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

প্রকা/পগ/নোটিশ/২০২৩/২০
তারিখ : ২৬-০৯-২০২৩

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZENS' CHARTER) সংক্রান্ত তদারকি কমিটি'র সভার বিজ্ঞপ্তি

সংশ্লিষ্ট সকলকে অবহিত করা যাচ্ছে যে, অত্র ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZENS' CHARTER) সংক্রান্ত তদারকি কমিটি'র ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের ১ম সভা আগামী ২৭-০৯-২০২৩ তারিখ বুধবার সকাল ১১.০০ ঘটিকায় জনাব তানভীর হাসনাইন মইন, মহাব্যবস্থাপক এর সভাপতিত্বে তার কক্ষে অনুষ্ঠিত হবে। সভার আলোচ্যসূচী নিম্নরূপ-

১) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) হালনাগাদ করা;
২) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা;
৩) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার ওয়েবসাইটে হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রদর্শন নিশ্চিত করা;

সভায় 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:

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;
৫। উপ-মহাব্যবস্থাপক, রূপালী ব্যাংক লিমিটেড, পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

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) সংক্রান্ত তদারকি কমিটি'র ১ম সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	জনাব তানভীর হাসনাইন মইন , মহাব্যবস্থাক 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	:	জনাব তানভীর হাসনাইন মইন, মহাব্যবস্থাপক এর কক্ষে
তারিখ ও সময়	:	২৭-০৯-২০২৩ তারিখ, বুধবার, সকাল ১১.০০ ঘটিকা
উপস্থিতি	:	সংযুক্ত-ক।

১। সভাপতি উপস্থিত কমিটির সদস্যবৃন্দ 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, ওয়েবসাইটে সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শন, 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 জনাব আফরোজা সুলতানা, উপ-মহাব্যবস্থাপক ও সদস্য সচিব, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত তদারকি কমিটি সঞ্চালক হিসেবে সভার কার্যক্রম পরিচালনা করেন। তিনি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ পর্যালোচনার জন্য সভায় উপস্থাপন করেন এবং এ বিষয়ে কমিটির কাযর্ক্রম সম্পর্কে আলোচনা করেন।

৩। সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়-

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
১.	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন বিভাগীয় কার্যালয়/জোনাল অফিস ও শাখায় 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 বিভাগীয় কার্যালয়/জোনাল অফিস ও শাখার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপনের নিমিত্ত আওতাধীন বিভাগীয় কার্যালয়/জোনাল অফিস ও শাখার ওয়েবসাইট খোলার জন্য আইসিটি সিস্টেমস বিভাগে পত্র প্রেরণ এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় কার্যালয়/জোনাল অফিসে নির্দেশনা প্রদান এবং নিয়মিত মনিটরিং করা।	আইসিটি সিস্টেমস বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা
২.	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 বিভাগ/জোনাল অফিস ও শাখার কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজনের জন্য নির্দেশনা প্রদান করা হয়	আরবিটিএ এবং সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা
৩.	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 আয়োজনের জন্য নির্দেশনা প্রদান করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা

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

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

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।
পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

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

তারিখ : ২৭-০৯-২০২৩

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত তদারকি কমিটি ১ম সভার উপস্থিতি শীট

ক্রম	নাম ও পদবী	স্বাক্ষর
১.	জনাব তানভীর হাসনাইন মইন মহাব্যবস্থাপক ও সভাপতি	২৭/০৯/২০২৩
২.	জনাব অজিত কুমার সরকার উপ-মহাব্যবস্থাপক ও সদস্য / AGM	
৩.	জনাব মোহাম্মদ কাউসার মোস্তাফিজ উপ-মহাব্যবস্থাপক ও সদস্য / AGM	27.09.23
৪.	জনাব মুঃ শাহজাহান শরীফ উপ-মহাব্যবস্থাপক ও সদস্য	27.09.23
৫.	জনাব আফরোজা সুলতানা উপ-মহাব্যবস্থাপক ও সদস্য সচিব	27.09.2023

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড প্রধান কার্যালয় ঢাকা। পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ