



বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়

৮৩-৮৫, মতিঝিল বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০।

ফোন : ০২-২২৩৩৫৪০২৫

ই-মেইল: dgmbcbd@krishibank.org.bd

শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ

সূত্র নং: প্রকা/শানিব্যউবি-১(২৭) বিবিধ/২০২৩-২০২৪/৯৪৯

তারিখ: ০৪-০২-২০২৪ খ্রি.

- ১। মহাব্যবস্থাপক, সকল বিভাগীয় কার্যালয়
 - ২। মহাব্যবস্থাপক, স্থানীয় মুখ্য কার্যালয়, ঢাকা
 - ৩। বিভাগীয় নিরীক্ষা কর্মকর্তা, সকল বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়
 - ৪। উপ-মহাব্যবস্থাপক, সকল কর্পোরেট শাখা
 - ৫। মুখ্য আঞ্চলিক/আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, সকল মুখ্য আঞ্চলিক/আঞ্চলিক কার্যালয়
 - ৬। আঞ্চলিক নিরীক্ষা কর্মকর্তা, সকল আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয়
 - ৭। শাখা ব্যবস্থাপক (মুখ্য আঞ্চলিক/ আঞ্চলিক কার্যালয়ের মাধ্যমে)
- বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।

বিষয়ঃ শাখা/কার্যালয়ের কর্মপরিবেশ ও ব্যাংকার-কাষ্টমার সম্পর্ক উন্নয়নের লক্ষ্যে ফেব্রুয়ারী মাসব্যাপী (০৫-০২-২০২৪ হতে ২৯-০২-২০২৪ তারিখ পর্যন্ত) বিশেষ কর্মসূচী পরিপালন প্রসঙ্গে।

প্রিয় মহোদয়,

শিরোনামে বর্ণিত বিষয়ের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করা হলো।

০২। ব্যাংকের কর্মপরিবেশ এবং ব্যাংকার কাষ্টমার সম্পর্ক ব্যাংকিং সেবা মান উন্নয়নের অন্যতম প্রধান শর্ত। উন্নত গ্রাহকসেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে বিগত ২৩-০৮-২০২৩ হতে ৩০-১১-২০২৩ ইং তারিখ পর্যন্ত ঘোষিত ১০০ দিনের কর্মপরিকল্পনায় শাখার 'কর্মপরিবেশ উন্নয়ন' অন্যতম খাত হিসেবে উল্লেখ করা হয়। কিন্তু ব্যাংকের উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ শাখার সাইনবোর্ড, আসবাবপত্র, কর্মপরিবেশ ইত্যাদির অবস্থা সরেজমিনে পরিদর্শন করে চরম হতাশা প্রকাশ করেন। এবিষয়ে প্রধান কার্যালয় হতে বারবার তাগাদা দেয়া সত্ত্বেও আশানুরূপ অগ্রগতি না হওয়ায় ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় অসন্তোষ প্রকাশ করে আগামী ০৫-০২-২০২৪ হতে ২৯-০২-২০২৪ তারিখ পর্যন্ত সকল শাখা/কার্যালয়ে জরুরীভিত্তিতে নিম্নোক্ত কার্যাদি সম্পাদনের জন্য নির্দেশনা প্রদান করেছেনঃ-

ক) পুরাতন সাইনবোর্ড পরিবর্তন করাঃ সকল শাখা/কার্যালয়ের জরাজীর্ণ/নষ্ট/ভাঙ্গা সাইনবোর্ড অগ্রাধিকার ভিত্তিতে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পরিবর্তন নিশ্চিত করতে হবে (তালিকা সংযুক্ত করা হলো);

খ) টিনশেড ভবনে অবস্থিত ব্যাংকের শাখাঃ বুকিপুর্ন টিনশেড ভবনে অবস্থিত ব্যাংকের শাখা নিরাপদ ও ব্যবসায়িকভাবে গুরুত্বপূর্ণ জায়গায় দ্রুত স্থানান্তরের প্রস্তাব প্রেরণ করতে হবে;

গ) ফার্নিচার মেরামত বা পরিবর্তন করাঃ মেরামতযোগ্য সকল ফার্নিচার মেরামত করে ব্যবহার উপযোগী করতে হবে। প্রয়োজনে মেরামতের অযোগ্য ফার্নিচার পরিবর্তন করে দ্রুত নতুন ফার্নিচার সরবরাহ করতে হবে;

ঘ) ১০ বছরের অধিক পুরাতন অপ্রয়োজনীয় রেজিস্টার/নথি স্থানান্তর বা ধ্বংস করাঃ ব্যাংকের সংগঠন ও পদ্ধতি বিভাগ (বর্তমানে ম্যানপাওয়ার প্লানিং এন্ড ডেভেলপমেন্ট বিভাগ) হতে ১৩-০৫-১৯৯৮ ইং তারিখে জারীকৃত "ব্যাংকের রেকর্ডপত্র সংরক্ষণ ও বিনষ্টকরণ" সংক্রান্ত পরিকল্পনা পরিপত্র-০৪/৯৮ এর নির্দেশনা অনুসরণপূর্বক পুরাতন ও অপ্রয়োজনীয় রেজিস্টার/নথি/অন্যান্য কাগজপত্র ধ্বংস করার ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে;

ঙ) কার্যালয়/শাখা অফিস পরিষ্কার পরিচ্ছন্নকরণ ও রং করাঃ কার্যালয়/শাখা নিয়মিত পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন করতে হবে। মেঝে ও দেয়ালে যেন কোনো দাগ, ময়লা ও আবর্জনা না থাকে সেবিষয়ে নিয়মিত লক্ষ্য রাখতে হবে। প্রয়োজনে ভবন মালিকের সাথে যোগাযোগ করে কার্যালয়/শাখা রং করতে হবে;

৮৮

চলমান পাতা- ০২

চ) গ্রাহকদের সাথে মতবিনিময় সভাঃ প্রত্যেক মূখ্য অঞ্চল/অঞ্চলের আওতাধীন ব্যবসায়িকভাবে গুরুত্বপূর্ণ একটি উপজেলায় “ব্যাংকার-কাস্টমার সম্পর্ক ও গ্রাহক সেবা উন্নয়ন” শীর্ষক গ্রাহকদের সাথে মতবিনিময় সভা আয়োজন করতে হবে;

ছ) গ্রাহক সেবা উন্নয়ন মাস পালনঃ এছাড়া ব্যাংকার-কাস্টমার সম্পর্ক ও উন্নত গ্রাহক সেবা প্রদানের লক্ষ্যে প্রতিটি শাখায় ফেব্রুয়ারী মাসব্যাপী “গ্রাহক সেবা উন্নয়ন মাস” পালন করতে হবে এবং এতদসংক্রান্ত একটি ব্যানার শাখার দর্শনীয় স্থানে টানিয়ে রাখতে হবে।

০৪। উপজেলাভিত্তিক গ্রাহকদের সাথে মতবিনিময় সভা আয়োজনের সূচী (Schedule) শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগে দ্রুত প্রেরণ করতে হবে। প্রধান কার্যালয়ের নির্বাহীগণসহ বিভাগীয় মহাব্যবস্থাপক উক্ত গ্রাহক সমাবেশে উপস্থিত থাকবেন। কর্মপরিবেশ উন্নয়ন ও গ্রাহক সেবা উন্নয়ন মাস পালনের বিষয়টি যাচাইয়ের জন্য প্রধান কার্যালয়ের নির্বাহীগণ শাখা/কার্যালয় আকস্মিক পরিদর্শন করবেন।

০৫। বিভাগীয় মহাব্যবস্থাপক ও মূখ্য আঞ্চলিক/আঞ্চলিক ব্যবস্থাপকগণ যৌথভাবে উক্ত সময়ের মধ্যে শাখার কর্মপরিবেশ উন্নয়নের বিষয়টি অবশ্যই নিশ্চিত করবেন এবং এতদসংক্রান্ত প্রত্যয়ন শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগে প্রেরণ করবেন।

এমতাবস্থায়, শাখা/কার্যালয়ের কর্মপরিবেশ ও ব্যাংকার-কাস্টমার সম্পর্ক উন্নয়নের জন্য ফেব্রুয়ারী মাসব্যাপী (০৫-০২-২০২৪ হতে ২৯-০২-২০২৪ তারিখ পর্যন্ত) বিশেষ কর্মসূচী বাস্তবায়নে যথাযথ কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে অনুরোধ করা হলো।

অনুমোদনক্রমে-

আপনার বিশ্বস্ত

Shamam

০৪/০২/২০২৪

(মোহাঃ খালেদুজ্জামান)

মহাব্যবস্থাপক

পরিকল্পনা ও পরিচালন মহাবিভাগ

তারিখঃ ০৪-০২-২০২৪ খ্রি.

সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো :-

- ১। স্টাফ অফিসার, চেয়ারম্যান মহোদয়ের সচিবালয়, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ২। চীফ স্টাফ অফিসার, ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সচিবালয়, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৩। স্টাফ অফিসার, উপব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়গণের দপ্তর, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৪। স্টাফ অফিসার, মহাব্যবস্থাপক মহোদয়গণের দপ্তর, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৫। সচিব/সকল উপ-মহাব্যবস্থাপক বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। উপরোক্ত পত্রটি ব্যাংকের ওয়েব-সাইটে আপলোড করার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আইসিটি সিস্টেমস্ বিভাগকে অনুরোধ করা হলো।
- ৬। নথি/মহানথি।

[Signature]
০৪.০২.২৪

(কে. এম. হাবিব-উন-নবী)

উপমহাব্যবস্থাপক