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

সুত্র নং- বিকেবি/প্রকা/শানিব্যউবি-১(১২৮)/সিঃচার্টার/২০২২-২০২৩/১৩৭৭(১) তারিখঃ ০৪ জুন ২০২৩ খ্রি.

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে পরিবীক্ষন কমিটির ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের চতুর্থ প্রান্তিক (এপ্রিল-জুন'২০২৩) এর সভা আয়োজন প্রসংগে।

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়ন, পরিবীক্ষণ ও মুল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২০২৩ এর অর্ন্তগত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মুল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২৩ এর অনুচ্ছেদ নং ১.১ অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক প্রতি ত্রৈমাসিকে সভা আয়োজন, সভায় সিদ্ধান্ত গ্রহণ এবং সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের নির্দেশনা রয়েছে।

০২। বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের চতুর্থ প্রান্তিক (এপ্রিল-জুন'২০২৩) এর সভা ০৮.০৬.২০২৩ তারিখে বিকাল ৩.০০ ঘটিকায় প্রধান কার্যালয়ের পর্ষদ সভাকক্ষে অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত সভায় কমিটির সকল সদস্যবৃন্দকে উপস্থিত থাকার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

আলোচ্য বিষয়ঃ
(ক) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ।
(খ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী প্রধান কার্যালয় এর সেবা প্রদান যাঁচাইকরণ।
(গ) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পূণর্গঠন।
(ঘ) বিবিধ।

০৪.০৬.২৩
(কে.এম. হাবিব-উন-হাবীব)
উপমহাব্যবস্থাপক
ফোন নম্বরঃ ০২-২২৩৩৫৪০২৫

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে
পরিবীক্ষন কমিটির সকল সদস্য

সুত্র নং- বিকেবি/প্রকা/শানিব্যউবি-১(১২৮)/সিঃচার্টার/২০২২-২০২৩/১৩৭৭(১) তারিখঃ ০৪ জুন 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 উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সচিবালয়, বিকেবি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০৩) স্টাফ অফিসার, সকল মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের দপ্তর, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৪) উপমহাব্যবস্থাপক, ট্রেজারী ম্যানেজমেন্ট বিভাগ/ক্রেডিট বিভাগ/ আন্তর্জাতিক বাণিজ্য বিভাগ/কেন্দ্রীয় হিসাব বিভাগ বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০৫) নথি/মহানথি।

08.06.2023
(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

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে পরিবীক্ষণ কমিটির চতুর্থ প্রান্তিক (এপ্রিল-জুন'২০২৩) এর সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতিঃ জনাব মোহাঃ খালেদুজ্জামান,
মহাব্যবস্থাপক, পরিকল্পনা ও পরিচালন মহাবিভাগ
তারিখ ও সময়ঃ ০৮.০৬.২০২৩, বেলা ৩.০০ ঘটিকা।
স্থানঃ পর্ষদ সভাকক্ষ, প্রধান কার্যালয়।
উপস্থিতিঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে পরিবীক্ষণ কমিটির সকল সদস্য (পরিশিষ্ট-ক)।

সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে শুভেচ্ছা জানিয়ে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) ২০২২-২০২৩ এর নির্দেশনা অনুয়ায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির চতুর্থ প্রান্তিক (এপ্রিল-জুন'২০২৩) এর সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভার শুরুতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী গ্রাহক সেবা প্রদান ও ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালিত হচ্ছে কিনা সে সংক্রান্ত বিষয়ে আলোচনা এবং সঠিকভাবে বাস্তবায়নের জন্য দিকনির্দেশনা ও পরামর্শ প্রদান করা হয়। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্য সচিব জনাব কে.এম.হাবিব-উন-নবী, উপমহাব্যবস্থাপক, শাখা নিয়ন্ত্রণ ও এবং ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ সভাপতি মহোদয়ের অনুমতিক্রমে আলোচ্যসূচি অনুযায়ী সভার বিষয়সমূহ বিস্তারিত উপস্থাপন করেন।

০২) আলোচ্য বিষয়ঃ

ক্রমিক নং	আলোচ্য বিষয়সমূহ
০১	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ।
০২	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী প্রধান কার্যালয় এর সেবা প্রদান যাঁচাইকরণ।
০৩	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পুণর্গঠন।
০৪	বিবিধ।

০৩) সভায় বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২২-২০২৩ এর অর্ন্তগত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ এর কার্যক্রমের আওতায় ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণের বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়। হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করার বিষয়ে মতামত প্রদান করা হয়।

০৪) দৈবচয়ন ভিত্তিতে প্রধান কার্যালয় এর ঋণ আদায় বিভাগের এর সুদ মওকুফ সেবা প্রদান সংক্রান্ত তথ্য পর্যালোচনা করা হয়। মাঠ পর্যায় হতে গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে মাঠ কার্যালয়ের সুপারিশসহ আবেদন প্রাপ্তির পর যথাসময়ে সেবা প্রদান করা হয় কিনা সেবিষয়ে পর্যালোচনা করা হয়। পর্যালোচনায় দেখা যায় সুদ মওকুফ প্রস্তাবনা প্রাপ্তির পর প্রয়োজনীয় তদন্ত সাপেক্ষে তা যথাসময়ে ব্যবস্থা গ্রহন/সিদ্ধান্ত প্রদান করা হয়।

০৫) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী বিস্তারিত আলোচনা শেষে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি তৃতীয় ত্রৈমাসিকে পুণর্গঠন করার বিষয়ে নির্দেশনা প্রদান করা হয়।

০৬) এছাড়াও সভার সভাপতি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ সংক্রান্ত অন্যান্য কার্যক্রম সতর্কতার সাথে শতভাগ সম্পন্ন করার জন্য সভায় উপস্থিত সদস্যবৃন্দকে পরামর্শ প্রদান করেন। বিস্তারিত আলোচনা শেষে সর্বসম্মতিক্রমে অপর পৃষ্ঠায় বর্ণিত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়।

চলমান পাতা-০২

০৭। গৃহিত সিদ্ধান্তসমূহঃ

ক্রমিক নং	গৃহিত সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী বিভাগ
০১	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদপূর্বক ব্যাংকের ওয়েবসাইটে ডিজিটাল লিংকসহ ওয়ার্ড ফাইল আপলোড করতে হবে।	শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ ও আইসিটি সিস্টেমস্, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ
০২	প্রধান কার্যালয় এর ঋণ আদায় বিভাগের সুদ মওকুফ সংক্রান্ত সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে তা যথাসময়ে করা হয় কিনা যাঁচাইকরণ করতে হবে।	শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ
০৩	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা এবং বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার তথ্য (ইমেইল ও মোবাইল নাম্বার) সংযুক্ত করে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পুণর্গঠন করতে হবে।	শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ

০৮। পরিশেষে, গৃহিত সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়নের নির্দেশনা প্রদান করে সকলের সুস্বাস্থ্য কামনা এবং সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

১৪/০৬/২০২৩

(মোহাঃ খালেদুজ্জামান)
মহাব্যবস্থাপক
পরিকল্পনা ও পরিচালন মহাবিভাগ
ও
সভাপতি
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে পরিবীক্ষণ কমিটি

সুত্র নং- বিকেবি/প্রকা/শানিব্যউবি-১(১২৮)/সিঃচার্টার/২০২২-২০২৩/১৪৫৯ তারিখঃ ১৪ জুন ২০২৩ খ্রি.

সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলোঃ-

০১) চিফ স্টাফ অফিসার, ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সচিবালয়, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০২) স্টাফ অফিসার, উপব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়গণের সচিবালয়, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০৩) স্টাফ অফিসার, সকল মহাব্যবস্থাপক মহোদয়গণের দপ্তর, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৪) সচিব/সকল উপমহাব্যবস্থাপক, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০৫) নথি/মহানথি।

১৪.০৬.২৩

(কে.এম. হাবিব-উন-নবী)
উপমহাব্যবস্থাপক