



বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক  
প্রধান কার্যালয়  
৮৩-৮৫ মতিঝিল বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০।  
শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ  
E-mail:dgmbcbd@krishibank.org.bd

সূত্র নং- বিকেবি/প্রকা/শানিব্যুবি-১(১২৮)/সিঃচার্টার/২০২২-২০২৩/১০৯৪

তারিখঃ ১৬ মার্চ ২০২৩ খ্রি.

পরিচালক  
হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট  
বাংলাদেশ ব্যাংক  
প্রধান কার্যালয়  
ঢাকা।

দৃষ্টি আকর্ষণঃ এটিএম কামরুল কবীর ভূঞা, অতিরিক্ত পরিচালক।

বিষয়ঃ সিটিজেনস্ চার্টার বাস্তবায়ন বিষয়ক অগ্রগতি প্রতিবেদন দাখিলকরণ প্রসংগে।

প্রিয় মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা, হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট-১ (অর্গানাইজেশন এন্ড ডেভেলপমেন্ট উইং) এর ২৬ ফেব্রুয়ারি ২০২৩ তারিখের পত্র নং- এইচআরডি-১(ওএন্ডডি)/৬৬০/২০২৩-৯৩৫ এর প্রতি সদয় দৃষ্টি আকর্ষণ করা যাচ্ছে।

০২) বর্ণিত পত্রের নির্দেশনা অনুযায়ী বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক কর্তৃক সিটিজেনস্ চার্টার সংক্রান্ত গৃহিত ব্যবস্থাদি সম্পর্কিত তথ্যাদি অন্তর্ভুক্ত করে বাস্তবায়ন বিষয়ক অগ্রগতি প্রতিবেদন সদয় পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্যে এতদসংগে প্রেরণ করা হলো।

০৩) উল্লেখ্য পত্রে উল্লেখিত ইমেইলেও (citizens.charter@bb.org.bb) প্রতিবেদনটি প্রেরণ করা হয়েছে।

অনুমোদনক্রমে-

আপনার বিশ্বস্ত

সংযুক্তিঃ বর্ণনা অনুযায়ী (০৪ পাতা)

(কে.এম. হাবিব-উন-নবী)

উপমহাব্যবস্থাপক

ও

ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি

ফোনঃ ০২-২২৩৩৫৪০২৫

সূত্র নং- বিকেবি/প্রকা/শানিব্যুবি-১(১২৮)/সিঃচার্টার/২০২২-২০২৩/১০৯৪

তারিখঃ ১৬ মার্চ ২০২৩ খ্রি.

সদয় অবগতির জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলোঃ-

- ০১) চীফ স্টাফ অফিসার, ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সচিবালয়, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ০২) স্টাফ অফিসার, সকল উপব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সচিবালয়, বিকেবি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ০৩) নথি/মহানথি।

(ওয়ালি-উল-ইসলাম)

উর্ধ্বতন মুখ্য কর্মকর্তা



# বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

৮৩-৮৫ মতিঝিল বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০।

শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ

E-mail: dgmbcbd@krishibank.org.bd

## সিটিজেনস্ চার্টার বাস্তবায়ন বিষয়ক অগ্রগতি প্রতিবেদন


ক্রমিক	বিষয়বস্তু	গৃহিত ব্যবস্থা	মন্তব্য
(০১)	সিটিজেনস্ চার্টার বাস্তবায়ন টিম গঠন	ব্যাংক ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ০৩ (তিন) সদস্য বিশিষ্ট একটি সিটিজেনস্ চার্টার বাস্তবায়ন টিম গঠন করা হয়েছে।	সংযুক্তিঃ পাতা নং-০১
(০২)	সিটিজেনস্ চার্টার তদারকির জন্য পরিবীক্ষণ কমিটি গঠন	ব্যাংক ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে ২০২২-২০২৩ অর্থবছরে প্রতি প্রান্তিকেই সিটিজেনস্ চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি) পরিবীক্ষণ কমিটি গঠন করা হয়েছে।	সর্বশেষ ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ'২০২৩) এর সিটিজেনস্ চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি) পরিবীক্ষণ কমিটির তথ্যাদি সংযুক্ত করা হলো। সংযুক্তিঃ পাতা নং-০২
(০৩)	মনোনীত ফোকাল পয়েন্ট ও ডেপুটি ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি	ব্যাংক ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে নিম্নোক্ত কর্মকর্তাদ্বয়কে ফোকাল পয়েন্ট ও ডেপুটি ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা হিসেবে মনোনীত করা হয়েছেঃ (০১) জনাব কে. এম. হাবিব-উন-নবী উপমহাব্যবস্থাপক, শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ ও সদস্য সচিব ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা। ইমেইলঃ dgmbcbd@krishibank.org.bd মোবাইল নম্বরঃ ০১৭১২২২৭২২২ (০২) জনাব ওয়ালি-উল-ইসলাম উর্ধ্বতন মুখ্য কর্মকর্তা, শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা। ইমেইলঃ walyulislam1988@gmail.com মোবাইল নম্বরঃ ০১৭১১০৭৫৮১৭	সর্বশেষ ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ'২০২৩) এ মনোনীত ফোকাল পয়েন্ট ও ডেপুটি ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি সংযুক্ত করা হলো। সংযুক্তিঃ পাতা নং-০২
(০৪)	সিটিজেনস্ চার্টার বাস্তবায়ন সংক্রান্ত সময়াবদ্ধ কর্মপরিকল্পনা	অর্থ মন্ত্রণালয়ের আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ এবং বাংলাদেশ ব্যাংক এর বিআরপিডি সার্কুলার নং-১৭/২০২২ অনুযায়ী সিটিজেনস্ চার্টার বাস্তবায়ন সংক্রান্ত সময়াবদ্ধ কর্মপরিকল্পনা বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক কর্তৃক গ্রহণ করা হয়েছে এবং তা যথাযথ সময়ে বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া চলমান রয়েছে।	বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক এর সিটিজেনস্ চার্টার বাস্তবায়ন সংক্রান্ত সময়াবদ্ধ কর্মপরিকল্পনা ও বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন সংযুক্ত করা হলো। সংযুক্তিঃ পাতা নং-০৩

  
২৩.০৬.২৩

(ওয়ালি-উল-ইসলাম)  
উর্ধ্বতন মুখ্য কর্মকর্তা

ও

বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা।

  
২৩.০৬.২৩

(কে. এম. হাবিব-উন-নবী)  
উপমহাব্যবস্থাপক

ও

ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা।



বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

৮৩-৮৫ মতিঝিল বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০।

শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ

E-mail: dgmbcbd@krishibank.org.bd

সূত্র নং- বিকেবি/প্রকা/শানিবাউবি-১(১২৮)/সিঃচার্টার/২০২২-২০২৩/১০৪৪

তারিখঃ ০৬ মার্চ ২০২৩ খ্রিঃ

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয় এর সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন টিমঃ

ক্রঃনং	নাম (জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে নয়)	পদবী	কমিটিতে অবস্থান
০১	জনাব কে. এম. হাবিব-উন-নবী	উপমহাব্যবস্থাপক, শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ	টিম লিডার
০২	জনাব ওয়ালি-উল-ইসলাম	উর্ধ্বতন মুখ্য কর্মকর্তা, শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ	সদস্য
০৩	জনাব বিপুল চন্দ্র সরকার	মুখ্য কর্মকর্তা, শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ	সদস্য

অনুমোদনক্রমে-

(কে.এম.হাবিব-উন-নবী)

উপমহাব্যবস্থাপক

ও

ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি

ফোনঃ ০২-২২৩৩৫৪০২৫

ইমেইলঃ dgmbcbd@krishibank.org.bd



বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

৮৩-৮৫ মতিঝিল বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০।

শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ

E-mail:dgmbcbd@krishibank.org.bd

সূত্র নং- বিকেবি/প্রকা/শানিবাউবি-১(১২৮)/সিঃচার্টার/২০২২-২০২৩/১০৪৩

তারিখঃ ০৬ মার্চ ২০২৩ খ্রিঃ

সচিব

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ

অর্থ মন্ত্রণালয়

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

বাংলাদেশ সচিবালয়

ঢাকা।

দৃষ্টি আকর্ষণঃ জনাব বদরে মুনির ফেরদৌস, যুগ্ম সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।

বিষয়ঃ ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ৩য় ত্রৈমাসিকে (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন প্রসংগে।

মহোদয়,

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২০২৩ এর অনুচ্ছেদ নং ১.১ অনুযায়ী ২০২২-২৩ অর্থবছরের ৩য় ত্রৈমাসিকে (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২২) বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি নিম্নোক্তভাবে পুনর্গঠন করা হয়েছেঃ

ক্রঃনং	নাম (জেষ্ঠ্যতার ভিত্তিতে নয়)	পদবী	কমিটিতে অবস্থান
০১	জনাব চানু গোপাল ঘোষ	উপব্যবস্থাপনা পরিচালক	সভাপতি
০২	জনাব মোছাঃ আখিয়ারা খানম	উপমহাব্যবস্থাপক, ট্রেজারী ম্যানেজমেন্ট বিভাগ	সদস্য
০৩	জনাব মোহাম্মদ মঈনুল ইসলাম	উপমহাব্যবস্থাপক, ক্রেডিট বিভাগ	সদস্য
০৪	জনাব মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান	উপমহাব্যবস্থাপক, আন্তর্জাতিক বাণিজ্য বিভাগ	সদস্য
০৫	জনাব খান তামজিদ আহমেদ	উপমহাব্যবস্থাপক, কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ	সদস্য
০৬	জনাব কে. এম. হাবিব-উন-নবী	উপমহাব্যবস্থাপক শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ	সদস্য সচিব ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা। ইমেইলঃ dgmbcbd@krishibank.org.bd মোবাইল নম্বরঃ ০১৭১২২২৭২২২
০৭	জনাব ওয়ালি-উল-ইসলাম	উর্ধ্বতন মুখ্য কর্মকর্তা শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ	বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা। ইমেইলঃ walyulislam1988@gmail.com মোবাইল নম্বরঃ ০১৭১১০৭৫৮১৭

০২) সদয় অবগতির জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ সংক্রান্ত পুনর্গঠিত কমিটির তথ্য প্রেরণ করা হলো।

শ্রদ্ধান্তে-

আপনার বিশ্বস্ত

(চানু গোপাল ঘোষ)

উপব্যবস্থাপনা পরিচালক

ফোনঃ ০২-৪৭১১৯১০৯

ইমেইলঃdmd01@krishibank.org.bd



বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

৮৩-৮৫ মতিঝিল বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০।

শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ

E-mail: dgmbcbd@krishibank.org.bd

আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২২-২৩	বাস্তবায়ন অগ্ৰগতি ২০২২-২০২৩				এ পর্যন্ত বাৎসরিক অর্জন ২০২২-২০২৩	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	প্রদত্ত প্রমাণক	মন্তব্য
				১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২২)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২২)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২২)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-মে ২০২২)				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯=৫+৬+৭+৮	১০	১১	১২
[১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন	[১.১.১] কমিটি পুনর্গঠিত	৩	৪	১	১	১	৩০.০৬.২০২৩ তারিখের বাস্তবায়িত হবে	৩	শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ		
[১.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.২.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত এবং প্রতিবেদন প্রেরিত	৪	৯০%	১০০%	১০০%	৩০.০৩.২০২৩ তারিখের বাস্তবায়িত হবে	৩০.০৬.২০২৩ তারিখের বাস্তবায়িত হবে	১০০%	শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ		
[১.৩] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন	[১.৩.১] সভা আয়োজিত	২	৪	১	১	১	৩০.০৬.২০২৩ তারিখের বাস্তবায়িত হবে	৩	শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ		
[১.৪] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ (আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসহ)	[১.৪.১] হালনাগাদকৃত	৯	৪	১	১	৩০.০৩.২০২৩ তারিখে সম্পন্ন হবে	৩০.০৬.২০২৩ তারিখের বাস্তবায়িত হবে	৩	শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ		
[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা আয়োজিত	৩	২	১	১	২৭.০৩.২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত হবে	৩০.০৬.২০২৩ তারিখের বাস্তবায়িত হবে	৩	বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক স্টাফ কলেজ		
[২.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	৪	২	-	১	-	৩০.০৬.২০২৩ তারিখের বাস্তবায়িত হবে	১	শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ		

(ওয়ালি-উল-ইসলাম)  
উর্ধ্বতন মুখ্য কর্মকর্তা

ও

বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

(কে. এম. হাবিব-উন-নবী)  
উপমহাব্যবস্থাপক

ও

ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা