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

**আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ২০২১-২২ অর্থবছরের ১ম অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী**

| | |
|---|---|
| সভাপতি | : জনাব বদরে মুনির ফেরদৌস, যুগ্মসচিব ও আহবায়ক, সিটিজেনস্ চার্টার কমিটি |
| স্থান | : সম্মেলন কক্ষ (কক্ষ-৩৩১, ভবন-৭), বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা |
| তারিখ ও সময় | : ৩০ ডিসেম্বর ২০২১, বৃহস্পতিবার, বেলা ১২:০০টায় |
| উপস্থিতি | : পরিশিষ্ট-ক |

সভাপতি উপস্থিত সদস্যগণকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। প্রথমেই তিনি বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে উল্লিখিত আবশ্যিক লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের উদ্দেশ্যে আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সিটিজেন্স চার্টার হালনাগাদকরণ এবং তা নিয়মিত মনিটরিং ও পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণের প্রয়োজনীয়তা তুলে ধরেন।

সভাপতির অনুমতিক্রমে উপসচিব ও কমিটির সদস্য সচিব জনাব মোঃ গোলাম মোস্তফা এ বিভাগের বর্তমান সিটিজেন্স চার্টারটি পর্যালোচনার জন্য সভায় উপস্থাপন করেন। সভায় উপস্থিত কর্মকর্তাগণ এ বিভাগের বিদ্যমান সিটিজেন্স চার্টার (পরিশিষ্ট-খ) ও স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ বিষয়ে মতামত প্রদান করেন।

তাছাড়া, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সাথে আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের ২০২১-২২ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিতে উল্লিখিত আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যে **সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২** বাস্তবায়ন সংক্রান্ত এপিএ গাইডলাইন ২০২১-২২ প্রণয়ন করা হয়েছে যা সভায় আলোচনার নিমিত্ত উপস্থাপন করা হয়।

**আলোচনা:**

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অর্ধ-বার্ষিক ভিত্তিতে ২টি অবহিতকরণ সভা আয়োজনের জন্য এপিএ তে লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করা হয়েছে। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রদর্শনের বিষয়ে সভায় আলোচনা হয়। এছাড়াও কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে এ বিভাগের সিটিজেনস চার্টার কমিটির নিকট প্রেরণ এবং প্রতিটি দপ্তর/সংস্থাকে ওয়েবসাইটে সেবা বক্স প্রস্তুত করে তথ্যাদি প্রদর্শন করার বিষয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা হয়।

২। 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 গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুযায়ী একটি বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রস্তুত করে ওয়েবসাইটে প্রদর্শনসহ এ বিভাগের সংশ্লিষ্ট কমিটির নিকট প্রেরণ করার বিষয়ে আলোচনা হয়। | ত্রৈমাসিক সভার সিদ্ধান্ত ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রস্তুত করে ৫ কার্য দিবসের মধ্যে ওয়েবসাইটে প্রদর্শনসহ এ বিভাগের সংশ্লিষ্ট কমিটির নিকট প্রেরণ করতে হবে। | স্টেকহোল্ডার |
| ২ | সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২ সংক্রান্ত এপিএ লক্ষ্যমাত্রায় ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে এতদসংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজনের বিষয়টি তুলে ধরা হয়েছে। এ ক্ষেত্রে এপিএ তে কর্মসম্পাদন সূচকের মান ০৫ নম্বর ধরার বিষয়ে আলোচনা হয়। | সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২ এর লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে এতদসংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে। | স্টেকহোল্ডার |

| ক্রমিক | আলোচনা | সিদ্ধান্ত | বাস্তবায়নে |
|---|---|---|---|
| ৩ | স্টেকহোল্ডারদের সেবা গ্রহীতাগণের সমন্বয়ে অর্ধ-বার্ষিক ভিত্তিতে ২টি অবহিতকরণ সভা আয়োজনের জন্য এপিএ তে লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করা হয়েছে। এ ক্ষেত্রে এপিএ তে কর্মসম্পাদন সূচকের মান ০৭ নম্বর ধরার বিষয়ে আলোচনা হয়। | স্টেকহোল্ডারদের সেবা গ্রহীতাগণের সমন্বয়ে অর্ধ-বার্ষিক ভিত্তিতে ২টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে। | স্টেকহোল্ডার |
| ৪ | আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য বিদ্যমান **সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২** বাস্তবায়নের লক্ষ্যে জরুরীভিত্তিতে কমিটি পুনর্গঠন করা প্রয়োজন এবং নতুন এপিএ গাইডলাইনের বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসহ এ বিষয়ের মূল্যায়ন প্রক্রিয়া সকলকে অবহিত করার বিষয়ে সভায় আলোচনা হয়। | কমিটি পুনর্গঠন এবং নতুন এপিএ গাইডলাইন অনুযায়ী দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি মূল্যায়ন কার্যক্রম ৫ কার্য দিবসের মধ্যে মধ্যে সম্পন্ন করতে হবে। | স্টেকহোল্ডার |
| ৫ | সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা অনুযায়ী সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন এবং কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে এ বিভাগের সিটিজেনস চার্টার কমিটির নিকট প্রেরণ করার বিষয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা হয়। | সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন এবং কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরবর্তী মাসের ১০ তারিখের মধ্যে এ বিভাগের সিটিজেনস চার্টার কমিটির নিকট প্রেরণ করতে হবে এবং প্রতিটি দপ্তর/সংস্থাকে ওয়েবসাইটে সেবা বক্স প্রস্তুত করে তথ্যাদি প্রদর্শন করতে হবে। | স্টেকহোল্ডার |

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

৩০/১২/২০২১

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

স্মারক নং: ৫৩.০০.০০০০.২১৩.৯৯.০০২.২১.২২৮

তারিখ: ৩০ ডিসেম্বর ২০২১

**বিতরণ: সদয় জ্ঞাতার্থে/কার্যার্থে:**

১। সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার), মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২। এক্সিকিউটিভ ভাইস-চেয়ারম্যান, মাইক্রোক্রেডিট রেগুলেটরী অথরিটি, ৮ শহিদ সাংবাদিক সেলিনা পারভীন সড়ক, গুলফেশাঁ প্লাজা (৭ম তলা), বড় মগবাজার, ঢাকা।
৩। অতিরিক্ত সচিব (সকল), আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ।
৪। সিইও এবং ব্যবস্থাপনা পরিচালক, সোনালী/ জনতা/ অগ্রণী/রূপালী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৫। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বেসিক/ বিডিবিএল/ আইসিবি/ বাকৃবি/ রাকাব/ বিএইচবিএফসি/ আনসার-ভিডিপি উন্নয়ন ব্যাংক/ প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক/ কর্মসংস্থান ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৬। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, জীবন বীমা কর্পোরেশন/ সাধারণ বীমা কর্পোরেশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
৭। নির্বাহী প্রেসিডেন্ট, বাংলাদেশ ইনস্টিটিউট অব ক্যাপিট্যাল মার্কেট, ৩৪, তোপখানা রোড, পল্টন, ঢাকা।
৮। পরিচালক, বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমি, বাংলাদেশ ইনসিওরেন্স একাডেমি ভবন, ৫৩, মহাখালীবা/এ, ঢাকা
৯। উপসচিব, সুশাসন অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
১০। সচিবের একান্ত সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।
১১। সহকারী সচিব (সকল), আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়।

১২। প্রোগ্রামার (আইসটি), আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ (ওয়েবসাইটের সিটিজেন্‌সস্‌ চার্টার অংশে প্রদর্শনের অনুরোধসহ)।

৩০।১২।২২

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

**আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ২০২১-২২ অর্থবছরের ১ম অবহিতকরণ সভার উপস্থিতি**

**পরিশিষ্ট-ক**

ডিসেম্বর ৩০, ২০২১

| ক্রমিক | নাম ও পদবী | শাখা/অধিশাখা/দপ্তর/সংস্থার নাম | মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল | স্বাক্ষর |
|---|---|---|---|---|
| ১. | | | | |
| ২. | [illegible] যুগ্মসচিব | ক্রেডিট ও প্রশিক্ষণ [illegible] | 01552319285 js.cb@fid.gov.bd | [signature] ৩০/১২/২০২১ |
| ৩. | মোঃ [illegible] | উপসচিব | | [signature] |
| ৪. | মোঃ [illegible] কার্যনির্বাহী পরিচালক (উপ-সচিব) | IDRA | 01765074108 Safur. [illegible] | [signature] ৩০/১২/২০২১ |
| ৫. | [illegible] কামরুল [illegible] ভূঁইয়া উপমহাব্যবস্থাপক | বাংলাদেশ ব্যাংক | 01711224932 Kamrul.bhuiyan@bb.org.bd | [signature] 30.12.21 |
| ৬. | মোঃ [illegible] মহাব্যবস্থাপক | প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক | 01942654915 gm@pkb.gov.bd. | [signature] ৩০/১২/২০২১ |
| ৭. | মো. [illegible] DGM, BHBFC | BHBFC | 01712651723 dgm.mnd@bhbfc.com | [signature] |
| ৮. | মো: [illegible] উপমহাব্যবস্থাপক | রূপালী ব্যাংক | 01731513234 mhr_rbl@yahoo.com | [signature] |
| ৯. | মোঃ সরোয়ার জাহান AGM (BDMD) | জনতা ব্যাংক লিঃ | 01710862662 sjahanjb@gmail.com | [signature] |
| ১০. | [illegible] | [illegible] | [illegible] | [signature] |
| ১১. | [illegible] ডিজিএম | সোনালী ব্যাংক লিঃ | [illegible] | [signature] ৩০/১২/২১ |

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ২০২১-২২ অর্থবছরের ১ম অবহিতকরণ সভার উপস্থিতি

| ক্রমিক | নাম ও পদবী | শাখা/অধিশাখা/দপ্তর/সংস্থার নাম | মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল | স্বাক্ষর |
|---|---|---|---|---|
| ১২. | কাজী আবুল মুহিত<br>প্রিন্সিপাল অফিসার | বিশেষায়িত<br>প্রবাসী ব্যাংক লিঃ | [illegible]<br>Kamuhit@gmail.com | |
| ১৩. | এ এম এম সায়েম<br>কোম্পানী সেক্রেটারী | BICM | 01733959545<br>sayem444@gmail.c | |
| ১৪. | জে, এম, আমিনুল হক<br>ডি জি এম | আনসার ভিডিপি<br>উন্নয়ন ব্যাংক | 01552110600 | |
| ১৫. | মো: মনজুরুল হক<br>এভিপি | আনসার-ভিডিপি<br>উন্নয়ন ব্যাংক | ০১৭১৫২১৬৯৬২ | |
| ১৬. | দীপক চক্রবর্তী<br>[illegible] | বাংলাদেশ [illegible]<br>ব্যাংক লিঃ | 01680821370<br>dipak.topu@gmail.com | |
| ১৭. | মো: [illegible] হাসান [illegible]<br>DGM | BDBL | 01712550005<br>mghik.bdbl@yahoo.com | |
| ১৮. | মনোজ রায়<br>DGM | কৃষি ব্যাংক | 01716011188<br>bcd@kb.gov.bd. | |
| ১৯. | আমিনুল ইসলাম<br>DGM. | সোনালী ব্যাংক<br>লিমিটেড | 01716877294 | |
| ২০. | জিনাত আমান বন্যা<br>উপপরিচালক | মাইক্রোক্রেডিট<br>রেগুলেটরী অথরিটি<br>(MRA) | 01717-696009 | 30.12.2021 |
| ২১. | বিপ্লব দাস<br>ব্যবস্থাপক | জীবন বীমা<br>কর্পোরেশন | 01720280562 | 30.12.21 |
| ২২. | এ, এইচ, এম, নাজমুল হাসান<br>[illegible] | বাংলাদেশ ইনস্যুরেন্স<br>একাডেমি | 01915876976 | 30.12.21 |

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ২০২১-২২ অর্থবছরের ১ম অবহিতকরণ সভার উপস্থিতি

| ক্রমিক | নাম ও পদবী | শাখা/অধিশাখা/দপ্তর/সংস্থার নাম | মোবাইল নম্বর ও ই-মেইল | স্বাক্ষর |
|---|---|---|---|---|
| ২৩. | ওয়ালি-উল-ইসলাম<br>উর্ধ্বতন মুখ্য কর্মকর্তা | বাংলাদেশ কৃষি ব্যাংক | ০১৭১১০৭৫৮০৭ | [signature] ৩০.১২.২১ |
| ২৪. | আব্দুল্লাহ আল মামুন<br>সহকারী মহাব্যবস্থাপক | ইনভেস্টমেন্ট কর্পোরেশন অব বাংলাদেশ (আইসিবি) | 01716043414 | [signature] 30.12.2021 |
| ২৫. | এ.বি.এম নজরুল ইসলাম<br>সহকারী জেনারেল ম্যানেজার | জীবন বীমা কর্পোরেশন | 01711483071 | [signature] ৩০/১২/২১ |
| ২৬. | ফয়সাল আহমদ<br>SPO | FID | 01771778888 | [signature] 30/12/21 |
| ২৭. | | | | |
| ২৮. | | | | |
| ২৯. | | | | |
| ৩০. | | | | |
| ৩১. | | | | |
| ৩২. | | | | |
| ৩৩. | | | | |