

শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

নং..... তারিখ ২২/০২/২০

এজিএম.....

পিও/এসপিও.....

এসও/কর্মকর্তা.....

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

অর্থ মন্ত্রণালয়

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ

www.fid.gov.bd

উপ মহাব্যবস্থাপক

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর/২২) সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি : জনাব বদরে মুনির ফেরদৌস, যুগ্মসচিব ও ফোকাল পয়েন্ট, সিটিজেনস্ চার্টার
স্থান : জুম প্রাটফর্ম
তারিখ ও সময় : ২৭ ডিসেম্বর ২০২২, মঙ্গলবার, সকাল ১১.০০ ঘটিকায়
উপস্থিতি : পরিশিষ্ট-ক

সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করে। অতঃপর সভাপতি প্রতিটি প্রতিষ্ঠানের গ্রহণযোগ্য ও জনবান্ধব সিটিজেন চার্টার প্রস্তুত কল্পে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক সৃজিত প্রেরিত সিটিজেন চার্টার নির্দেশিকা ২০১৭, এর বিভিন্ন অনুচ্ছেদ পাঠ করে শোনান।

তিনি সিটিজেন চার্টারের সেবাসমূহ যেমন নাগরিক সেবা, প্রাতিষ্ঠানিক সেবা এবং অভ্যন্তরীণ সেবা সম্পর্কে আলোচনা করেন। এছাড়াও তিনি সিটিজেন চার্টার কাঠামো বিষয়ে আলোচনা করেন এবং কোন কাঠামো কার জন্য প্রযোজ্য হবে এই বিষয়ে ও আলোচনা করেন।

অতঃপর তিনি নিম্নরূপে সুনির্দিষ্টভাবে ছয়টি ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের সিটিজেন চার্টার বিষয়ে পর্যালোচনা করেন:

হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন: হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন এর ওয়েবসাইটে প্রকাশিত সিটিজেন চার্টারে নির্ধারিত ছকে মিশন ও ভিশন হালনাগাদ করা হয়েছে। তাদের সিটিজেন চার্টার লিফলেট আকারে বিতরণ করা হলেও ২য় ত্রৈমাসিকে তারা তাদের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স আকারে ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করেন।

সোনালী ব্যাংক: সভাপতি বলেন, সিটিজেন চার্টার গঠনে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক যে নির্দেশনা/২০১৭ দিয়েছে তা সঠিকভাবে প্রতিফলন হয়নি। তিনি বলেন, প্রধান কার্যালয় এবং শাখা কার্যালয়ের কাজ আলাদা হবে। এ বিষয়ে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের ফোকাল পয়েন্ট বলেন এ বিষয়ে হালনাগাদের কাজ চলমান রয়েছে।

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক: ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা (বিকেবি) জানান, তারা তাদের সিটিজেন চার্টারকে প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয় এবং শাখার কার্যালয়ে শ্রেণিবিন্যাস করেন। এবং প্রতিটি কার্যালয়ের সিটিজেন চার্টার বিষয়ে কার্যক্রমগুলো আলাদা আলাদাভাবে বিভক্ত করেন। সভাপতি মহোদয় বলেন, সিটিজেন চার্টারে ফোকাল পয়েন্ট পরিবর্তন হলে তা এ বিভাগকে অবহিত করে ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে। তিনি আরও বলেন, ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ঘনঘন পরিবর্তন করা যাবে না। ইতোমধ্যে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক-এর ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা পরিবর্তন হয়েছে কিন্তু তারা এ বিভাগকে অবহিত করেননি এবং ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা পরিবর্তনের সাথে সাথে সংশ্লিষ্ট নথি রক্ষণাবেক্ষণের বিষয়টির ওপর গুরুত্ব দেওয়ার জন্য সভাপতি মহোদয় নির্দেশ দেন।

অগ্রণী ব্যাংক: ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা (অগ্রণী ব্যাংক) বলেন তারা ইতোমধ্যে তাদের ২য় ত্রৈমাসিকে যে সকল কার্যক্রম ছিল তা শতভাগ বাস্তবায়িত হয়েছে।

রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক: ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা (রোকাব) বলেন তারাও ইতোমধ্যে তাদের ২য় ত্রৈমাসিকে যে সকল কার্যক্রম ছিল তা শতভাগ বাস্তবায়িত হয়েছে।

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক: ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা (প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক) বলেন, তাদের ২য় ত্রৈমাসিকে যে সকল কার্যক্রম ছিল তা শতভাগ বাস্তবায়িত হয়েছে।

আলোচনা:

সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালকের সচিবালয়-১

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

নং..... তারিখ ২২/০২/২০

বিভাগ DGM.....

BeBD

উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক

ব্যবস্থাপনা পরিচালকের সচিবালয়

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

নং ৩২০৭..... তারিখ ২২/০২/২০

ডিএমডি.....

জিএম.....

ডিজিএম.....

ব্যবস্থাপনা পরিচালক

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্ত
১	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করতে হবে এবং ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে তা নিজ নিজ ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে।	ত্রৈমাসিকভিত্তিক সিটিজেন চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করতে হবে ও ওয়েবসাইটে প্রদর্শনসহ এ বিভাগের সংশ্লিষ্ট কমিটির নিকট প্রেরণ করতে হবে।	ফোকাল কর্মকর্তা (সংশ্লিষ্ট প্রতিনিধি)
২	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করতে হবে।	ত্রৈমাসিক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত ১০০% বাস্তবায়ন করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা(সংশ্লিষ্ট প্রতিনিধি)
৩	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন করতে হবে। মোট সভা ৪ টি আয়োজন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে তাঁর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন করতে হবে এবং নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে ওয়েবসাইটে প্রদর্শনসহ এ বিভাগের সংশ্লিষ্ট কমিটির নিকট প্রেরণ করতে হবে। দপ্তর/সংস্থাবিহীন প্রতিষ্ঠানসমূহের আপাতত: কোন কার্যক্রম নিতে হবে না। তবে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এ বিষয়ে কোন নির্দেশনা দিলে পরবর্তী পাক্ষিকে জানানো হবে।	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা(সংশ্লিষ্ট প্রতিনিধি)
৪	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ (আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসহ)অবহিত করার বিষয়ে সভায় আলোচনা হয় এবং তা প্রতিটি ত্রৈমাসিকের নির্দিষ্ট দিবসের মধ্যে হালনাগাদ করতে হবে।	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ (আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসহ) করতে হবে এবং ওয়েবসাইটে প্রদর্শনসহ এ বিভাগের সংশ্লিষ্ট কমিটির নিকট প্রেরণ করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা(সংশ্লিষ্ট প্রতিনিধি)
৫	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন করা। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ এ এর মোট লক্ষ্যমাত্রা ধরা হয়েছে মোট দুই (০২)টি। তবে কর্মকর্তাগণের স্তরভেদে সিটিজেন চার্টার সুবিদিত করার জন্য প্রশিক্ষণ প্রয়োজন মর্মে প্রতীয়মান হয়। কারণ ওয়েবসাইটে বাস্তবায়িত/প্রদর্শিত সিটিজেন চার্টার আলোচনা/পর্যালোচনা হলে ভুল-ত্রুটি দূর হবে। পরবর্তী সভা থেকে প্রতিটি দপ্তর/সংস্থার ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাগণকে তাদের সিটিজেন চার্টার প্রেজেন্টেশনের মাধ্যমে উপস্থাপন করার	ক) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার কর্মকর্তাগণের স্তরভেদে প্রশিক্ষণের আয়োজন করতে হবে এবং যথা সময়ে ওয়েবসাইটে প্রদর্শনসহ এ বিভাগের সংশ্লিষ্ট কমিটির নিকট প্রেরণ করতে হবে। খ) পরবর্তী সভায় প্রতিটি দপ্তর/সংস্থার ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাগণকে তাদের সিটিজেন চার্টার প্রেজেন্টেশনের মাধ্যমে উপস্থাপন করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা(সংশ্লিষ্ট প্রতিনিধি)

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
	বিষয়ে আলোচনা করা হয়।		
৬	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। স্টকহোল্ডার বলতে কর্মচারী ও প্রত্যক্ষ সেবা গ্রহীতাকে বুঝায়। তাদের সমন্বয়ে সভা আহ্বান করা প্রয়োজন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে এবং কার্যবিবরণী যথা সময়ে ওয়েবসাইটে প্রদর্শনসহ এ বিভাগের সংশ্লিষ্ট কমিটির নিকট প্রেরণ করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা(সংশ্লিষ্ট প্রতিনিধি)

০৩। পরিশেষে সভাপতি online platform এ অংশগ্রহণকারী সকলকে জনবান্ধব সিটিজেন চার্টার গঠনে উদ্বুদ্ধ হওয়ার অনুরোধ করে ধন্যবাদ জ্ঞাপনের মাধ্যমে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষরিত/-
(বদরে মুনীর ফেরদৌস)
যুগ্মসচিব
ও
আহ্বায়ক
সিটিজেনস চার্টার কমিটি
ফোন: ৯৫৪৬৩৩৩

স্মারক নং: ৫৩.০০.০০০০.২০০.৯৯.০০৩.২২-৬৭(১)

তারিখ: ২৯ ডিসেম্বর ২০২২

বিতরণ: (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
- ২। চেয়ারম্যান, বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ, এসবিসি টাওয়ার (৯ম তলা), ৩৭/এ দিলকুশা বা/এ ঢাকা-১০০০।
- ৩। এক্সিকিউটিভ ভাইস চেয়ারম্যান, মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি, গুলফেশা প্লাজা, বড় মগবাজার, ঢাকা
- ৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল
- ৫। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, জনতা ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা
- ৬। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা
- ৭। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, রূপালী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা
- ৮। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা
- ৯। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা
- ১০। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
- ১১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, রাজশাহী
- ১২। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, কর্মসংস্থান ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ১৩। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ১৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ১৫। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ১৬। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ১৭। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, জীবন বীমা কর্পোরেশন, দিলকুশা, মতিঝিল, ঢাকা
- ১৮। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, সাধারণ বীমা কর্পোরেশন, দিলকুশা, মতিঝিল, ঢাকা