

**“সিটিজেন চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি)” পরিবীক্ষণ কমিটির সভার কার্যবিবরণী**

অর্থ মন্ত্রণালয় এর নির্দেশনা ও ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের পরামর্শক্রমে অত্র ব্যাংকের গ্রাহকগণের মাঝে সহজে সন্তোষজনক সেবা প্রদান নিশ্চিতকল্পে নিম্নবর্ণিত নির্বাহী ও কর্মকর্তাবৃন্দের সমন্বয়ে “সিটিজেন চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি)” পরিবীক্ষণ সংক্রান্ত কমিটির ৩য় ত্রৈমাসিক সভা অদ্য ১০ জানুয়ারি, ২০২৩ তারিখ সকাল ১১.০০ ঘটিকায় অত্র ডিভিশনের জিএম মহোদয়ের চেম্বারে তার সভাপতিত্বে অনুষ্ঠিত হয়।

সভায় উপস্থিত সদস্যবৃন্দ :

ক্রমিক	নাম ও পদবী	কমিটির পদবী
০১	মেহের সুলতানা, মহাব্যবস্থাপক, বিডিএমডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	সভাপতি
০২	মোঃ আব্দুস সোবহান মিয়া, উপ-মহাব্যবস্থাপক, বিডিএমডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	সদস্য
০৩	মোঃ হাসান রহমান, সহকারী মহাব্যবস্থাপক, বিডিএমডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	সদস্য
০৪	মোঃ সরোয়ার জাহান, সহকারী মহাব্যবস্থাপক, বিডিএমডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	সদস্য
০৫	মোঃ নূরুজ্জামান ইসলাম, এসপিও, বিডিএমডি প্রধান কার্যালয়, ঢাকা	সদস্য সচিব

সভার আলোচনা ও সিদ্ধান্তসমূহ

সভায় বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি (APA) এর অংশ হিসেবে অত্র ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) মোতাবেক গ্রাহকবৃন্দকে নির্বিঘ্নে ও সহজে সন্তোষজনক সেবা প্রাপ্তি নিশ্চিতকল্পে উপস্থিত নির্বাহী/ কর্মকর্তাবৃন্দের মধ্যে এ বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনান্তে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত হয় :

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	মন্তব্য
০১.	মাঠ পর্যায়ে ব্যাংকের গ্রাহকগণের সন্তোষজনক সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা মোতাবেক প্রতি ত্রৈমাসিকে সিটিজেন চার্টার হালনাগাদকরণ ও ব্যাংকের ওয়েবসাইটে তা আপ-লোড করার বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা এবং এ বিষয়ে সংশ্লিষ্ট কার্যালয় ও দায়িত্বপ্রাপ্ত নির্বাহী/ কর্মকর্তাবৃন্দকে অবহিত করা।	সভায় বিদ্যমান সিটিজেন চার্টারকে মন্ত্রণালয় এর আদলে (ক) নাগরিক, (২) প্রাতিষ্ঠানিক ও (৩) অভ্যন্তরীণ এ তিন ভাগে বিভক্তকরণ, সিটিজেন চার্টারের ৭ নং কলামে দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তির নাম উল্লেখ এবং আমানতের বিদ্যমান সুদ হার হালনাগাদ করে ব্যাংকের ওয়েব সাইটে আপ-লোডকরত: মাঠ পর্যায়ে শাখাসমূহে এবং সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে দর্শনীয় স্থানে প্রদর্শনের সিদ্ধান্ত হয়।	সিদ্ধান্ত মোতাবেক ৩০ মার্চ, ২০২৩ তারিখে হালনাগাদ করা হয়।
০২.	অর্থ মন্ত্রণালয়ের ২৭ ডিসেম্বর, ২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত সভার নির্দেশনা মোতাবেক গ্রাহকবৃন্দকে সেবা প্রদানের বিষয়ে ব্যাংকের নির্বাহী/ কর্মকর্তাবৃন্দের দাণ্ডরিক কর্মদক্ষতা বৃদ্ধির সাথে সাথে মানসিকভাবে প্রস্তুত করার লক্ষ্যে এখন হতে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে বছরে ৪টি প্রশিক্ষণ কর্মসূচী/ কর্মশালা জনতা ব্যাংক স্টাফ কলেজ, ঢাকা এর মাধ্যমে আয়োজন করা।	এ প্রক্ষিতে ব্যাংকের নির্বাহী/ কর্মকর্তাবৃন্দের দাণ্ডরিক কর্মদক্ষতা বৃদ্ধি ও গ্রাহকদের আন্তরিকভাবে সেবা প্রদানের লক্ষ্যে পূর্বের সিদ্ধান্ত মোতাবেক অত্র ব্যাংকের স্টাফ কলেজ, ঢাকা কর্তৃক মন্ত্রণালয়ের সম্মানিত প্রশিক্ষকের সমন্বয়ে গত ২৯ সেপ্টেম্বর, ২০২২ তারিখে ১টি প্রশিক্ষণ কর্মসূচী সম্পন্ন করা হয়। চলতি ত্রৈমাসিকে আরো ২টি প্রশিক্ষণ কর্মসূচী আয়োজনের সিদ্ধান্ত হয়।	সিদ্ধান্ত মোতাবেক ১৪ ফেব্রুয়ারি, ২০২৩ এবং ২০ মার্চ, ২০২৩ তারিখে ২টি প্রশিক্ষণ কর্মসূচীর আয়োজন সম্পন্ন করা হয়।
০৩.	মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা মোতাবেক গ্রাহকবৃন্দের সহজে সন্তোষজনক সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে ব্যাংকের বিভিন্ন সেবার বিষয়ে ধারণা অর্থাৎ সেবার নাম, প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, সেবা প্রাপ্তির প্রক্রিয়া, সেবা মূল্য, সেবা পাওয়ার সময়সীমা ও যোগাযোগ এসব বিষয়ে গ্রাহকদেরকে অবহিতকরণের লক্ষ্যে বছরে ২টির পরিবর্তে প্রতি ত্রৈমাসিকে ১টি করে মোট ৪টি অবহিতকরণ সভার আয়োজন করা।	ব্যাংকের বিভিন্ন সেবা সম্পর্কে গ্রাহকদেরকে ধারণা দেয়ার লক্ষ্যে গত ২৫ সেপ্টেম্বর, ২০২২ তারিখে ফরিদপুর বিভাগীয় কার্যালয়ের তত্ত্বাবধানে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ১টি অবহিতকরণ সভার আয়োজন করা হয় এবং চলতি ত্রৈমাসিকে চট্টগ্রাম ও নোয়াখালীতে আরো ২টি এ সংক্রান্ত সভা আয়োজনের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়।	সিদ্ধান্ত মোতাবেক ২৩ মার্চ, ২০২৩ ও ১৪ মার্চ, ২০২৩ তারিখে চট্টগ্রাম ও নোয়াখালীতে ২টি সভার আয়োজন করা হয়।

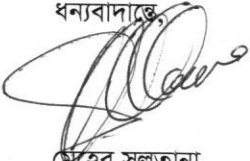
চলমান পাতা-২

## “পরিবীক্ষণ কমিটির সভার কার্যবিবরণী”

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	মন্তব্য
০৪.	ব্যাংকের গ্রাহকগণকে স্বল্পতম সময়ে মানসম্পন্ন সেবা প্রদান নিশ্চিতকল্পে ব্যাংকের প্রতিটি ইউনিটে/ কার্যালয়ে সেবার নাম, সেবা প্রাপ্তির সময়, সেবার বিনিময় মূল্য এবং সেবা পেতে কোনো রকম হয়রানির শিকার হচ্ছে কি না এ সকল মতামত/ তথ্য লিপিবদ্ধ করে রেজিস্টার সংরক্ষণ প্রক্রিয়ার বিষয়ে আলোচনা।	এ বিষয়ে ব্যাংকের প্রতিটি ইউনিট/ কার্যালয়ে চালুকৃত রেজিস্টারে যথাযথভাবে তথ্য সংরক্ষণ ও অব্যাহত রাখার বিষয়ে সংশ্লিষ্ট সবাইকে পত্র মারফত নির্দেশনা প্রদান এবং তদারকি জোরদারকরণে সকল বিভাগীয় কার্যালয়ে পত্র প্রদানের সিদ্ধান্ত হয়।	সিদ্ধান্ত মোতাবেক তারিখে সংশ্লিষ্ট সকলকে পত্র দেয়া হয়।
০৫.	মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা মোতাবেক গ্রাহকবৃন্দের সহজে সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে সেবা প্রদান সহজীকরণে আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার সাথে জড়িত বিভিন্ন ইউনিট/ কার্যালয়ে সংশ্লিষ্ট নির্বাহী/ কর্মকর্তাবৃন্দের সমন্বয়ে সভা/ কর্মশালা আয়োজনের বিষয়ে আলোচনা হয়।	আলোচনা মোতাবেক গ্রাহকবৃন্দের সেবা সহজীকরণে আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার সাথে জড়িত বিভিন্ন ইউনিট/ কার্যালয়ে সংশ্লিষ্ট নির্বাহী/ কর্মকর্তাবৃন্দের সমন্বয়ে গত ২৯ সেপ্টেম্বর, ২০২২ ও ২৮ ডিসেম্বর, ২০২২ তারিখে দুই ত্রৈমাসিকে ২টি সভার আয়োজন করা হয়। এবং মার্চ মাসের মধ্যে আরো একটি সভা/ কর্মশালা আয়োজনের সিদ্ধান্ত হয়।	সিদ্ধান্ত মোতাবেক ২২ মার্চ, ২০২৩ তারিখে এক সভা/ কর্মশালা আয়োজন সম্পন্ন করা হয়।
০৬.	ব্যাংকের গ্রাহকগণের সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে প্রত্যক্ষ ও পরোক্ষভাবে অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্য সংগ্রহ করা এবং এক্ষেত্রে কোন অভিযোগ পাওয়া গেলে কর্তৃপক্ষকে অবহিতকরণ এবং তাৎক্ষণিক/ প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করার বিষয়ে আলোচনা হয়।	সন্তোষজনক সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে গৃহিত পদক্ষেপ কার্যালয়/ শাখাসমূহকে সময় সময় পত্র মারফত অবহিতকরণসহ চলমান রাখার বিষয়ে সিদ্ধান্ত হয়।	সিদ্ধান্ত মোতাবেক ২৩ ফেব্রুয়ারি, ২০২৩ তারিখে সংশ্লিষ্টদেরকে পত্র দেয়া হয়।

অন্য কোন আলোচনা না থাকায় সভাপতি মহোদয় সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

ধন্যবাদান্তে,



মহের সুলতানা

মহাব্যবস্থাপক

ও

সভাপতি

সিটিজেন চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি।

