গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
অর্থ মন্ত্রণালয়
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ
www.fid.gov.bd

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর/২২) সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি	: জনাব বদরে মুনির ফেরদৌস, যুগ্মসচিব ও ফোকাল পয়েন্ট, সিটিজেনস্ চার্টার
স্থান	: জুম প্লাটফর্ম
তারিখ ও সময়	: ২৬ সেপ্টেম্বর ২০২২, সোমবার, সকাল ১০.০০ ঘটিকায়
উপস্থিতি	: পরিশিষ্ট-ক

সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করে। অতঃপর প্রতিটি প্রতিষ্ঠানের গ্রহণযোগ্য ও জনবান্ধব সিটিজেন চার্টার প্রস্তুত কল্পে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক সৃজিত প্রেরিত সিটিজেন চার্টার নির্দেশিকা ২০১৭, এর বিভিন্ন অনুচ্ছেদ পাঠ করে শোনান।

তিনি সিটিজেন চার্টারের সেবাসমূহ যেমন নাগরিক সেবা, প্রাতিষ্ঠানিক সেবা এবং অভ্যন্তরীণ সেবা সম্পর্কে আলোচনা করেন। এছাড়াও তিনি সিটিজেন চার্টার কাঠামো বিষয়ে আলোচনা করেন এবং কোন কাঠামো কার জন্য প্রযোজ্য হবে এই বিষয়ে ও আলোচনা করেন। ২০২১-২২ অর্থ বছরে সিটিজেন চার্টার এর সূচক ছিল ৪টি কিন্তু ২০২২-২৩ অর্থ বছরে মোট সূচক ০৬ টি। দুইটি সূচক এ অর্থবছরে বৃদ্ধি হয়েছে।

সভাপতি দপ্তর/সংস্থার ওয়েব সাইটে প্রকাশিত সিটিজেন চার্টারের কিছু কমন (common) ত্রুটি/বিচ্যুতির উপর পর্যালোচনা করেন। যেমন: i) সেবার নাম না থাকা ii) একই নামে একাধিক সেবা অর্ন্তভুক্ত থাকা iii) যেসকল দলিল দস্তাবেজ প্রয়োজন হয় তা পূর্নাঙ্গ না থাকা iv) অতিরিক্ত কাগজপত্র দাবি করা v) চাহিত কাগজপত্রের ধরণ সুনির্দিষ্ট ভাবে উল্লেখ না করা vi) প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের কলামে পূর্নাঙ্গ তালিকায় না থাকা vii) সেবা মূল্য বা পরিশোধের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নয় উল্লেখ করা viii) সময়সীমা সুনির্দিষ্ট না থাকা ix)দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার ঠিকানা উল্লেখ না থাকা x)সিটিজেন চার্টার গ্রহীতাদের প্রত্যাশা বিষয়ে উল্লেখ না থাকা এবং xi)অভিযোগ প্রতিকারের অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপীল কর্মকর্তার নাম ও নিস্পত্তির সময় উল্লেখ না থাকা।

অত:পর তিনি নিম্নরূপে সুনির্দিষ্টভাবে তিনটি ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের সিটিজেন চার্টার বিষয়ে পর্যালোচনা করেন:

হাউজ বিল্ডিং ফ্যাইন্যান্স কর্পোরেশন: হাউজ বিল্ডিং ফ্যাইন্যান্স কর্পোরেশন এর ওয়েবসাইটে প্রকাশিত সিটিজেন চার্টারে নির্ধারিত ছকে মিশন ও ভিশন নেই। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির পূর্বে ক্রমিক নম্বর নেই। সেবা প্রদান বক্সে কলামের সংখ্যা নির্ধারিত ছকের বেশি। অনেক ক্ষেত্রে প্রয়োজ্য নয় কথাটি উল্লেখ ছিল। অভিযোগ প্রতিকারে কর্মকর্তার নাম পদবী, মেবাইল নম্বর নেই। অনলাইনে সেবা প্রদান পদ্ধতি দেওয়া থাকলেও কোন লিংক যা নেই। হাউজ বিল্ডিং ফ্যাইন্যান্স কর্পোরেশন এর ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা বলেন, ঋণের জন্য আবেদন ফর্ম বিনা মূল্যে দেওয়া হয় এবং দুই/এক দিনের মধ্যে তা নিষ্পন্ন করা হয় এবং তিনি বলেন, তারা তাদের সিটিজেন চার্টারকে লিফলেট আকার বিতরণ করেন। এ বিষয়ে সভাপতি মহোদয় বলেন, এটা লিফলেটে নয় সিটিজেন চার্টারে প্রতিফলন করা প্রয়োজন।

সোনালী ব্যাংক: সভাপতি বলেন, সিটিজেন চার্টার গঠনে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক যে নির্দেশনা/২০১৭ দিয়েছে তা সঠিকভাবে প্রতিফলন হয়নি। তিনি বলেন, প্রধান কার্যালয় এবং শাখা কার্যালয়ের কাজ আলাদা হবে।

বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক: মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সিটিজেন চার্টারের নির্দেশনা/২০১৭ সঠিকভাবে প্রতিফলিত হয়নি।

এভাবে তিনি ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানকে তাদের সিটিজেন চার্টারের ভুল-ত্রুটি বিষয়ে আলোকপাত করেন। অতঃপর সভাপতি বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাকে সভার বিস্তারিত আলোচনা করার জন্য অনুমতি দেন। বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা জনাব মোঃ গোলাম মোস্তফা সভাপতি মহোদয়ের বক্তব্যের সাথে একমত পোষণ করে ২০২২-২৩ অর্থবছরে গঠিত সিটিজেন চার্টারের কার্যক্রমসমূহ সুষ্ঠুভাবে সম্পাদনের নিমিত্ত মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কৃর্তক সৃজিত নীতিমালা, কর্মসম্পাদন, প্রমাণক ও মূল্যায়ন পদ্ধতি পাঠ করে শুনান। তিনি এ বছরে সিটিজেন চার্টারের ছক মোতাবেক সিটিজেন চার্টার গঠনের ওপর গুরুত্বারোপ করেন। সকল প্রতিষ্ঠান তাঁর সিটিজেন চার্টার (দপ্তর/সংস্থা) যথাযথভাবে গঠন করা আবশ্যক।

আলোচনা:

সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
১	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন করতে হবে এবং ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে তা নিজ নিজ ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে।	ত্রৈমাসিকভিত্তিক সিটিজেন চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি পুর্নগঠন করতে হবে ও ওয়েবসাইটে প্রদর্শনসহ এ বিভাগের সংশ্লিষ্ট কমিটির নিকট প্রেরণ করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
২	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষন কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তাবায়ন করতে হবে।	ত্রৈমাসিক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষন কমিটির সভার সিদ্ধান্ত ১০০% বাস্তবায়ন করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
৩	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন করতে হবে। মোট সভা ৪ টি আয়োজন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে তাঁর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন করতে হবে এবং নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে ওয়েবসাইটে প্রদর্শনসহ এ বিভাগের সংশ্লিষ্ট কমিটির নিকট প্রেরণ করতে হবে। দপ্তর/সংস্থাবিহীন প্রতিষ্ঠানসমূহের আপাতত: কোন কার্যক্রম নিতে হবে না। তবে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ এ বিষয়ে কোন নির্দেশনা দিলে পরবর্তী পাক্ষিকে জানানো হবে।	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
৪	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ (আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসহ)অবহিত করার বিষয়ে সভায় আলোচনা হয় এবং তা প্রতিটি ত্রৈমাসিকের নির্দিষ্ট দিবসের মধ্যে হালনাগাদ করতে হবে ।	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ (আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসহ) করতে হবে এবং ওয়েবসাইটে প্রদর্শনসহ এ বিভাগের সংশ্লিষ্ট কমিটির নিকট প্রেরণ করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
৫	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন করা। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ এ এর মোট লক্ষ্যমাত্রা ধরা হয়েছে মোট দুই (০২)টি। তবে কর্মকর্তাগণের স্তরভেদে সিটিজেন চার্টার সুবিদিত করার জন্য প্রশিক্ষণ প্রয়োজন মর্মে প্রতীয়মান হয়। কারণ ওয়েবসাইটে বাস্তবায়িত/প্রদর্শিত সিটিজেন চার্টার আলোচনা/পর্যালোচনা হলে ভুল-ত্রুটি দূর হবে।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার কর্মকর্তাগণের স্তরভেদে প্রশিক্ষণের আয়োজন করতে হবে এবং যথা সময়ে ওয়েবসাইটে প্রদর্শনসহ এ বিভাগের সংশ্লিষ্ট কমিটির নিকট প্রেরণ করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
৬	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২২-২৩ অর্থবছরে মোট লক্ষ্যমাত্রা ধরা হয়েছে দুই (০২)টি। স্টেকহোল্ডার বলতে কর্মচারী ও প্রত্যক্ষ সেবা গ্রহীতাকে বুঝায়। তাদের সমন্বয়ে সভা আহবান করা প্রয়োজন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে এবং কার্যবিবরণী যথা সময়ে ওয়েবসাইটে প্রদর্শনসহ এ বিভাগের সংশ্লিষ্ট কমিটির নিকট প্রেরণ করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
৭	প্রতি অর্থবছর শেষে সিটিজেন চার্টারের বাৎসরিক প্রতিবেদন ১৫ জুলাই এর মধ্যে এ বিভাগে প্রেরণ করা প্রয়োজন।	প্রতি অর্থবছর শেষে সিটিজেন চার্টারের বাৎসরিক প্রতিবেদন ১৫ জুলাই এর মধ্যে এ বিভাগে প্রেরণ করতে হবে।	ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

০৩। পরিশেষে সভাপতি online platform এ অংশগ্রহণকারী সকলকে জনবান্ধব সিটিজেন চার্টার গঠনে উদ্বুদ্ধ হওয়ার অনুরোধ করে ধন্যবাদ জ্ঞাপনের মাধ্যমে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষরিত/-
(বদরে মুনির ফেরদৌস)
যুগ্মসচিব
ও
আহবায়ক
সিটিজেন্স চার্টার কমিটি
ফোন: ৯৫৪৬৩৩৩

স্মারক নং: ৫৩.০০.০০০০.২০০.৯৯.০০৩.২২-৫০

তারিখ: ২৭ সেপ্টেম্বর ২০২২

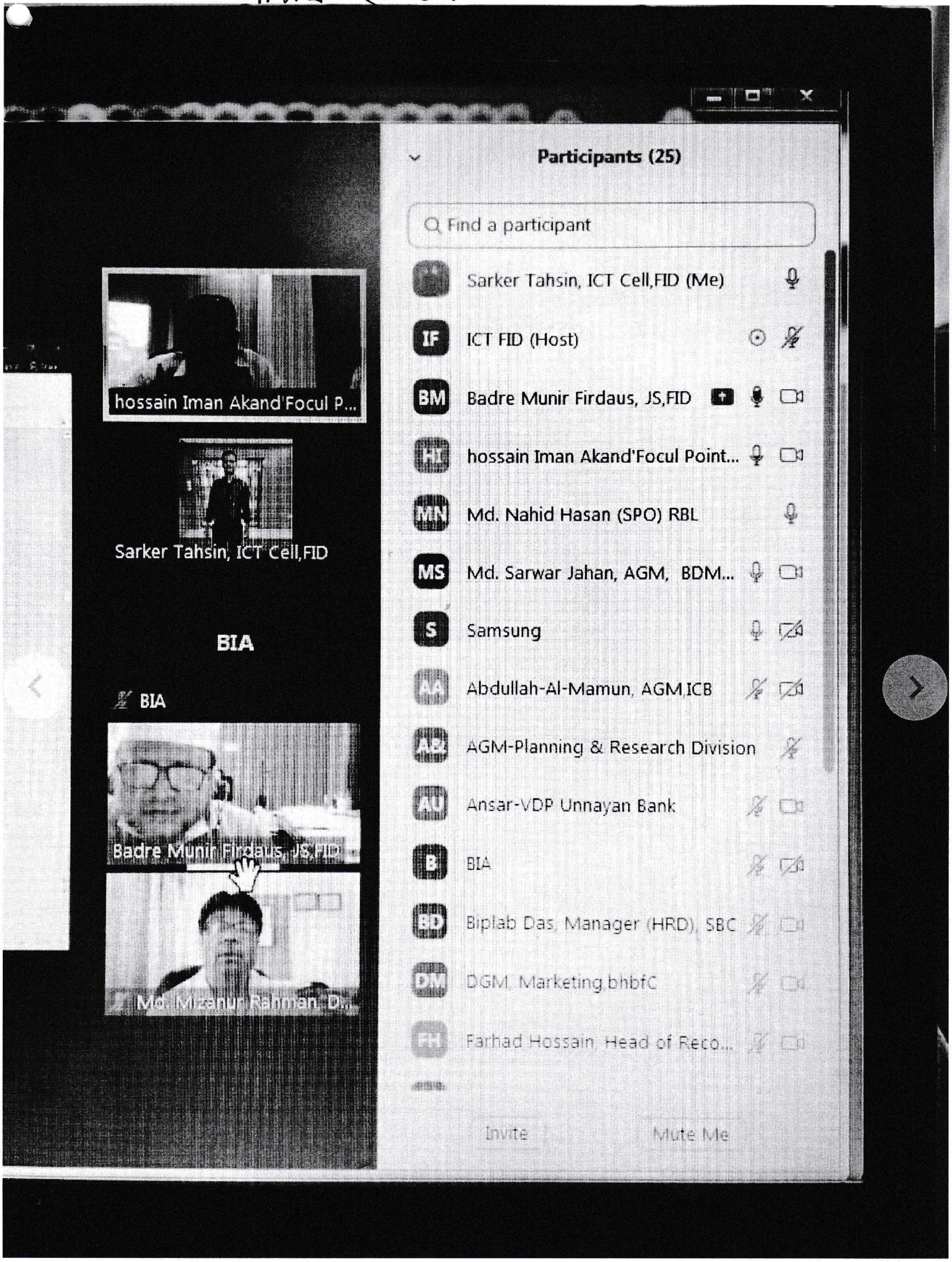
বিতরণ: (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

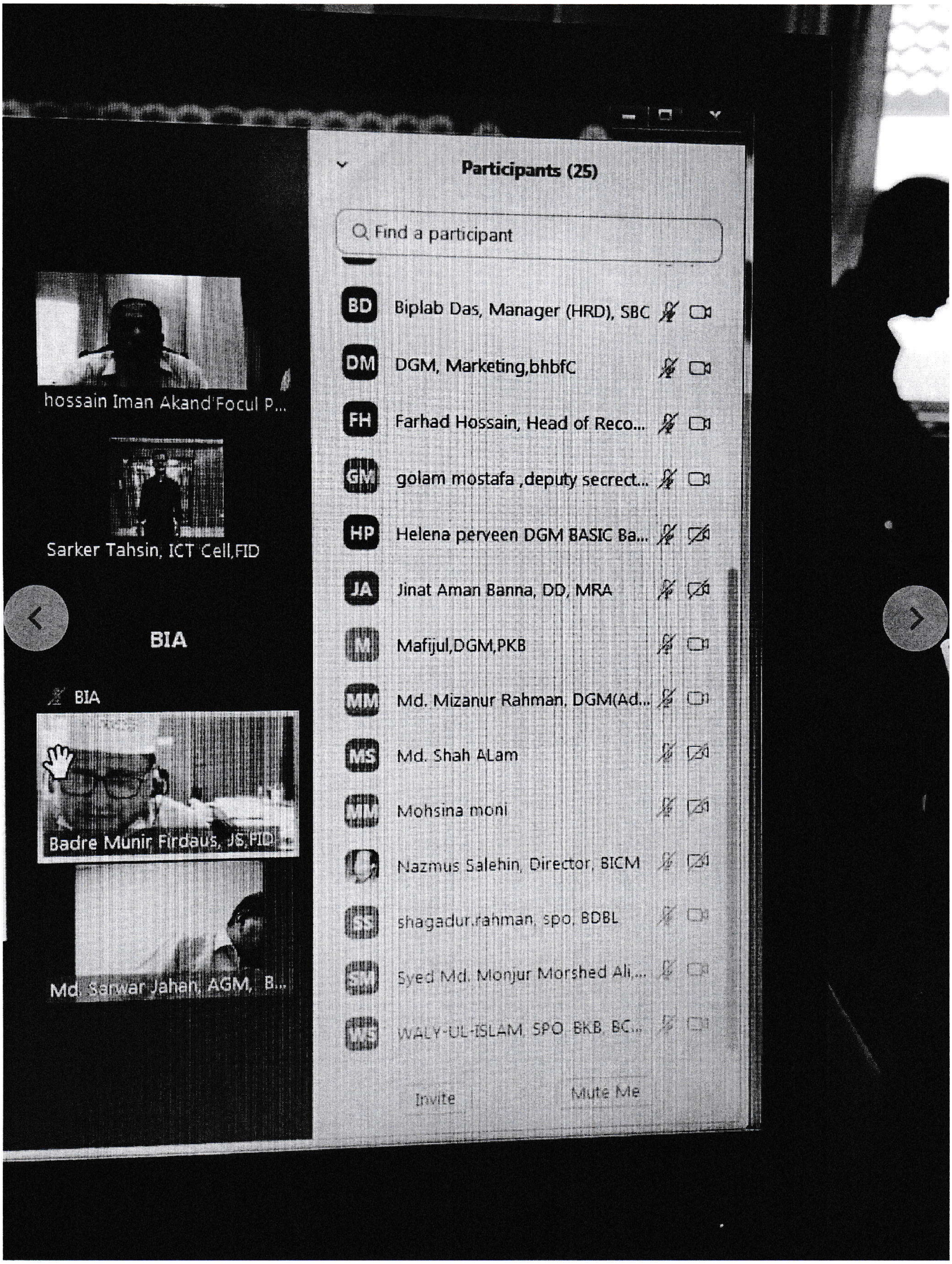
১। সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২। চেয়ারম্যান, বীমা উন্নয়ন ও নিয়ন্ত্রণ কর্তৃপক্ষ, এসবিসি টাওয়ার (৯ম তলা), ৩৭/এ দিলকুশা বা/এ ঢাকা-১০০০।
৩। এক্সিকিউটিভ ভাইস চেয়ারম্যান, মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি, গুলফেশা প্লাজা, বড় মগবাজার, ঢাকা
৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল
৫। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, জনতা ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা
৬। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা
৭। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, রূপালী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা
৮। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ ডেভেলপমেন্ট ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা
৯। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, মতিঝিল, ঢাকা
১০। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
১১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, রাজশাহী
১২। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, কর্মসংস্থান ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
১৩। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

১৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
১৫। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
১৬। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ হাউস বিল্ডিং ফাইনান্স কর্পোরেশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
১৭। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, জীবন বীমা কর্পোরেশন, দিলকুশা, মতিঝিল, ঢাকা
১৮। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, সাধারণ বীমা কর্পোরেশন, দিলকুশা, মতিঝিল, ঢাকা
১৯। পরিচালক, বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমি, বীর উত্তম এ কে খন্দকার রোড, ঢাকা-১২১২
২০। নির্বাহী প্রেসিডেন্ট, বাংলাদেশ ইন্সটিটিউট অব ক্যাপিটাল মার্কেট (বিআইসিএম), ৩৪, তোপখানা রোড, ঢাকা
২১। সচিবের একান্ত সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
২২। প্রোগ্রামার (আইসটি), আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (ওয়েবসাইটের সিটিজেন্‌স চার্টার অংশে প্রদর্শনের অনুরোধসহ)।

(মোঃ গোলাম মোস্তফা)
উপসচিব
ও
সদস্য সচিব
সিটিজেন্‌স চার্টার কমিটি

পরিশিষ্ট - ক
তারিখ- ২৮.০৭.২০২২





Participants (25)
Find a participant
Biplab Das, Manager (HRD), SBC
DGM, Marketing,bhbfC
Farhad Hossain, Head of Reco...
golam mostafa ,deputy secrect...
Helena perveen DGM BASIC Ba...
Jinat Aman Banna, DD, MRA
Mafijul,DGM,PKB
Md. Mizanur Rahman, DGM(Ad...
Md. Shah ALam
Mohsina moni
Nazmus Salehin, Director, BICM
shagadur.rahman, spo, BDBL
Syed Md. Monjur Morshed Ali,...
WALY-UL-ISLAM, SPO, BKB, BC...
Invite
Mute Me
hossain Iman Akand'Focul P...
Sarker Tahsin, ICT Cell,FID
BIA
BIA
Badre Munir Firdaus, JS,FID
Md. Sarwar Jahan, AGM, B...