



প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক

“দেশে ও প্রবাসে, আপনারই পাশে”

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

প্রবাসী কল্যাণ ভবন, ৭১-৭২ ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ইস্কাটন, ঢাকা-১০০০

www.pkb.gov.bd

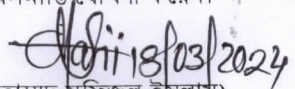
বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ/২৪) সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : জনাব মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম, উপমহাব্যবস্থাপক ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন ও তদারকি বিষয়ক কমিটি
সভার স্থান : প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয় (লেভেল-৩)
সভার তারিখ ও সময় : ১৮ মার্চ ২০২৪ খ্রিঃ তারিখ রোজ সোমবার, সকাল ১০:৩০ ঘটিকায় Zoom প্ল্যাটফর্ম।

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা ও মাঠ পর্যায়ে অফিসের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২৪ অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে অত্র ব্যাংকের শাখায় কর্মরত সকল শাখা ব্যবস্থাপক/অঞ্চল প্রধানগণের সমন্বয়ে ১৮ মার্চ ২০২৪ খ্রিঃ তারিখ রোজ সোমবার, সকাল ১০:৩০ ঘটিকায় Zoom প্ল্যাটফর্মে সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। উক্ত সভায় সভাপতিত্ব করেন জনাব মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম, উপমহাব্যবস্থাপক ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন ও তদারকি বিষয়ক কমিটি। সভাপতির অনুমোদনক্রমে জনাব মোঃ ফরহাদ হোসেন (সদস্য সচিব, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন ও তদারকি বিষয়ক কমিটি) সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সভায় বিভিন্ন শাখা ব্যবস্থাপকগণ ঋণসেবা প্রদানের সময় যেসব সমস্যার সম্মুখীন হন সেসব সমস্যাবলী উত্থাপন করেন। তৎপ্রেক্ষিতে ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় প্রয়োজনীয় দিকনির্দেশনা প্রদানসহ সকলকে একযোগে কাজ করার আহবান জানান। সর্বোপরি ঋণ বিতরণের ক্ষেত্রে ভালো গ্রাহক নির্বাচন করতঃ কিভাবে আদায়ের হার বৃদ্ধি করা যায় সে বিষয়ে বিশদ আলোচনা করেন। সভায় বিস্তারিত আলোচনান্তে সর্বসম্মতিক্রমে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়ঃ

- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)-এর কর্মপরিকল্পনা মোতাবেক ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রধান কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করতে হবে।
- ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে অত্র ব্যাংকের আওতাধীন আঞ্চলিক কার্যালয় ও সকল শাখার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদ করতে হবে।
- আওতাধীন আঞ্চলিক কার্যালয় ও সকল শাখার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজন করতে হবে।
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রধান কার্যালয় এবং আওতাধীন আঞ্চলিক কার্যালয় ও সকল শাখায় কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন করতে হবে।
- প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) এর উন্নয়ন, পরিবর্তন, পরিবর্ধন, সংযোজন, হালনাগাদকরণ ও সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণের জন্য গঠিত “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি” কে একজন মেইনটেনেন্স ইঞ্জিনিয়ার (আইটি) অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

২.০ পরিশেষে আর কোন বক্তব্য না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার পরিসমাপ্তি ঘোষণা করেন।


(মোহাম্মদ মফিজুল ইসলাম)
উপমহাব্যবস্থাপক

এবং সভাপতি ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

শাখা ব্যবস্থাপক/অঞ্চল প্রধান (সকল)

প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন ও তদারকি বিষয়ক কমিটি

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়): সদয় জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে-

১. বিভাগীয় প্রধান/প্রিন্সিপাল/সহকারী মহাব্যবস্থাপক (সকল), প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;
২. ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের একান্ত সচিব, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
(ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য);
৩. উপব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের একান্ত সচিব, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
(উপব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য);
৪. মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের একান্ত সচিব, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
(মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য);
৫. অফিস কপি।