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 দ্বিতীয় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৩) এর সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতিঃ জনাব মোঃ শওকত আলী খান, ব্যবস্থাপনা পরিচালক
তারিখ ও সময়ঃ ০৫.১২.২০২৩, বিকাল ৪.০০ ঘটিকা।
স্থানঃ পর্ষদ সভাকক্ষ, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
উপস্থিতিঃ পরিশিষ্ট-'ক' এবং
ভার্চুয়ালি সংযুক্তঃ মাঠ পর্যায়ের সকল মহাব্যবস্থাপক, সকল মুখ্য আঞ্চলিক ও আঞ্চলিক মহাব্যবস্থাপক এবং সকল শাখা প্রধান/ব্যবস্থাপক

সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে শুভেচ্ছা জানিয়ে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) ২০২৩-২০২৪ এর নির্দেশনা অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/বিভাগের সমন্বয়ে দ্বিতীয় ত্রৈমাসিকের (অক্টোবর-ডিসেম্বর'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 ২০২৩-২০২৪ বাস্তবায়নে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা, ২০২৩-২০২৪ 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
০১	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করণ।	দ্বিতীয় ত্রৈমাসিকে প্রধান কার্যালয় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করতে হবে এবং হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ব্যাংকের ওয়েবসাইটের নির্ধারিত সেবা বক্সে ৩১.১২.২০২৩ খ্রি. তারিখের মধ্যে আপলোড করতে হবে যা অর্থ মন্ত্রণালয়, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ কর্তৃক নিয়মিত তদারকি করা হবে। হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করতে হবে।	শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ এবং আইসিটি সিস্টেমস, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ।
০২	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ।	দ্বিতীয় ত্রৈমাসিকে বিভাগীয়, আঞ্চলিক এবং শাখা কার্যালয় এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করতে হবে এবং হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিভাগীয়, আঞ্চলিক এবং শাখা কার্যালয় এর স্ব-স্ব ওয়েবসাইটের নির্ধারিত সেবা বক্সে ৩১.১২.২০২৩ খ্রি. তারিখের মধ্যে আপলোড করতে হবে যা অর্থ মন্ত্রণালয়, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ কর্তৃক নিয়মিত তদারকি করা হবে।	শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ এবং আইসিটি সিস্টেমস, কার্ড ও মোবাইল ব্যাংকিং বিভাগ।
	নিজ নিজ কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শন করতে হবে।	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, বিভাগীয় কার্যালয়, আঞ্চলিক কার্যালয় এবং শাখার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি নিজ নিজ কার্যালয়/শাখার দর্শনীয় স্থানে ডিজিটাল পোস্টার/ ব্যানার আকারে প্রদর্শন করতে হবে। প্রথম সভার সিদ্ধান্ত অনুযায়ী প্রধান কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রধান কার্যালয় ভবনের দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শনের জন্য প্রকিউরমেন্ট বিভাগকে দ্রুততার সহিত প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।	শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ, প্রকিউরমেন্ট বিভাগ, সকল বিভাগীয় কার্যালয়, সকল আঞ্চলিক কার্যালয়, এবং সকল শাখা।

চলমান পাতা-০২

০৩	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগ সমূহের সমন্বয়ে প্রতি 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
০৪	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	অর্থ মন্ত্রণালয়, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সমন্বয়ে সেবা প্রদান সংক্রান্ত আইন-কানুন, বিধি-বিধান, চাকুরি বিধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে সকল স্তরের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতাবৃদ্ধির জন্য প্রতি অর্থবছরে ০১ (এক) টি প্রশিক্ষণ/ সেমিনার/ কর্মশালা আয়োজন করতে হবে।	বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক স্টাফ কলেজ।
০৫	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী গ্রাহক সেবা প্রদান/ কার্যাবলি সম্পাদনের তথ্যাদি পর্যালোচনা।	সময়ে সময়ে 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) সভাপতি মহোদয় কর্তৃক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২০২৪ সংক্রান্ত অন্যান্য কার্যক্রম সতর্কতার সাথে সম্পন্ন করার জন্য সভায় উপস্থিত সদস্যবৃন্দকে পরামর্শ, গৃহিত সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়নের নির্দেশনা প্রদান করা হয়। পরিশেষে, সকলের সুস্বাস্থ্য কামনা ও ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

(মোঃ শওকত আলী খান)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক

সূত্র নং- বিকেবি/প্রকা/শানিব্যউবি-১(১২৮)/সিঃচার্টার/২০২৩-২০২৪/৭৩৯ তারিখঃ ১৯ ডিসেম্বর 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, সকল মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের দপ্তর, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৪) সচিব/সকল উপমহাব্যবস্থাপক, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০৫) নথি/মহানথি।

(কে.এম. হাবিব-উন-নবী)
উপমহাব্যবস্থাপক
ও
সভাপতি
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকি কমিটি।