১.৩ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন। প্রমাণক "গ"

সততার কোন বিকল্প নেই, দুর্নীতির সাথে আপোষ নহে।
সহজ শর্তে কৃষি ঋণ, বদলে যাবে সবার দিন।

রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়, রাজশাহী।
মানিলন্ডারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট
ফোন নং: ০২৫৮৮৮৭৮৯১৯; ই-মেইল: dgmbcd@rakub.org.bd; ওয়েবসাইট: www.rakub.org.bd

"মুজিববর্ষের প্রতিশ্রুতি
রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংকের অগ্রগতি"

সভার নোটিশ

আগামী ১৫.১২.২০২২ তারিখ দুপুর ৩:৩০ ঘটিকায় এ ব্যাংকের এ ব্যাংকের সিটিজেনস্ চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটির আহবায়ক ও মহাব্যবস্থাপক, নিহিআ (পরিচালন মহাবিভাগের অতিঃ দায়িত্ব) জনাব মাকসুদা নাসরীন এর সভাপতিত্বে রাকাব প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট এর ১ নম্বর শ্রেণিকক্ষে এ ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) বিষয়ে সেবাগ্রহীতাদের অবহিতকরণ এবং পরিবীক্ষণ ও বাস্তবায়ন সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) সভা অনুষ্ঠিত হবে।

উক্ত সভায় সংশ্লিষ্ট সকলকে যথাসময়ে উপস্থিত থাকার জন্য অনুরোধ করা হলো।

অনুমোদনক্রমে-

১২/১২/২০২২

(মুহাঃ হাফিজুল ইসলাম)
সহকারী মহাব্যবস্থাপক
(বিভাগীয় দায়িত্ব)

স্টাফ অফিসার
মহাব্যবস্থাপক (পরিচালন) মহোদয়ের দপ্তর
উপ-মহাব্যবস্থাপক
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-১ ও ২
রাকাব, প্রধান কার্যালয়, রাজশাহী।

অভ্যন্তরীণ পত্র নং-প্রকা/এমটিএফপি এন্ড বিসিডি-৩(২)/২০২২-২০২৩/৫৯২(৫) তারিখ: ১২.১২.২০২২

সদয় অবগতির জন্য অনুলিপি:
০১। স্টাফ অফিসার, ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সচিবালয়, রাকাব, প্রধান কার্যালয়, রাজশাহী।
০২। স্টাফ অফিসার, মহাব্যবস্থাপক, (পরিচালন) মহোদয়ের দপ্তর পরিচালন মহাবিভাগ, রাকাব, প্রধান কার্যালয়, রাজশাহী।
০৩। অফিস নথি।

রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়, রাজশাহী।
মানিলন্ডারিং, টেররিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট
ফোন নং: ০২৪৭-৮৬০৫১৯; ই-মেইল: dgmbcd@rakub.org.bd; ওয়েবসাইট: www.rakub.org.bd

রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) বিষয়ে সেবাগ্রহীতাদের অবহিতকরণ এবং পরিবীক্ষণ ও বাস্তবায়ন সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি	:	জনাব মাকসুদা নাসরীন, মহাব্যবস্থাপক, (পরিচালন) ও আহবায়ক, সিটিজেনস্ চার্টার বাস্তবায়ন কমিটি
তারিখ ও সময়	:	১৫ ডিসেম্বর, ২০২২ বৃহস্পতিবার, দুপুর ৩:০০ ঘটিকা
স্থান	:	১ নম্বর শ্রেণিকক্ষ, রাকাব প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট
উপস্থিতি	:	পরিশিষ্ট-ক

সভাপতি উপস্থিত সকল কর্মকর্তাগণকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। প্রথমেই তিনি বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে উল্লিখিত আবশ্যিক লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের উদ্দেশ্যে রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক এর সিটিজেনস চার্টার হালনাগাদকরণ এবং তা নিয়মিত মনিটরিং ও পরিবীক্ষণ প্রতিবেন প্রেরণের প্রয়োজনীয়তা তুলে ধরেন।

সভাপতির অনুমতিক্রমে সহকারী মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় দায়িত্ব) ও কমিটির সদস্য সচিব জনাব মুহাঃ হাফিজুল ইসলাম এ ব্যাংকের বর্তমান সিটিজেন চার্টারটি পর্যালোচনার জন্য উপস্থাপন করেন। সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাগণ এ বিভাগের বিদ্যমান সিটিজেনস্ চার্টার (পরিশিষ্ট-খ) পর্যালোচনা করে তা হালনাগাদ করার বিষয়ে মতামত প্রদান করেন।

০২। কমিটির কার্যপরিধি অনুযায়ী নিম্নবর্ণিত ১০টি সেবা দৈবচয়ন ভিত্তিতে পর্যালোচনা করা হয়:

ক্রমিক	সেবাসমূহের বিবরণ	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবী ও বিভাগ/কার্যালয়ের নাম	মন্তব্য
১.	এসএনডি হিসাব .	উপ-মহাব্যবস্থাপক, এমটিএফপি এন্ড বিসিডি	সিটিজেনস্ চার্টার মোতাবেক সময়াবদ্ধ সেবা প্রদানের বিষয়ে সঠিকতা পাওয়া যায়।
২.	রাকাব বঙ্গবন্ধু বিশেষ মাসিক সঞ্চয়ী স্কিম (RBSMSS)	উপ-মহাব্যবস্থাপক, এমটিএফপি এন্ড বিসিডি	
	প্রাণি সম্পদ ঋণ	উপ-মহাব্যবস্থাপক, ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২	
৩.	দারিদ্র বিমোচন ঋণ	উপ-মহাব্যবস্থাপক, ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-১	
৪.	৪% সুদে আমদানী বিকল্প শস্য ও মসলা খাতে ঋণ	উপ-মহাব্যবস্থাপক, ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২	
৫.	A-challan	উপ-মহাব্যবস্থাপক, আইসিটি বিভাগ	
৬.	চলতি আমানত	উপ-মহাব্যবস্থাপক, এমটিএফপি এন্ড বিসিডি	
৭.	নারী উদ্যোক্তা ঋণ	উপ-মহাব্যবস্থাপক, ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২	
৮.	পার্সোনাল ঋণ	উপ-মহাব্যবস্থাপক, স্থানীয় মুখ্য কার্যালয়	
৯.	আদিবাসী ঋণ	উপ-মহাব্যবস্থাপক, ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-২	
১০.	বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি প্রদান	উপ-মহাব্যবস্থাপক, কর্মী ব্যবস্থাপনা বিভাগ	

০২। সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
১.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে অর্থাৎ প্রতি ত্রৈমাসিকের শেষ সপ্তাহে এতদসংক্রান্ত সভা আয়োজনের নির্দেশনা রয়েছে। সভায় গৃহিত সিদ্ধান্ত অনুযায়ী একটি বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রস্তুত করে ওয়েবসাইটে প্রদর্শনসহ এ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট কমিটির নিকট প্রেরণ করার বিষয়ে আলোচনা হয়।	সভার সিদ্ধান্ত ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রস্তুত করে ওয়েবসাইটে প্রদর্শনসহ এ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট কমিটির নিকট প্রেরণ করতে হবে।	এমটিএফপি এন্ড বিসিডি এবং তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
২.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনগাদ করে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রদর্শনের বিষয়ে সভায় আলোচনা হয়।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে।	এমটিএফপি এন্ড বিসিডি
৩.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা-২০২২-২০২৩ সংক্রান্ত এপিএ লক্ষ্যমাত্রায় ষান্মাসিক ভিত্তিতে এতদসংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজনের বিষয়টি তুলে ধরা হয়েছে।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা-২০২২-২০২৩ সংক্রান্ত এপিএ লক্ষ্যমাত্রায় ষান্মাসিক ভিত্তিতে এতদসংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে।	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ ও রাকাব প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট
৪.	রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অর্ধ-বার্ষিক ভিত্তিতে ২টি অবহিতকরণ সভা আয়োজনের জন্য এপিএ তে লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করা হয়েছে।	রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ১ম ত্রৈমাসে ১টি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। ২য় ত্রৈমাসে আরও ১টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।	এমটিএফপি এন্ড বিসিডি
৫.	রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক এর আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যে বিদ্যমান সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে জরুরী ভিত্তিতে কমিটি পুনর্গঠন করা প্রয়োজন এবং নতুন এপিএ গাইডলাইনের বিষয়ে আওতাধীন শাখা/কাযালয়সহ এ বিষয়ের মূল্যায়ন প্রক্রিয়া সকলকে অবহিত করার বিষয়ে সভায় আলোচনা হয়।	কমিটি পুনর্গঠন এবং শাখা/কাযালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মূল্যায়ন কার্যক্রম নিধারিত সময়ের মধ্যে সম্পন্ন করতে হবে।	এমটিএফপি এন্ড বিসিডি
৬.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে আর্থিক প্রতিষ্ঠানের নির্দেশনা অনুযায়ী সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন এবং কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগে প্রেরণ করার বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়।	সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন এবং কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।	এমটিএফপি এন্ড বিসিডি

বিগত সেপ্টেম্বর/২০২২ (১ম ত্রৈমাসিক) মাসের সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন:

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে	বাস্তবায়নের হার
১.	রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংকের সিটিজেনস চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক এ বিভাগের ১০টি সেবা দৈবচয়ন ভিত্তিতে পর্যালোচনা করা হয় এবং সিটিজেনস চার্টার মোতাবেক সময়াবদ্ধ সেবা প্রদানের বিষয়ে সঠিকতা পাওয়া যায়। এ বিষয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে এ বিভাগের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণকে পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণের নির্দেশনা রয়েছে।	রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংকের সিটিজেনস চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক প্রতি ত্রৈমাস অন্তর এ বিভাগের সেবাসমূহ দৈবচয়ন ভিত্তিতে পর্যালোচনা অব্যাহত রাখতে হবে।	বাস্তবায়িত	১০০%
২.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক পরিবীক্ষন কমিটি কর্তৃক ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে অর্থাৎ প্রতি ত্রৈমাসিকের শেষ সপ্তাহে এতদসংক্রান্ত সভা আয়োজনের নির্দশনা রয়েছে। সভায় গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুযায়ী একটি বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রস্তুত করে ওয়েবসাইটে প্রদর্শনসহ আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগে প্রেরণ করার বিষয়ে আলোচনা হয়।	সভার সিদ্ধান্ত ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রস্তুত করেওয়েবসাইটে প্রদর্শনসহ আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।	বাস্তবায়িত	
৩.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রদর্শিন বিষয়ে সভায় আলোচনা হয়। উল্লেখ্য ৩য় ত্রৈমাসিক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি গত ২৯.১২.২০২২ তারিখে ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করা হয়।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে।	বাস্তবায়িত	
৪.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ সংক্রান্ত এপিএ লক্ষ্যমাত্রায় ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে এতদসংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজনের বিষয়টি তুলে ধরা হয়েছে। উল্লেখ্য, ইতোমধ্যে এ বিষয়ে ১টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২ এর লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে এতদসংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে।	বাস্তবায়িত	
৫.	রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অর্ধ-বার্ষিক ভিত্তিতে ২টি অবহিতকরণ সভা আয়োজনের জন্য এপিএ তে লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করা হয়েছে। এর বিপরীতে ১টি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে।	রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অর্ধ-বার্ষিক ভিত্তিতে ২টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।	বাস্তবায়িত	

০৩। পরিশেষে উপস্থিত সকল সদস্যকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

১৫.১২.২২

(মাকসুদা নাসরীন)
মহাব্যবস্থাপক (পরিচালন) ও
আহবায়ক, সিটিজেনস্ চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

প্রকা/এমটিএফপি এন্ড বিসিডি-৩(২)/২০২২-২০২৩/৬০৫(৬) তারিখ: ১৫.১২.২০২২

সদয় অবগতির জন্য অনুলিপি:

০১। স্টাফ অফিসার, ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সচিবালয়, রাকাব, প্রধান কার্যালয়, রাজশাহী।
০২। স্টাফ অফিসার, সকল মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের দপ্তর, রাকাব, প্রধান কার্যালয়, রাজশাহী।
০৩। মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের স্টাফ অফিসার, রাকাব, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী/রংপুর।
০৪। অফিস নথি।

15/12/2022

(মুহাঃ হফিজুল ইসলাম)
সহকারী মহাব্যবস্থাপক (বিভাগীয় দায়িত্ব)
ও
সদস্য সচিব, সিটিজেনস্ চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়, রাজশাহী।

মানিলন্ডারিং, টেরোরিস্ট ফাইন্যান্সিং প্রিভেনশন এন্ড ব্রাঞ্চেস কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) বিষয়ে সেবাগ্রহীতাদের অবহিতকরণ এবং পরিবীক্ষণ ও বাস্তবায়ন সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) সভা

উপস্থিত সুধীবৃন্দের নামের তালিকা (জ্যেষ্ঠতা ক্রম অনুসারে নয়):

ক্র.নং	নাম	পদবী ও কর্মস্থল	স্বাক্ষর
১.	জনাব মাকসুদা নাসরীন	মহাব্যবস্থাপক, পরিচালন মহাবিভাগ	১৫.১২.২২
২.	জনাব মোঃ বেল্লাল হোসেন	উপ-মহাব্যবস্থাপক, ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ-১ ও ২	
৩.	জনাব মোঃ আবুল কালাম	উপ-মহাব্যবস্থাপক, আইসিটি বিভাগ	15.12.22
৪.	জনাব মুহাঃ হাফিজুল ইসলাম	সদস্য সচিব সহকারী মহাব্যবস্থাপক, এমটিএফপি এন্ড বিসিডি	