সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) বিষয়ে আগামী ২৮ নভেম্বর, ২০২৪ তারিখে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।

R & D Division

Reply all
Today, 1:58 PM 24-11-2024
All Branches;All Branch Managers;All Branches Bach;All Sub Branches; Helena Perveen;
+6 more

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) বিষয়ে আগামী ২৭ নভেম্বর, ২০২৪ তারিখে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।.pdf185 KB
Download

গবেষণা ও উন্নয়ন বিভাগ
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

সূত্র নং-৫৩.০৯.০০০০.৮২৫.১৮.০০১.২৪.৪৯

তারিখঃ নভেম্বর ২৪, ২০২৪

প্রতিঃ সকল শাখা ও উপশাখার প্রধান, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড।

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) বিষয়ে আগামী ২৮ নভেম্বর, ২০২৪ তারিখে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।

সংশ্লিষ্ট সকলের অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, ব্যাংকের উপব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সভাপতিত্বে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন পরিকল্পনা ২০২৪-২৫ এর নির্দেশনার আলোকে ব্যাংকের সকল শাখার ও উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত ০১ জন কর্মকর্তার অংশগ্রহণে আগামী ২৮ নভেম্বর, ২০২৪ তারিখে বিকাল ০৩.৩০ টা Zoom Platform এ একটি ভার্চুয়াল অবহিতকরণ সভার আয়োজন করা হয়েছে। আলোচনা সভার সময়সূচী নিম্নে দেওয়া হলোঃ

আলোচনার তারিখ ও সময় : ২৮ নভেম্বর, ২০২৪ তারিখ, বিকাল ০৩.৩০ টা

ভার্চুয়াল আলোচনা সভার Zoom আইডিঃ 338 792 9801
ভার্চুয়াল আলোচনা সভার Zoom পাসওয়ার্ড: B 3607

সংশ্লিষ্ট অংশগ্রহণকারী শাখার অপারেশন ম্যানেজারগণকে নির্দিষ্ট সময়সূচী অনুযায়ী ভার্চুয়াল সভায় অংশগ্রহণের সুযোগ প্রদানের জন্য কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে শাখা প্রধানগণকে অনুরোধ করা হলো।

ধন্যবাদান্তে,

হেলেনা পারভীন
উপ মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান
গবেষণা ও উন্নয়ন বিভাগ

সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হল:
১) ব্যক্তিগত সচিব, ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও মহোদয়, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
২) উপব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় , বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৩) মহাব্যবস্থাপক (সকল), বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৪) সহকারী-মহাব্যবস্থাপক (বিবিটিআই), বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, ঢাকা।

বেসিক ব্যাংক লিমিটেড
(বাংলাদেশ স্মল ইন্ডাস্ট্রিজ এন্ড কমার্স ব্যাংক লিমিটেড)

গবেষণা ও উন্নয়ন বিভাগ
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

সূত্র নং-৫৩.০৯.০০০০.৮২৫.১৮.০০১.২৪.৪৯

তারিখঃ নভেম্বর ২৪, ২০২৪

প্রতিঃ সকল শাখা ও উপশাখার প্রধান, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড।

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) বিষয়ে আগামী ২৮ নভেম্বর, ২০২৪ তারিখে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।

সংশ্লিষ্ট সকলের অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, ব্যাংকের উপব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সভাপতিত্বে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন পরিকল্পনা ২০২৪-২৫ এর নির্দেশনার আলোকে ব্যাংকের সকল শাখার ও উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত ০১ জন কর্মকর্তার অংশগ্রহণে আগামী ২৮ নভেম্বর, ২০২৪ তারিখে বিকাল ০৩.৩০ টায় Zoom Platform এ একটি ভার্চুয়াল অবহিতকরণ সভার আয়োজন করা হয়েছে। আলোচনা সভার সময়সূচী নিম্নে দেওয়া হলোঃ

আলোচনার তারিখ ও সময় : ২৮ নভেম্বর, ২০২৪ তারিখ, বিকাল ০৩.৩০ টা

ভার্চুয়াল আলোচনা সভার Zoom আইডিঃ 338 792 9801
ভার্চুয়াল আলোচনা সভার Zoom পাসওয়ার্ড: B 3607

সংশ্লিষ্ট অংশগ্রহণকারী শাখার অপারেশন ম্যানেজারগণকে নির্দিষ্ট সময়সূচী অনুযায়ী ভার্চুয়াল সভায় অংশগ্রহণের সুযোগ প্রদানের জন্য কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে শাখা প্রধানগণকে অনুরোধ করা হলো।

ধন্যবাদান্তে,

হেলেনা পারভীন
উপ মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান
গবেষণা ও উন্নয়ন বিভাগ

সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হল:
১) ব্যক্তিগত সচিব, ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও মহোদয়, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
২) উপব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় , বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৩) মহাব্যবস্থাপক (সকল), বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৪) সহকারী-মহাব্যবস্থাপক (বিবিটিআই), বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, ঢাকা।

বেসিক ব্যাংক লিমিটেড
রিসার্চ এন্ড ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

২০২৪-২০২৫ অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি Citizen's Charter বাস্তবায়নের লক্ষ্যে ২৮ নভেম্বর, ২০২৪ তারিখে শাখা সমূহের সাথে অনুষ্ঠিত ভার্চুয়াল অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : জনাব আবু মো: মোফাজ্জেল, উপব্যবস্থাপনা পরিচালক, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড
সঞ্চালক : জনাব হেলেনা পারভীন, উপ মহাব্যবস্থাপক, ফোকাল পয়েন্ট, Citizen's Charter, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড
তারিখ : ২৮ নভেম্বর, ২০২৪
সময় : বিকাল ০৩.৩০ টা
স্থান : ভার্চুয়াল মাধ্যম

সভাপতি মহোদয় অনলাইন প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে সভায় উপস্থিত থাকা সকল শাখা ও উপশাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণকে এবং ব্যাংকের Citizen's Charter এর ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। সঞ্চালক জনাব হেলেনা পারভীন, উপ মহাব্যবস্থাপক জুম সভায় উপস্থিত মাননীয় উপব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় ও অন্যান্য উপস্থিত সকলকে আন্তরিক সালাম ও শুভেচ্ছা জ্ঞাপন করেন। ২০২৪-২০২৫ অর্থ বছরের প্রথম ত্রৈমাসিকের অবহিত করণ সভায় সকলকে আমন্ত্রণ জানিয়ে Citizen's Charter এর বিভিন্ন বিষয়ে আলোকপাত করেন। তিনি এই অবহিতকরণ সবার কারণ উল্লেখ করে বলেন মন্ত্রণালয়ের সাথে আমাদের বাৎসরিক ভিত্তিতে টার্গেট নির্ধারণ করা থাকে। সে টার্গেট অনুযায়ী পূর্ণ মার্কস প্রাপ্তির এবং সিটিজেনস চার্টার্ড সম্পর্কে বিস্তারিত জানানোর জন্যই এই অবহিতকরণ সভার আয়োজন।

তিনি শাখা প্রাঙ্গণে দৃশ্যমান স্থানে Citizen's Charter প্রদর্শন করার বিষয়টি উল্লেখ করেন যেখানে বেসিক ব্যাংকের বিভিন্ন পণ্যসমূহের তালিকা, চেকবই ইস্যু-সেবামূল্য ও সেবা প্রদানের সময়কাল ইত্যাদি বিষয়ের উল্লেখ থাকবে যেন গ্রাহক সহজে ব্যাংকের প্রতিশ্রুত সেবা বিষয়ে ধারণা পেতে পারে। তিনি উল্লেখ করেন যে, ব্যাংকিং ব্যবসা সর্বদাই গ্রাহকের সাথে ব্যাংকের সু-সম্পর্কের ভিত্তির উপর দাঁড়িয়ে থাকে। কাজেই বেসিক ব্যাংকের ব্যবসার সাথে সংশ্লিষ্ট সকল কর্মকর্তা /কর্মচারীকে গ্রাহকের সাথে সম্পর্ক উন্নয়নের প্রচেষ্টা গ্রহণ করতে হবে।

সকলের অবগতির জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী সেবার মান উন্নয়ন সম্পর্কে আলোচনার পাশাপাশি সেবা গ্রহীতাগণের প্রত্যাশা এবং ব্যাংকের করণীয় সম্পর্কেও বিশদভাবে আলোচনা করা হয়। সভায় উপস্থিত থাকা সকল শাখা ও উপশাখার কর্মকর্তাগণের সাথে অভিজ্ঞতা বিনিময় করেন এবং এ সংক্রান্ত বিষয়ে তারাও মতামত প্রদান করেন। সামগ্রিকভাবে বিষয়টির গুরুত্ব অনুধাবন করে সকলের সম্মিলিত প্রচেষ্টায় নিম্নোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়নের অভিমত গ্রহণ করা হয়ঃ

০১। বেসিক ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস চার্টার) শাখার বাইরে /অভ্যন্তরে দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শন নিশ্চিত করতে হবে।

০২। মনে রাখা প্রয়োজন যে, মন্ত্রণালয় থেকে যেকোনো সময় শাখা পরিদর্শনে আসতে পারে। কাজেই সিটিজেন চার্টার এর লেখাগুলো সুস্পষ্ট আছে কিনা এবং পরিষ্কার আছে কিনা ব্রাঞ্চ ম্যানেজার তা নিশ্চিত করবেন।

০৩। গ্রাহকের সাথে উত্তরোত্তর সম্পর্ক বৃদ্ধি করতে হবে: ধরেন একই গ্রাহক একটি টেবিলে বসে যদি সকল সেবা পায় তাহলে বিষয়টি কেমন হয় নিশ্চয়ই খুবই আনন্দের হবে; যেমন, একজন গ্রাহক আপনার নিকট আসলো একটি FDR করার জন্য আপনি তার কাছ থেকে তথ্য নিলেন এবং টিআইএন, এনআইডি, ছবি ও স্বাক্ষর নিয়ে A/cটি খুলে দিলেন। FDR ফরমটি যথাযথভাবে পূরণ করে দিলেন। জমা স্লিপ এর মাধ্যমে টাকাও জমা নিলেন শুধু গ্রাহকের কাছ থেকে স্বাক্ষরগুলো নিয়ে A/c খোলার কাজটি সম্পন্ন করে দিলেন। অনেক সময় গ্রাহক এই ফরম পূরণ করতে পারে না একটু সেকি Feel করে, আপনার কাছ থেকে যখন একই টেবিলে সব সেবা পাবে তখন সে অনেক Happy হবে এবং আপনার সাথে সম্পর্ক উত্তরোত্তর বৃদ্ধি পাবে এবং আপনার পক্ষে/ অর্থাৎ আপনার ব্যাংকের পক্ষে নিজ থেকেই আগ্রহ সহকারে Marketing করবে।

০৪। শাখা যাতে সর্বদাই পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন থাকে সেদিকে লক্ষ্য রাখতে হবে।

০৫। কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের মধ্যে আন্তঃসম্পর্ক উন্নয়নের দিকে সর্বদা লক্ষ্য রাখতে হবে।

০৬। প্রতিদিন মেইল চেক করতে হবে যা বাধ্যতামূলক হিসাবে মনে রাখা প্রয়োজন।

০৭। Manners ও Etiquette গ্রাহক সেবার অন্যতম অনুসঙ্গ। কাজেই এই বিষয়ে সচেতন থাকতে হবে। যেমন- কোন ডেস্ক অঙ্গুলি দিয়ে না দেখিয়ে সাথে গিয়ে নির্দিষ্ট স্থানে পৌঁছে দেয়া।

০৮। ক্ষুদ্র ঋণের প্রচারণা বাড়াতে হবে মনে রাখতে হবে ক্ষুদ্র ঋণ গ্রহীতারাই ব্যাংকের প্রাণ।

০৯। গ্রাহক কোন অভিযোগের ক্ষেত্রে আন্তরিকতার সাথে দ্রুত সময়ের মধ্যে সমস্যা সমাধান করতে হবে।

১০। বৈদেশিক আয় বৈধ পথে দেশে আনার বিষয়ে প্রচারণা চালানো এবং উৎসাহ প্রদান করতে হবে এবং এই বিষয়ে আমাদের রেমিট 365 সফটওয়্যারের প্রচারণা বাড়িয়ে গ্রাহককে আকৃষ্ট করতে হবে।

১১। বেসিক ব্যাংকে শাখা সমূহের ভৌত (Physical) অভ্যন্তরীণ সেবা পরিবেশ উন্নয়নে শাখার অভ্যন্তর ও বহির্ভাগ যেমন পরিষ্কার-পরিচ্ছন্ন রাখতে হবে, তেমনি সাজিয়ে-গুছিয়ে পরিপাটি করে রাখতে হবে।

১২। Magpie App এর বিষয়ে গ্রাহকে সুন্দর করে বুঝাতে হবে যাতে তারা Apps ব্যবহার করে ব্যাংকিং এই সুবিধা ঘরে বসেই পেতে পারে।

১৩। Utility বিল জমা নেয়ার ক্ষেত্রে কোন গ্রাহক যদি নির্দিষ্ট সময়ের একটু পরেও ব্যাংকে আসে তাকে কোনভাবে ফেরৎ দেয়া যাবে না। যে কোন উপায়ে বিল জমা নিতে হবে। কারণ এখন Nagad, bkash ইত্যাদির মাধ্যমে মানুষ সহজে যে কোন সময় বিল পরিশোধ করতে পারে; কাজেই গ্রাহককে ব্যাংকমুখী করার জন্য তাদেরকে ফেরৎ দেয়া যাবে না।

১৪। অফিস সময়ের বিষয়ে আপনারা সর্বদা সচেতন থাকবেন।

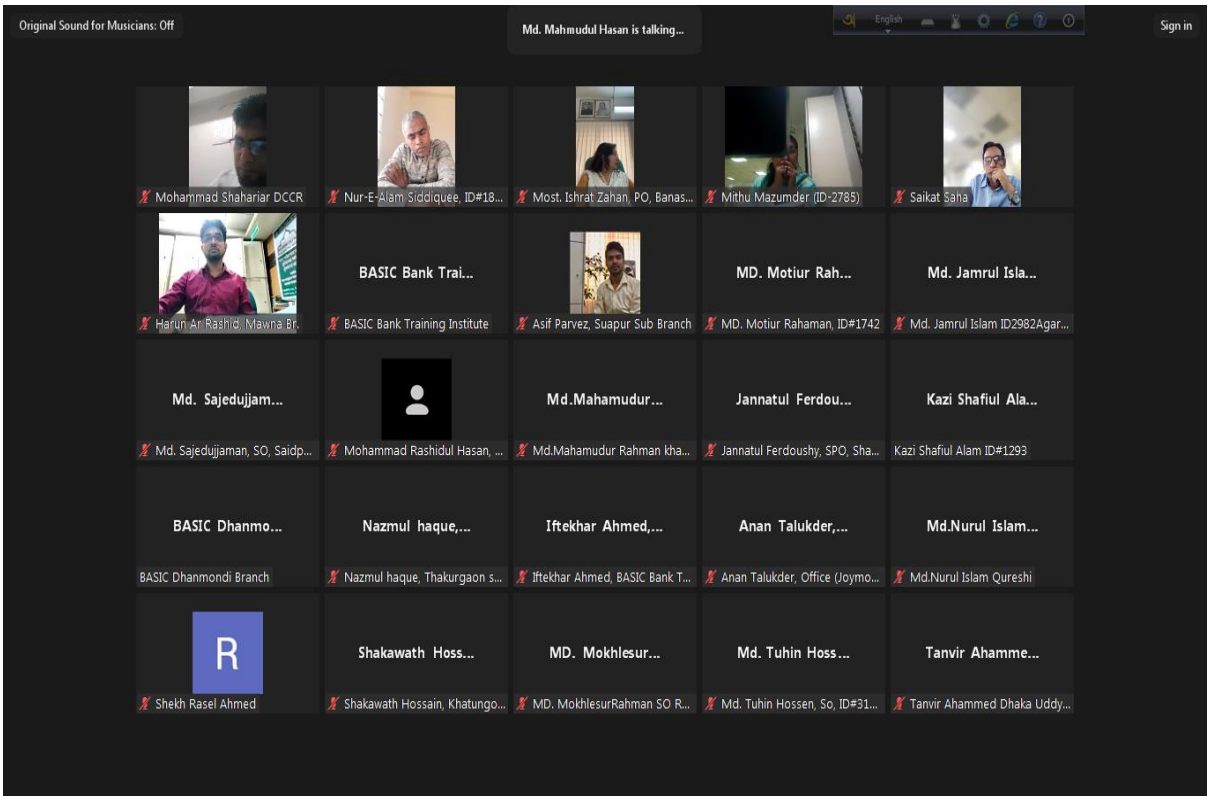
সভায় সঞ্চালক Citizen's Charter বাস্তবায়নের মাধ্যমে ব্যাংকের বিদ্যমান ব্যবসার প্রসার ঘটানোর আশাবাদ ব্যক্ত করেন। Citizen's Charter বাস্তবায়ন করা হলে সেবার মান বৃদ্ধির পাশাপাশি গ্রাহকের অসুবিধা ও অভিযোগ কমে আসবে মর্মে আলোচকগণ মত প্রকাশ করেন।

পরিশেষে অন্য কোন বিষয় না থাকায় সভাপতি মহোদয়ের অনুমতিক্রমে উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ ও সালাম জানিয়ে সভার পরিসমাপ্তি ঘোষণা করা হয়।

০৫/২২/২০২৪

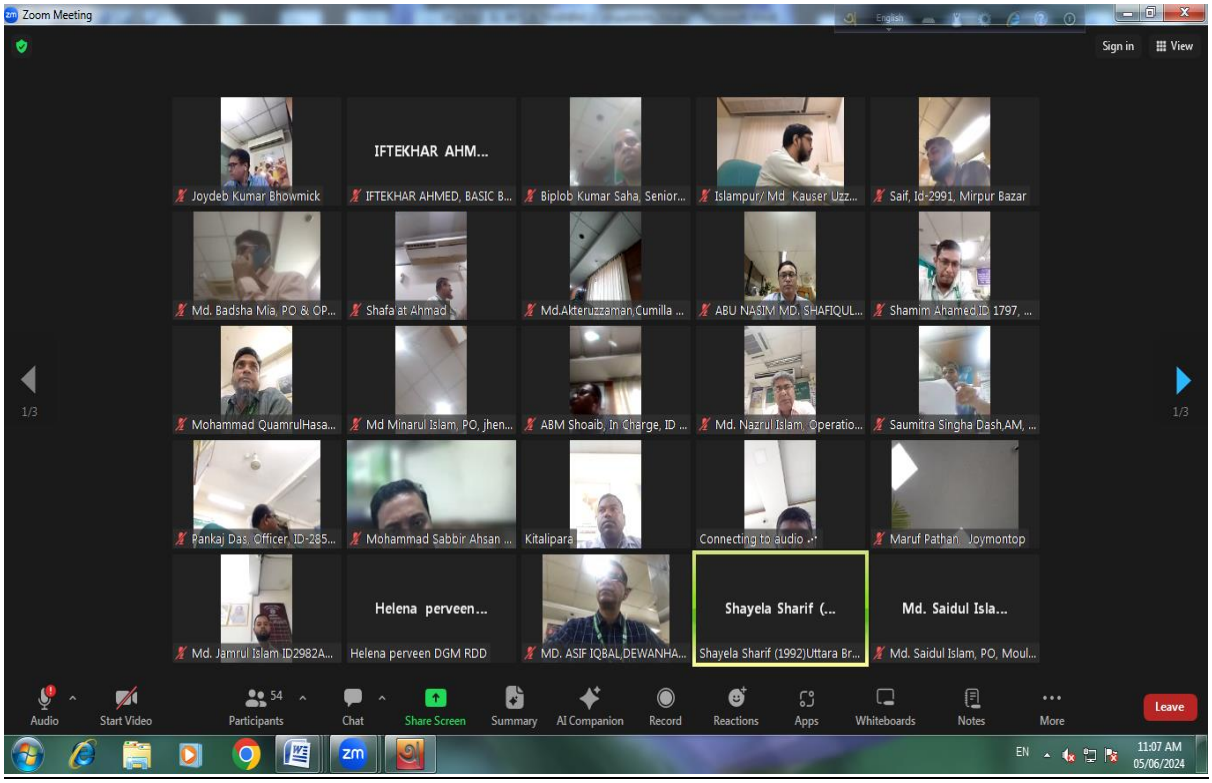
হেলেনা পারভীন
উপ মহাব্যবস্থাপক ও ফোকাল পয়েন্ট, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি
রিসার্চ এন্ড ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন

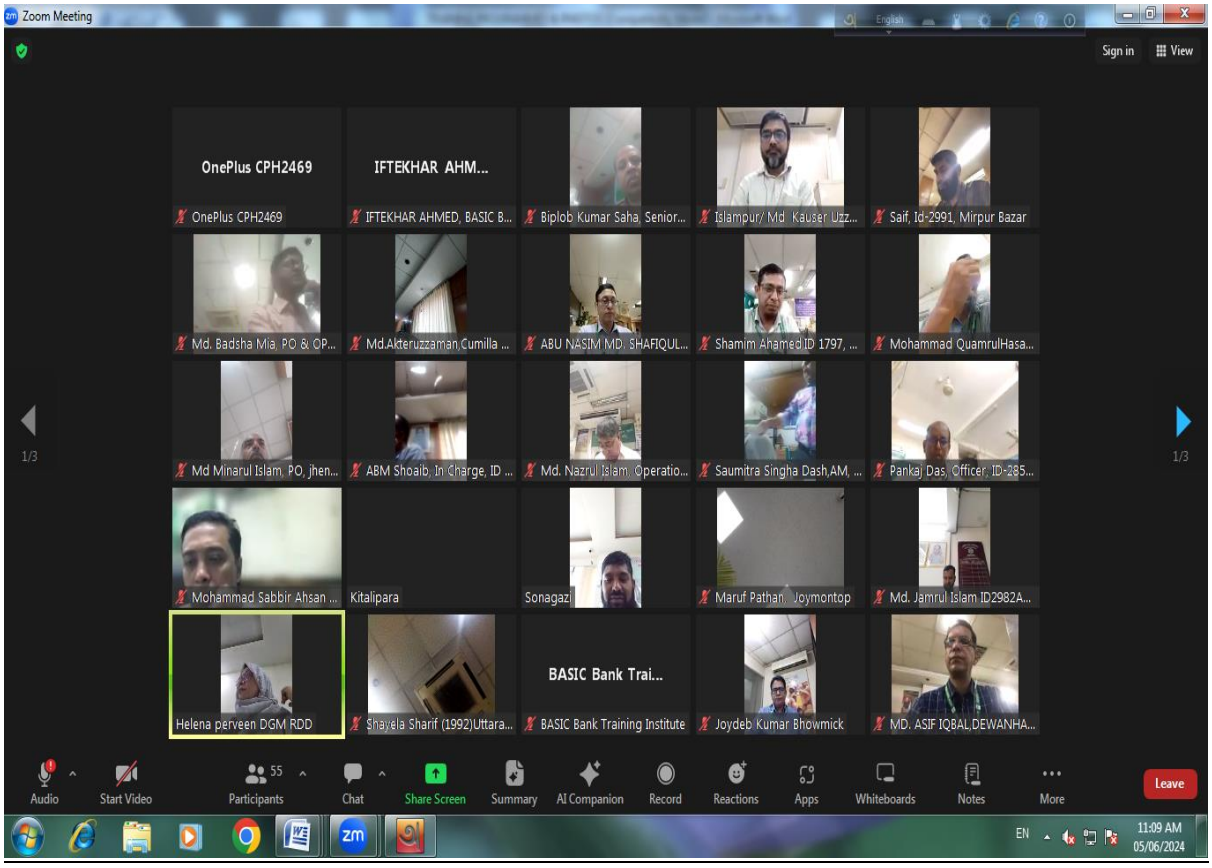
অবগতির জন্য প্রেরণ করা হল:
১) ব্যক্তিগত সচিব, ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও মহোদয়, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
২) উপব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৩) মহাব্যবস্থাপক (সকল), বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৪) উপ-মহাব্যবস্থাপক (বিবিটিআই), বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, ঢাকা



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভার স্থিরচিত্র

তারিখ: ২৮-১১-২০২৪ ইং





সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভার স্থিরচিত্র

তারিখ: ২৮-১১-২০২৪ ইং