

জনতা ব্যাংক লিমিটেড  
বিজনেস ডেভেলপমেন্ট মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট  
প্রধান কার্যালয়  
ঢাকা

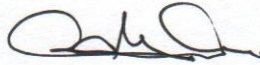
পরিবীক্ষণ কমিটির সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা- ২০২১-২০২২ (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২২) এর ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন :

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির (APA) শর্ত এবং সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয় এর নির্দেশনা পরিপালনে সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদান কার্যক্রম পরিচালনা ও এর বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যবেক্ষণ করার জন্য কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে প্রধান কার্যালয়ের বিজনেস ডেভেলপমেন্ট মার্কেটিং ডিভিশনের মহাব্যবস্থাপক মহোদয়কে প্রধান করে নিম্নবর্ণিত নিবাহী ও কর্মকর্তাবৃন্দের সমন্বয়ে একটি পরিবীক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে:

ক্রমঃ	নাম ও পদবী	কমিটির পদবী
০১	দেলওয়ারা বেগম, মহাব্যবস্থাপক, বিডিএমডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	সভাপতি
০২	মোঃ মফিজুল ইসলাম, উপ-মহাব্যবস্থাপক, বিডিএমডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	সদস্য
০৩	মোঃ সরোয়ার জাহান, সহকারী মহাব্যবস্থাপক, বিডিএমডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	সদস্য
০৪	মোঃ নূরুজ্জামান ইসলাম, এসপিও, বিডিএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	সদস্য সচিব

উক্ত কমিটির ০৭ মার্চ, ২০২২ তারিখের সভার সিদ্ধান্তের প্রেক্ষিতে মাঠ পর্যায়ে ব্যাংকের গ্রাহকগণকে সিটিজেন চার্টার মোতাবেক সহজে সন্তোষজনক সেবা প্রাপ্তি নিশ্চিতকল্পে সংশ্লিষ্ট বিষয়ে গৃহিত কার্যক্রম বাস্তবায়ন ও তদারকীসহ পর্যবেক্ষণ করছে।

মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা পরিপালনে ইতোমধ্যে ব্যাংকের অফিসার/কর্মকর্তাবৃন্দের অংশগ্রহণে মন্ত্রণালয়ের প্রশিক্ষকদের মাধ্যমে ২টি ভার্সুয়াল (১ম ধাপে ১৮০ জন ও ২য় ধাপে ১৫৪ জন) প্রশিক্ষণ কর্মসূচী সম্পন্ন করা হয়েছে। ব্যাংকের গ্রাহকবৃন্দকে সেবা সম্পর্কে ধারণা দেয়া এবং সহজে ও সন্তোষজনকভাবে এসব সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে বিভাগীয় কার্যালয়, খুলনা ও রাজশাহী এর তত্ত্বাবধানে ২টি বিভাগে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে ২টি গ্রাহক সমাবেশ করা হয়েছে। এছাড়াও ৩য় ত্রৈমাসিকে (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২২) সিটিজেন চার্টার হালনাগাদকরত সংশ্লিষ্ট সাইট, কার্যালয়, ডিপার্টমেন্ট ও শাখায় প্রেরণ করা হয়েছে এবং শাখাসমূহে তা দৃশ্যমান স্থানে টাঙিয়ে সে মোতাবেক সেবা গ্রহণকারীদেরকে সেবা প্রদান করা হচ্ছে। উল্লেখ্য, মাঠ পর্যায়ে ব্যাংকের গ্রাহকবৃন্দের নির্বিঘ্নে ও সহজে সন্তোষজনক সেবা প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণে গ্রাহকের অভিযোগ সম্পর্কে অনুসন্ধান করা হচ্ছে, যাতে সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে গ্রাহকগণ হয়রানির শিকার না হন। সেবা প্রদানের বিষয়ে ব্যাংকের বিভাগীয় কার্যালয় হতে অভিযোগের তথ্য পাওয়া গেলে তা নিষ্পত্তির লক্ষ্যে দ্রুত পদক্ষেপ গ্রহণ করা হবে।



মোঃ নূরুজ্জামান ইসলাম  
এসপিও



মোঃ সরোয়ার জাহান  
এজিএম