোঃ আবদুর রব,
জনাব মোঃ মাহাবুব-উল-আলম,