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

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে তৃতীয় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩) এর সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতিঃ জনাব মোঃ আব্দুল জব্বার, ব্যবস্থাপনা পরিচালক
তারিখ ও সময়ঃ ১৪.০৩.২০২৩, বিকাল ০৩.০০ ঘটিকা।
স্থানঃ পর্ষদ সভাকক্ষ, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
উপস্থিতিঃ পরিশিষ্ট-'ক'

সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে শুভেচ্ছা জানিয়ে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) ২০২২-২০২৩ এর নির্দেশনা অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/বিভাগের সমন্বয়ে তৃতীয় ত্রৈমাসিকের (জানুয়ারি-মার্চ,২০২৩) সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভার শুরুতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী গ্রাহক সেবা প্রদান এবং ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালিত হচ্ছে কী না সে সংক্রান্ত বিষয়ে আলোচনা এবং সঠিকভাবে সকল কর্মকান্ড বাস্তবায়নের জন্য দিকনির্দেশনা এবং পরামর্শ প্রদান করা হয়।

০২) সভায় উপস্থিত সদস্যবৃন্দ বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২২-২০২৩ বাস্তবায়নে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২২-২০২৩ এর আওতায় ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সকল কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ সঠিকভাবে বাস্তবায়নের বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করেন। বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্মোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয়ঃ

ক্রমিক	আলোচ্য বিষয়	গৃহিত সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী বিভাগ
২.১	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন।	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা এবং বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার তথ্যসহ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পূনর্গঠন এবং কমিটির তথ্য ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোডসহ অর্থ মন্ত্রণালয়, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।	শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ
২.২	ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন।	তৃতীয় ত্রৈমাসিকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভা আয়োজন এবং সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নপূর্বক বাস্তবায়ন প্রতিবেদন অর্থ মন্ত্রণালয়, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।	শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ
২.৩	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগ সমূহের সমন্বয়ে তৃতীয় ত্রৈমাসিকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের নিমিত্ত সভা আয়োজন করতে হবে এবং অর্থ মন্ত্রণালয়, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগকে অবহিত করতে হবে।	শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ
২.৪	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করা।	তৃতীয় ত্রৈমাসিকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আগামী ৩০.০৩.২০২৩ তারিখের মধ্যে আপলোডসহ অর্থ মন্ত্রণালয়, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।	শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ
২.৫	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	সেবা প্রদান সংক্রান্ত আইন-কানুন, বিধি-বিধান, চাকুরি বিধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতাবৃদ্ধির জন্য তৃতীয় ত্রৈমাসিকে (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩) প্রশিক্ষণ/সেমিনার/ কর্মশালা আয়োজন করতে হবে।	বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক স্টাফ কলেজ
২.৬	সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডার গণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	দ্বিতীয় ষান্মাসিকে (জানুয়ারি-জুন, ২০২২) অংশীজনের অংশগ্রহণে ০১ (এক) টি সভা আয়োজন করতে হবে।	শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ

চলমান পাতা-০২

ক্রমিক	আলোচ্য বিষয়	গৃহিত সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী বিভাগ
২.৭	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী গ্রাহক সেবা প্রদান/কার্যাবলি সম্পাদনের তথ্যাদি পর্যালোচনা।	দ্বৈবচয়ন ভিত্তিতে শাখা/কার্যালয় নির্ধারণ করে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী গ্রাহক সেবা প্রদান/ যথাযথভাবে ব্যাংকিং কার্যাবলি সম্পাদন হচ্ছে কী না সে সংক্রান্ত পর্যালোচনা করতে হবে।	শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট বিভাগ।

০৩) পরিশেষে, সভার সভাপতি মহোদয় কর্তৃক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২২-২০২৩ সংক্রান্ত অন্যান্য কার্যক্রম সতর্কতার সাথে সম্পন্ন করার জন্য সভায় উপস্থিত সদস্যবৃন্দকে পরামর্শ, গৃহিত সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়নের নির্দেশনা প্রদান এবং সকলের সুস্বাস্থ্য কামনা ও ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

২০/৩/২৩

(মোঃ আব্দুল জব্বার)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক

সূত্র নং- বিকেবি/প্রকা/শানিব্যউবি-১(১২৮)/সিঃচার্টার/২০২২-২০২৩/১১০৮ তারিখঃ ২০ মার্চ ২০২৩ খ্রি.

<u>সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলোঃ-</u>

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, মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের দপ্তর, সকল বিভাগীয় কার্যালয়, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৪) সচিব/সকল উপমহাব্যবস্থাপক বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০৫) নথি/মহানথি।

২০.০৩.২৩

(কে.এম. হাবিব-উন-নবী)
উপমহাব্যবস্থাপক