

শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ

তারিখ: ০৫-০১-২০২৩

**বিষয়: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী।**

২৯-১২-২০২২ তারিখ, রোজ বৃহস্পতিবার বেলা ১১.৩০ ঘটিকায় মহাব্যবস্থাপক (অপারেশন এবং হিসাব ও নিরীক্ষা) মহোদয়ের সভাপতিত্বে ২০২২-২৩ অর্থবছরের ২য় কোয়ার্টারের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্ম-পরিকল্পনা বাস্তবায়নকল্পে ব্যাংকের আঞ্চলিক ব্যবস্থাপকগণের সাথে এক সভা অনুষ্ঠিত হয়। সভায় আঞ্চলিক ব্যবস্থাপকগণ অনলাইনে যুক্ত ছিলেন।

০২। সভার শুরুতে সভাপতি মহোদয় অনলাইনের মাধ্যমে যুক্ত আঞ্চলিক ব্যবস্থাপকগণকে স্বাগত জানান। তিনি বলেন যে, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হল নাগরিক এবং সেবাদাতাদের মধ্যকার একটি চুক্তি যেখানে সেবা সংক্রান্ত যাবতীয় বিবরণ ও নির্দেশনা বিবৃতি থাকে। এই সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সেবা প্রক্রিয়ায় স্বচ্ছতা ও শৃংখলা আনয়ন করে। তাছাড়া সেবা সংক্রান্ত তথ্য নাগরিকদের নিকট সহজলভ্য করা, সেবা কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশীদারিত্ব বৃদ্ধি করা এবং কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জবাবদিহিতা বৃদ্ধি করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।

সভাপতি মহোদয় জানান যে, সর্বশেষ ডিসেম্বর ২০১৭ তারিখে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) প্রণয়ন সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৭ জারি করা হয়। প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহের ধরণ নিম্নরূপ:

- ✓ নাগরিক সেবা
- ✓ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা
- ✓ অভ্যন্তরীণ সেবা

-তিনি আরও জানান যে, উপরে বর্ণিত বিষয়াদি বিশদ আকারে ব্যাংকের সিটিজেন চার্টারে সন্নিবেশিত করা হয়েছে।

০৩। সভাপতি মহোদয় অনলাইনে যুক্ত আঞ্চলিক ব্যবস্থাপকবৃন্দের নিকট হতে নাগরিক, প্রাতিষ্ঠানিক এবং অভ্যন্তরীণ সেবা প্রদান সংক্রান্ত বিষয়ে বক্তব্য আহ্বান করেন। উক্ত আহ্বানের প্রেক্ষিতে বিভিন্ন আঞ্চলিক ব্যবস্থাপকবৃন্দ সংশ্লিষ্ট বিষয়ে বক্তব্য প্রদান করেন। আঞ্চলিক ব্যবস্থাপকবৃন্দের প্রদানকৃত বক্তব্যের আলোকে নিম্নবর্ণিত নির্দেশনা প্রদান করা হয়:

ক্রম	সেবার ধরণ	নির্দেশনা সমূহ	বাস্তবায়নকারী বিভাগ/দপ্তর
০১	নাগরিক সেবা	গ্রাহক সেবার মান উন্নতকরনের প্রয়াসে সিটিজেন চার্টারে উল্লিখিত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে ঋন ফাইল নিষ্পত্তি করনের প্রচেষ্টা গ্রহণ করতে হবে।	ঋন ও অগ্রীম বিভাগ আঞ্চলিক ব্যবস্থাপকবৃন্দ
০২.	প্রাতিষ্ঠানিক সেবা	বাংলাদেশ ব্যাংকের পরিদর্শন টিমের পর্যবেক্ষণ এর বিপরীতে তথ্য নির্ভর জবাব নির্ধারিত সময়ের মধ্যে প্রেরন নিশ্চিত করতে হবে।	নিরীক্ষা ও পরিদর্শন বিভাগ আঞ্চলিক ব্যবস্থাপকবৃন্দ আঞ্চলিক নিরীক্ষা প্রধানবৃন্দ
০৩.	অভ্যন্তরীণ সেবা	প্রধান কার্যালয় কর্তৃক প্রয়োজনের নিরিখেই মাঠ পর্যায় হতে তথ্য চাওয়া হয়। তবে মাঠ পর্যায়ের কাজে আরোও গতিশীলতা আনয়নের স্বার্থে বিশ্লেষণের আলোকে মাঠ পর্যায় হতে চাহিত তথ্য/ প্রতিবেদন সংখ্যা যৌক্তিক পর্যায়ে নামিয়ে আনতে হবে।	স্ব স্ব বিভাগ

# আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক

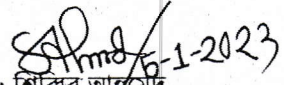
## ANSAR-VDP UNNAYAN BANK



ক্রম	সেবার ধরণ	নির্দেশনা সমূহ	বাস্তবায়নকারী বিভাগ/দপ্তর
		ব্যাংকের মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তাদের প্রাপ্য সুবিধাদি যথা : গৃহ নির্মান অগ্রীম, ছুটি সহ অন্যান্য বিষয়াদি দ্রুততার সাথে সম্পন্ন করতে হবে।	কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ
		সিবিএস এর আওতাধীন শাখা সমূহের কার্যক্রমকে আরও কার্যকর করার উদ্যোগ গ্রহন করতে হবে।	আইসিটি বিভাগ

০৪। সভাপতি মহোদয় সকলের প্রানবল্ল অংশগ্রহন ও মতামত প্রদানের মধ্য দিয়ে সভাটিকে কার্যকর করার জন্য সবাইকে ধন্যবাদ জানান। পরিশেষে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মোতাবেক কার্যক্রম পরিচালনার মাধ্যমে গ্রাহক সেবার মান উন্নতকরণের জন্য সবাইকে আহ্বান জানিয়ে ভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

ধন্যবাদান্তে,

  
মো: শিকার আহমেদ

উপ-মহাব্যবস্থাপক

ই-মেইল: [avubbcd@gmail.com](mailto:avubbcd@gmail.com)

সূত্র নং- ২/২১/১২৭/৪০২৩

তারিখঃ ০৫-০১-২০২৩

অনুলিপিঃ সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য

- ১। স্টাফ অফিসার টু এমডি, ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সচিবালয়, আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
- ২। স্টাফ অফিসার টু ডিএমডি, উপব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের দপ্তর, আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
- ৩। স্টাফ অফিসার টু জিএম (প্রশাসন/অপারেশন/হিসাব ও নিরীক্ষা) মহোদয়ের দপ্তর, আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
- ৪। সকল বিভাগ প্রধান, আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
- ৫। সকল আঞ্চলিক ব্যবস্থাপক, আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক
- ৬। সকল আঞ্চলিক নিরীক্ষা প্রধান, আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক
- ৭। অফিস নথি/মহানথি

  
০৫/০১/২০২৩

মো: রিয়াজুল করিম  
প্রিন্সিপাল অফিসার