

জনতা ব্যাংক লিমিটেড  
বিজনেস ডেভেলপমেন্ট মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট  
প্রধান কার্যালয়  
ঢাকা

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

জনতা ব্যাংক লিমিটেড এর বার্ষিক কর্ম-সম্পাদন চুক্তি (এপিএ) এর অংশ হিসেবে ইতোমধ্যে অত্র ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২১) সিটিজেন চার্টার হালনাগাদকরত সংশ্লিষ্ট সাইট, কার্যালয়, ডিপার্টমেন্ট ও শাখায় প্রেরণ করা হয়েছে। শাখাসমূহ তা দৃশ্যমান স্থানে টাঙিয়ে সেবা গ্রহণকারীদেরকে অত্র ব্যাংকের সেবার বিষয়ে অবহিতকরণসহ সেবা প্রদান করছে।

মন্ত্রণালয়ের 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 নির্বাহী ও কর্মকর্তাবৃন্দের সমন্বয়ে একটি পরিবীক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে:

ক্রমঃ	নাম ও পদবী	কমিটির পদবী	মন্তব্য
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 কমিটি মাঠ পর্যায়ে সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী ব্যাংকের গ্রাহকগণকে সেবা প্রদান কার্যক্রম সরেজমিন পরিদর্শনপূর্বক এ বিষয়ে তদারকীসহ পর্যবেক্ষণ করছেন।

এতদ্বিষয়ে মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা পরিপালনে ইতোমধ্যে ব্যাংকের ১৮০ জন অফিসার/কর্মকর্তাবৃন্দের অংশগ্রহণে মন্ত্রণালয়ের প্রশিক্ষকদের মাধ্যমে প্রশিক্ষণ কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়েছে। এছাড়াও গ্রাহকবৃন্দের সহজে সন্তোষজনক সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে বিভাগীয় কার্যালয় ঢাকা-উত্তর ও দক্ষিণ এর তত্ত্বাবধানে ২টি বিভাগে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে গ্রাহক সমাবেশ করা হয়েছে। প্রমাণক হিসেবে সমাবেশের ছবি, অফিস নির্দেশসহ তথ্য দলিলাদির কপি সংযুক্ত করা হলো।

উল্লেখ্য, সেবা প্রদানের বিষয়ে শাখা ও নিয়ন্ত্রণকারী কার্যালয়সমূহ এই মর্মে প্রত্যয়ন করেছে যে, ব্যাংকের গ্রাহকবৃন্দকে সহজে সন্তোষজনক সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে মাঠ পর্যায়ে সিটিজেন চার্টারের বর্ণিত সর্বশেষ নির্দেশনা অনুযায়ী গ্রাহকদেরকে প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান করা হচ্ছে।



মোঃ নূরুজ্জামান ইসলাম  
এসপিও



মোঃ সরোয়ার জাহান  
এজিএম