

# রূপালী ব্যাংক লিমিটেড

পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।


সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (CITIZENS' CHARTER) বিষয়ে এ ব্যাংকের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সমন্বয়ে অনুষ্ঠিত ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২২) সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : জনাব কাজী মোঃ ওয়াহিদুল ইসলাম, মহাব্যবস্থাপক ও সভাপতি, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কমিটি  
সঞ্চালক : জনাব সৈয়দ মোঃ মঞ্জুর মোর্শেদ আলী, উপ-মহাব্যবস্থাপক ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, সিটিজেন্স চার্টার  
সভার স্থান : ভারুয়াল সভা  
তারিখ ও সময় : ২৭-০৯-২০২২ তারিখ, মঙ্গলবার, দুপুর ১২.০০ ঘটিকা  
উপস্থিতি : ভারুয়াল সভা (ছবি সংযুক্ত)

- সভাপতি ভারুয়াল সভায় সংযুক্ত সদস্যগণকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভার সভাপতি স্বাগত বক্তব্যে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে উল্লিখিত আবশ্যিক লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের উদ্দেশ্যে এ ব্যাংকের সিটিজেন্স চার্টার হালনাগাদকরণ, নিয়মিত মনিটরিং এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী এতৎসংক্রান্ত বিষয়ে প্রয়োজনীয় প্রমাণক যথাসময়ে সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে প্রেরণ করার বিষয়ে আলোকপাত করেন।
- সভাপতির অনুমতিক্রমে উপ-মহাব্যবস্থাপক ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, সিটিজেন্স চার্টার জনাব সৈয়দ মোঃ মঞ্জুর মোর্শেদ আলী সঞ্চালক হিসেবে সভার কার্যক্রম পরিচালনা করেন। তিনি এ ব্যাংকের বিদ্যমান সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পর্যালোচনার জন্য সভায় উপস্থাপন করেন। মাঠ পর্যায়ে এ ব্যাংকের প্রদত্ত সেবাসমূহ বর্ণিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী প্রদান, সেবা সহজীকরণ ও সেবার মান উন্নয়নের লক্ষ্যে এ ব্যাংকের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়সমূহকে নিয়মিত মনিটরিং ও কার্যকরী ভূমিকা গ্রহণের প্রতি আলোকপাত করেন।
- সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়-

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
১.	নিয়মিত দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে সভা আয়োজন	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ অনুযায়ী ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়ের সমন্বয়ে সভা আয়োজন করা হবে	পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগ
২.	এ ব্যাংকের প্রদত্ত সেবাসমূহ বর্ণিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী প্রদান	দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয় প্রদত্ত সেবাসমূহ বর্ণিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে প্রদানের নিমিত্ত নিয়মিত মনিটরিং করবে	সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়
৩.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয় কর্তৃক স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে	সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থা/কার্যালয়

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

  
(কাজী মোঃ ওয়াহিদুল ইসলাম)  
মহাব্যবস্থাপক ও  
সভাপতি  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কমিটি