

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড

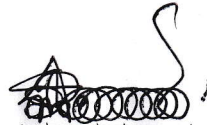
পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

বিষয়: রূপালী ব্যাংক লিমিটেড এর ২০২২-২৩ অর্থবছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন সংক্রান্ত ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৩) প্রতিবেদন।

রূপালী ব্যাংক লিমিটেড এর ২০২২-২৩ অর্থবছরের 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির' ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন) ২০২৩ সভা গত ১৪-০৬-২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভায় বিগত সভায় কমিটি কর্তৃক যেসকল সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় তার বাস্তবায়ন অগ্রগতি নিম্নে তুলে ধরা হলো-

বিগত মার্চ/২০২৩ (৩য় ত্রৈমাসিক) মাসের সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন অগ্রগতি	বাস্তবায়নের হার
১.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা।	১. হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) 'তে পদোন্নতি/বদলিজনিত কারণে পরিবর্তিত দায়িত্বপ্রাপ্ত সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তার নাম অন্তর্ভুক্ত করা; ২. নাগরিক সেবা থেকে 'তথ্য অধিকার আইন মোতাবেক তথ্য প্রদান' সেবাটি বাদ দেওয়া; ৩. সেবা সহজীকরণের জন্য নাগরিক সেবায় ব্যাংকের আমানত হিসাবসমূহ পৃথকভাবে অন্তর্ভুক্ত করা; ৪. বিদ্যমান সেবার মান উন্নয়নের জন্য সেবা প্রদানের সময়সীমা সুনির্দিষ্টভাবে (কর্মদিবস) উল্লেখ করা; ৫. সেবার মূল্য সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করা; ৬. অনিয়মিত কার্যাবলী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি থেকে বাদ দেওয়া।	বাস্তবায়িত	
২.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রদর্শন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে।	বাস্তবায়িত	১০০%
৩.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী এতদসংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন।	রূপালী ব্যাংক ট্রেনিং একাডেমির মাধ্যমে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে কমপক্ষে ৪টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা।	বাস্তবায়িত	
৪.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী এ ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।	বাস্তবায়িত	
৫.	ব্যাংকের ওয়েব সাইটের হোম পেজে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্নার/বক্স সংযোজন।	ব্যাংকের ওয়েব সাইটের হোম পেজে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্নার/বক্স সংযোজন করা।	বাস্তবায়িত	


(আফরোজা সুলতানা)
উপ-মহাব্যবস্থাপক ও
সদস্য সচিব
পরিবীক্ষণ কমিটি