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

মুজিববর্ষের প্রতিশ্রুতি
আর্থিক খাতের অগ্রগতি

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে পরিবীক্ষন কমিটির দ্বিতীয় প্রান্তিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২১) এর সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি ঃ জনাব চানু গোপাল ঘোষ, উপব্যবস্থাপনা পরিচালক
তারিখ ও সময় ঃ ২৬.১২.২০২১, সকাল : ১১:৩০ঘটিকা।
স্থান ঃ বোর্ডরুম, প্রধান কার্যালয়।
উপস্থিতি ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে পরিবীক্ষন কমিটির সকল সদস্য।

সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে শুভেচ্ছা জানিয়ে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) ২০২১-২০২২ এর নির্দেশনা মোতাবেক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির দ্বিতীয় প্রান্তিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২১) এর সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভার শুরুতে তিনি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী গ্রাহক সেবা প্রদান এবং ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালিত হচ্ছে কী না সে সংক্রান্ত বিষয়ে আলোচনা করেন এবং সঠিকভাবে বাস্তবায়নের জন্য দিকনির্দেশনা এবং পরামর্শ প্রদান করেন। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্য সচিব জনাব জামিল হোসেন, সহকারী মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় দায়িত্বে), শাখা নিয়ন্ত্রণ ও এবং ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ সভাপতি মহোদয়ের অনুমতিক্রমে আলোচ্যসূচি মোতাবেক সভার বিষয়সমূহ বিস্তারিত উপস্থাপন করেন।

০২। আলোচ্য বিষয়ঃ

ক্রমিক নং	আলোচ্য বিষয়সমুহ
০১	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ।
০২	গ্রাহককে ব্যাংকিং সেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রদানের নিমিত্তে টোল ফ্রি শর্টকোড ১৬১২৯ নম্বর সম্বলিত কল সেন্টার পরিচালনা সংক্রান্ত।

০৩। সভায় উপস্থিত সদস্যবৃন্দ বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২১-২০২২ এর অর্ন্তগত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২০২২ এর কার্যক্রমের আওতায় ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করেন। গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, অর্থ মন্ত্রণালয়, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, বাণিজ্যিক ব্যাংক শাখা এর স্মারক নম্বর: ৫৩.০০.০০০০৩১২.১২.০০৪.২০-১০০, তারিখঃ ১৯ ডিসেম্বর ২০২১ মোতাবেক জনাব মোঃ ইসমাইল হোসেন মহোদয়কে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের ব্যবস্থাপনা পরিচালক হিসেবে পদায়ন করা হয়েছে। পদাধিকার বলে ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় ব্যাংকের আপীল কর্মকর্তা হিসেবে দায়িত্ব পালন করেন। সে মোতাবেক আপীল কর্মকর্তার তথ্যাদি হালনাগাদ, পাশাপাশি বিগত ২৩.১২.২০২১ তারিখে উদ্বোধনকৃত বিকেবি কাওরান বাজার কর্পোরেট শাখার অধীন তেজগাঁও কলেজ উপশাখার তথ্য সেবা প্রতিশ্রুতিতে সংযুক্ত করে বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করার বিষয়ে মতামত প্রদান করেন।

০৪। গ্রাহককে ব্যাংকিং সেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রদানের নিমিত্তে ৩০.০৯.২০২১ তারিখ হতে চালুকৃত টোল ফ্রি শর্টকোড ১৬১২৯ নম্বর সম্বলিত কল সেন্টার পরিচালনার জন্য ইতোপূর্বে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার বদলী জনিত কারনে পুণরায় উপযুক্ত কর্মকর্তাকে দায়িত্ব প্রদানের বিষয়ে একমত পোষণ করেন।

০৫। এছাড়াও সভার সভাপতি বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি নির্দেশিকা, ২০২১-২০২২ এর অর্ন্তগত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২০২২ সংক্রান্ত অন্যান্য কার্যক্রম সতর্কতার সাথে সম্পন্ন করার জন্য সভায় উপস্থিত সদস্যবৃন্দের সহযোগীতা কামনা করেন। বিস্তারিত আলোচনা শেষে অপরপৃষ্ঠায় বর্ণিত সিদ্ধান্ত সর্বসম্মতিক্রমে গৃহীত হয়।

চলমান পাতা-০২

গৃহিত সিদ্ধান্ত সমুহঃ

ক্রমিক নং	গৃহিত সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী বিভাগ
০১	আপীল কর্মকর্তা এবং উপশাখার তথ্য সংযোজন করে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) হালনাগাদ করে ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করতে হবে।	শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ
০২	গ্রাহককে ব্যাংকিং সেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রদানের নিমিত্তে টোল ফ্রি শর্টকোড ১৬১২৯ নম্বর সম্বলিত কল সেন্টার পরিচালনার জন্য উপযুক্ত কর্মকর্তাকে দায়িত্ব প্রদান করতে হবে।	শাখা নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন বিভাগ

০৬। সভার সভাপতি মহোদয় সকলের সুস্বাস্থ্য কামনা এবং সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষনা করেন।

২৯/১২/২০২১

(চানু গোপাল ঘোষ)
উপব্যবস্থাপনা পরিচালক
ও
সভাপতি
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি

নং-প্রকা/শানিব্যউবি-৮(অংশ-৮)/শুদ্ধাচার/২০২১-২০২২/৮২৫

তারিখঃ ২৯ ডিসেম্বর ২০২১
১৪ পৌষ ১৪২৮

সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের 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। বিভাগীয় নিরীক্ষা কর্মকর্তা, সকল বিভাগীয় নিরীক্ষা কার্যালয়, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৫। সচিব/সকল উপ-মহাব্যবস্থাপক, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০৬। উপ-মহাব্যবস্থাপক, সকল কর্পোরেট শাখা, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৭। মুখ্য আঞ্চলিক ও আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, সকল মুখ্য আঞ্চলিক ও আঞ্চলিক কার্যালয়, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৮। আঞ্চলিক নিরীক্ষা কর্মকর্তা, সকল আঞ্চলিক নিরীক্ষা কার্যালয়, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
০৯। সকল শাখা ব্যবস্থাপক, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক।
১০। নথি/মহানথি।

২৯/১২/২০২১

(জামিল হোসেন)
সহকারী মহাব্যবস্থাপক
(বিভাগীয় দায়িত্বে)