

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড

পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড এর 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি'র ২০২২-২৩ অর্থবছরের ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর) সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : জনাব খান ইকবাল হোসেন, উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সভাপতি, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি
সভার স্থান : কমিটি রুম (৩য় তলা), রূপালী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
তারিখ ও সময় : ২৮-০৯-২০২২ তারিখ, বুধবার, বিকাল ০৪.০০ ঘটিকা
উপস্থিতি : পরিশিষ্ট-ক

১। সভাপতি উপস্থিত সদস্যগণকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। প্রথমেই তিনি বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে উল্লিখিত আবশ্যিক লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের উদ্দেশ্যে এ ব্যাংকের সিটিজেন্স চার্টার হালনাগাদকরণ এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী এতৎসংক্রান্ত বিষয়ে প্রয়োজনীয় প্রমাণক যথাসময়ে সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে প্রেরণ করার বিষয়ে আলোকপাত করেন। এছাড়াও এ ব্যাংকের প্রদত্ত সেবাসমূহ বর্ণিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী প্রদান, নিয়মিত মাঠ পর্যায়ে এ বিষয়ে প্রশিক্ষণের আয়োজন এবং যথাসময়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করার বিষয়ে আলোচনা করেন।

২। সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়-

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
১.	পদোন্নতি/বদলি জনিত কারণে সেবা প্রদানকারী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম পরিবর্তন।	হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার)তে পদোন্নতি/বদলি জনিত কারণে পরিবর্তিত দায়িত্বপ্রাপ্ত সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তার নাম অন্তর্ভুক্ত করা।	সিটিজেন্স চার্টার বাস্তবায়ন কমিটি/পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ
২.	প্রাতিষ্ঠানিক সেবায় ব্যাংকের মাধ্যমে প্রদত্ত সেবা ক্রমিক নং ৪০-৪১ নতুন সেবা অন্তর্ভুক্ত করা।	ক্রমিক নং ৪০-৪১ পর্যন্ত নতুন সেবা অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।	
৩.	অভ্যন্তরীণ সেবায় ব্যাংকের মাধ্যমে প্রদত্ত সেবা ক্রমিক নং ৭১-৭২ নতুন সেবা অন্তর্ভুক্ত করা।	ক্রমিক নং ৭১-৭২ নতুন সেবা অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।	
৪.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সমন্বয়ে 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
৫.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রদর্শন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে।	আইসিটি সিস্টেমস/পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ বিভাগ
৬.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে।	রূপালী ব্যাংক ট্রেনিং একাডেমি

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



(খান ইকবাল হোসেন)

উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও

সভাপতি

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি