

জনতা ব্যাংক লিমিটেড
বিজনেস ডেভেলপমেন্ট মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা

তারিখ : ২২ মার্চ, ২০২৩

“আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার সমন্বয়ে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী”

অর্থ মন্ত্রণালয় এর নির্দেশনা ও ব্যাংক কর্তৃপক্ষের পরামর্শক্রমে অত্র ব্যাংকের গ্রাহকবৃন্দকে ‘সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)’ মোতাবেক সহজে সন্তোষজনক সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণে বিজনেস ডেভেলপমেন্ট মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট এর মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের সভাপতিত্বে অদ্য ২২ মার্চ, ২০২৩ তারিখ সকাল ১১.০০ টায় প্রধান কার্যালয়ের ১২তলায় কমিটি রুমে এক মতবিনিময় সভা অনুষ্ঠিত হয়। সভায় উপস্থিত নির্বাহী/ কর্মকর্তাগণের তালিকা এতদসঙ্গে সংযুক্ত করা হলো।

৯ ৪ ৪

সভার আলোচনা ও সিদ্ধান্তসমূহ :

বার্ষিক কর্ম সম্পাদন চুক্তি (APA) এর অংশ হিসেবে আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার সমন্বয়ে অনুষ্ঠিত সভায় অত্র ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) মোতাবেক জনসাধারণের মাঝে নির্বিঘ্নে ও সহজে সন্তোষজনক সেবা প্রদান নিশ্চিতকল্পে উপস্থিত নির্বাহী/ কর্মকর্তাগণের মতামতের আলোকে সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়নের লক্ষ্যে নিম্নোক্ত আলোচনা ও সিদ্ধান্ত হয় :

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন অগ্রগতি
০১	ব্যাংকের গ্রাহকগণের সন্তোষজনক সেবা প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণে প্রতি ত্রৈমাসিকে সিটিজেন চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠনপূর্বক ব্যাংকের ওয়েবসাইটে তা আপ-লোড করার বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।	ব্যাংকের গ্রাহকগণের সন্তোষজনক সেবা প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণে ত্রৈমাসিকের শুরুতেই পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করে তা ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপ-লোড করার বিষয়ে সিদ্ধান্ত হয়।	বাস্তবায়িত
০২	সভায় গ্রাহকগণের সুষ্ঠুভাবে সেবা প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণে দপ্তর/ সংস্থার সমন্বয়ে প্রতি ত্রৈমাসিকে একটি করে বছরে মোট ৪টি সভা আয়োজনপূর্বক সিটিজেন চার্টার মোতাবেক সেবা প্রাপ্তি নিশ্চিতকল্পে এ সংক্রান্ত সমস্যা ও তা সমাধানের বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।	ব্যাংকের গ্রাহকগণের সন্তোষজনক সেবা প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণে প্রতি ত্রৈমাসিকে ১টি করে বছরে মোট ৪টি সভা আয়োজনের সিদ্ধান্ত হয়।	বাস্তবায়িত
০৩	ব্যাংকের গ্রাহকগণকে স্বল্পতম সময়ে মানসম্পন্ন সেবা প্রদান নিশ্চিতকল্পে ব্যাংকের প্রতিটি ইউনিট/ কার্যালয়ে সেবার নাম, সেবা প্রাপ্তির সময়, সেবার বিনিময় মূল্য এবং সেবা পেতে কেনো রকম হারানির শিকার হচ্ছে কি না এ বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।	এ বিষয়ে মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনার প্রেক্ষিতে অত্র ব্যাংকের প্রতিটি শাখা/ কার্যালয়ে সেবা পেতে গ্রাহকগণ যাতে হারানির শিকার না হয় সেই বিষয়ে স্ব-স্ব ক্ষেত্রে সতর্ক থেকে দায়িত্ব পালনের বিষয়ে সংশ্লিষ্টদেরকে নির্দেশনা/পরামর্শ প্রদানের বিষয়ে সিদ্ধান্ত হয়।	প্রক্রিয়াধীন
০৪	সেবা প্রদানের বিষয়ে ব্যাংকের নির্বাহী/ কর্মকর্তাবৃন্দের দাপ্তরিক কর্মদক্ষতা বৃদ্ধির সাথে সাথে মানসিকভাবে প্রস্তুত করার লক্ষ্যে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে জনতা ব্যাংক স্টাফ কলেজ, ঢাকা এর মাধ্যমে প্রশিক্ষণ কর্মসূচির আয়োজন করা।	এ বিষয়ে ব্যাংকের নির্বাহী/ কর্মকর্তাবৃন্দের দাপ্তরিক কর্মদক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে অত্র ব্যাংকের স্টাফ কলেজ, ঢাকা এর মাধ্যমে বছরে ৪টি প্রশিক্ষণ কর্মসূচি আয়োজনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়।	বাস্তবায়িত
০৫	সভায় উপস্থিত নির্বাহী ও কর্মকর্তাবৃন্দ ব্যাংকের সেবার মানোন্নয়নে নিরবিচ্ছিন্ন নেটওয়ার্ক অব্যাহত রাখা, এটিএম বুথের সংখ্যা বৃদ্ধি, দর্শনীয় স্থানে শাখা/ কার্যালয়সমূহে ব্যাংকের সেবার নামের তালিকা বুলানো, ডিজিটাল ডিসপ্লে বোর্ড স্থাপন, এডিসি ভিত্তিক সেবার বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।	ব্যাংকের সেবার মানোন্নয়নে উর্ধ্বতন/ ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের সাথে আলোচনা করে এসব বিষয়ে পর্যায়ক্রমে বাস্তবায়ন/ পরিপালনে সিদ্ধান্ত হয়।	প্রক্রিয়াধীন
০৬	সভায় অত্র ব্যাংকের বিভিন্ন দপ্তরের নির্বাহী ও ব্যাংকের গ্রাহক প্রতিষ্ঠানের পক্ষে ৪ জন প্রতিনিধি মোস্তফা মেটালের পক্ষে জনাব মোঃ সেলিম সরকার, ইউনিক টেকনিক্যাল এর পক্ষে মোঃ আসাদুজ্জামান খান, স্পোর্টস বাজার এর পক্ষে মামুন খান এবং রাজউক ভবন কর্পোরেট শাখার গম্বাহক জনাব মোঃ নূর হোসেন উপস্থিত হয়ে সেবা প্রদান সংক্রান্ত আলোচনায় অংশ নেন এবং সেবা প্রদানের বিষয়ে মূল্যবান মতামত ব্যক্ত করেন।	সভায় উপস্থিত নির্বাহী ও প্রতিনিধিগণের মতামতের ভিত্তিতে সেবার মান উন্নয়নে মাঠ পর্যায়ে সেবা প্রদানের সাথে সংশ্লিষ্টদের প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদানের সিদ্ধান্ত হয়।	প্রক্রিয়াধীন
০৭	সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) মোতাবেক স্ব-স্ব ডিপার্টমেন্ট/ কার্যালয়/ দপ্তর কর্তৃক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে তৎপর থাকা এবং সেই সাথে সেবা গ্রহণকারীদের প্রতি আন্তরিক হওয়ার বিষয়েও আলোচনা হয়।	এতদ্বিষয়ে সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট/ কার্যালয়/ দপ্তরে কর্তব্যরত সবাইকে মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা মোতাবেক দায়িত্ব পালনের সিদ্ধান্ত হয়।	প্রক্রিয়াধীন

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

ধন্যবাদান্তে

শেহের সুলতানা

মহাব্যবস্থাপক

ও

সভাপতি

সিটিজেন চার্টার পরিবীক্ষণ ও বাস্তবায়ন কমিটি

১ ৪ ৫

বিষয় : "সিটিজেন চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি)" বিষয়ে "আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার নিবাহী ও কর্মকর্তা এবং গ্রাহকবৃন্দের সমন্বয়ে মতবিনিময় সভায় উপস্থিতির স্বাক্ষর :

ক্রমিক	নাম, পরিচয় ও ঠিকানা	মোবাইল নম্বর	স্বাক্ষর
১.	শ্রী: মুনির হুসাইন, ডিপ্লিটম, পরিচালক, ঢাকা	01977453276	
২.	হাবিবুল আবেদীন ডিপ্লিটম, রাজশাহী বোন নাম: সাদা	01309040544	
৩.	মোহাম্মদ আমরুল হুসাইন, এম.এস.সি কাজ: এম.এস.সি, ঢাকা	01821688330	
৪.	শ্রী: আলী আকবর হোসেন, SPO কাজ: এম.এস.সি, ঢাকা	01757323593	
৫.	শাহানা বেগম, এম.এস.সি, ডিপ্লিটম, কাজ: এম.এস.সি, ঢাকা	02982929992	
৬.	দিল্লীশাহ বেগম এম.এস.সি কাজ: এম.এস.সি, ঢাকা	02002820809	
৭.	Md Asaduzzaman Khan unique technical services	01712186522	
৮.	Mamun Khan Sports Bazar	01711101883	
৯.	Mr. Nur Hossain, Rayuk, Dhaka.	01710512110	
১০.	শ্রী: আলী আকবর হোসেন, এম.এস.সি কাজ: এম.এস.সি, ঢাকা	02000000889	
১১.	শ্রী: আমরুল হুসাইন, এম.এস.সি কাজ: এম.এস.সি, ঢাকা	01911736943	
১২.	শ্রী: সাদুল আলম, ডি.এম.সি, AODE	01554548517	
১৬.	শ্রী: আব্দুল হক ডি.এম.সি, Compliance Internal Dept. HCO	01313080087	22/03/2023
১৪.	শ্রী: সাদুল আলম, ডি.এম.সি (EMISD)	01791-434188	22/03/2023
১৫.	শ্রী: আব্দুল হক সোহান সি.এস.সি, ডি.এম.সি, BDMD	01216-205806	22/03/23
১৩.	Mr. Sanwar Jehan, AGM, BDMD	01710862662	
১৭.	Meher Sultana, GM, BDMD	01777750764	22-03-23
১৬.	Sabbasachi Saha	01676122302	22-03-23
১৯.	শ্রী: নাজিমুল হক, এম.এস.সি, এম.এস.সি কাজ: এম.এস.সি, ঢাকা	01712762218	
১০.	Mohmudul Hasan	01720467788	rehand
২১.	md Shujedur Rehman	01552314831	Rehman
২২.	md. Baharul Alam- AGM Remon corp. Ltd	01711077465	Alam.

AS

বিষয় : "সিটিজেন চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি)" বিষয়ে "আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার নির্বাহী ও কর্মকর্তা এবং গ্রাহকবৃন্দের সমন্বয়ে মতবিনিময় সভায় উপস্থিতির স্বাক্ষর :

ক্রমিক	নাম, পরিচয় ও ঠিকানা	মোবাইল নম্বর	স্বাক্ষর
23.	Md. Sohul Ahmed Monir PRD.	01743250058	Sohul
24	Md. Faruk Hossain Nijazee. SO. BDMD	01710-435853	Faruk
25	Md. Salim Sarker Head of Mostafa metal Purchase	01724600888	Salim
26	Md. Nurujjaman Islam, BDMD H/office, Dhaka.	01720209710	Nurujjaman