

## শাখা পরিচালন, নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন ডিপার্টমেন্ট

৫৩.১৬.২৬৬৬.৯৯৯.০৬.০১.২১-৩৮৩

তারিখঃ ২৯.১২.২০২১

### ১.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন প্রতিবেদন

এ ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার)-এর উন্নয়ন, পরিবর্তন, পরিবর্ধন, সংযোজন, হালনাগাদকরণ ও সিটিজেনস্ চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণের জন্য ২৬.০৯.২০২১ খ্রি: তারিখে ৫৩.১৬.২৬৬৬.৯৯৯.০১.২১-২৫৩ স্মারকমূলে “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি” গঠন করা হয়। উপব্যবস্থাপনা পরিচালক এর সভাপতিত্বে সিটিজেনস্ চার্টার হালনাগাদকরণের লক্ষ্যে ২২.১১.২০২১ তারিখ বেলা ৪.০০ ঘটিকায় “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি”র সভা অনুষ্ঠিত হয়। সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় এবং গৃহীত সিদ্ধান্তের আলোকে বাস্তবায়ন নিম্নরূপঃ

ক্রম	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন
ক.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ২য় ত্রৈমাসিকে দ্রুত হালনাগাদকরণ;	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) ২৩.১২.২০২১ তারিখে হালনাগাদ করা হয়েছে।
খ.	২য় ত্রৈমাসিকে হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) ৩০ শে ডিসেম্বর, ২০২১ এর মধ্যে ওয়েবসাইটে আপলোড করা;	হালনাগাদকৃত সিটিজেনস্ চার্টার অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে ২৯.১২.২০২১ তারিখে আপলোড করা হয়েছে। (ওয়েবলিঙ্কঃ <a href="http://www.pkb.gov.bd/site/office/citizen_charter/35d235a0-1336-4b71-8143-da00a6fb515c/">http://www.pkb.gov.bd/site/office/citizen_charter/35d235a0-1336-4b71-8143-da00a6fb515c/</a> )।
গ.	ডিসেম্বর, ২০২১ তারিখে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে ;	গত ০৫.১২.২০২১ তারিখে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ সম্পন্ন করা হয়েছে।
ঘ.	ডিসেম্বর, ২০২১ এর মধ্যে সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিকরণ সভার আয়োজন করতে হবে।	গত ২৫.১১.২০২১ তারিখে সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিকরণ সভার আয়োজন করা হয়েছে।

২৯/১২/২১

(মোঃ ফরহাদ হোসেন)

এসপিও, বিভাগীয় প্রধান (দায়িত্বে)

শাখা পরিচালন, নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন ডিপার্টমেন্ট

ও

সদস্য সচিব ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি।

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়): সদয় জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে

- উপসচিব, (বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা), সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কমিটি, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ;
- মহাব্যবস্থাপক(সকল), প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;
- বিভাগীয় প্রধান/সেল প্রধান (সকল), প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;
- শাখা ব্যবস্থাপক (সকল), প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক;
- ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের একান্ত সচিব (ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য),  
প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;
- উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের একান্ত সচিব (ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য),  
প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;
- অফিস কপি।