

বিষয়: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন প্রতিবেদন।

১.০১ প্রাসঙ্গিকতা :

- মূল প্রসঙ্গ : বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি: ২০২২-২০২৩
কর্ম-এর ধরণ : আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য: সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ
রেফারেন্স : অনুচ্ছেদ ১.৪.১ এর ১.২.১
কার্যক্রম : সেবা প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন
কর্মসম্পাদন সূচক : সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত এবং প্রতিবেদন প্রেরিত
বিবেচ্য প্রান্তিক : জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২২

২.০১ বাস্তবায়ন পর্যায় : পরিবীক্ষণ কমিটি, সিদ্ধান্ত ও বাস্তবায়ন :

- ২.১। কমিটি পুনর্গঠন : অফিস আদেশ নম্বর : ২২০.১৪.২০২২; তারিখ: ১৫.০৯.২০২২ [প্রমাণক:১ (১ পাতা)]
২.২। অনুষ্ঠিত সভা : কমিটির ১ম সভা; তারিখ: ২৫.০৯.২০২২ [প্রমাণক: ২ (নোটিশঃ১ পাতা;
কার্যবিবরণীঃ২ পাতা)]
২.৩। সভায় কমিটির সদস্যদের সুপারিশ/সিদ্ধান্ত ও বাস্তবায়ন পরিস্থিতি:

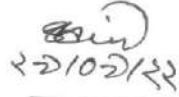
সিদ্ধান্ত:	বাস্তবায়ন পরিস্থিতি:	প্রমাণক
১. সিটিজেনস্ চার্টার সংক্রান্তে মার্কেটিং বিভাগের বিগত ০৮.০১.২০২০ তারিখের ০১.২০২০ নম্বর অফিস আদেশে বর্ণিত সরকার নির্দেশিত উপাদান (মিশন ও ভিশনসহ) ও ফরমেট অনুযায়ী পূর্ণাঙ্গ সিটিজেনস্ চার্টার সুদৃশ্য ডিজাইনে ছোট-বড় আকৃতিতে মুদ্রণযোগ্য হিসেবে প্রণয়ন করা যেতে পারে;	বাস্তবায়ন সম্পন্ন হয়েছে।	প্রমাণক: ৩ (২পাতা)
২. পূর্ণাঙ্গ সিটিজেনস্ চার্টারটির শেষাংশে বিএইচবিএফসি'র সংক্ষিপ্ত ভার্সন সিটিজেনস্ চার্টার-এর শেষাংশে ব্যবহৃত দুটি কিউ-আর কোড, ওয়েবসাইট, ই-মেইল ও ফেসবুক এড্রেস এবং হেল্প-ডেস্ক এর ফোন নম্বরসমূহের উল্লেখ করা যেতে পারে;	বাস্তবায়ন সম্পন্ন হয়েছে।	
৩. প্রণীতব্য পূর্ণাঙ্গ সিটিজেনস চার্টারে (বিএইচবিএফসি'র লোগোতে ব্যবহৃত) সবুজ রঙ-এর প্রাধান্য দিতে হবে;	বাস্তবায়ন সম্পন্ন হয়েছে।	
৪. প্রণীতব্য প্রদর্শনযোগ্য সিটিজেনস্ চার্টারটি কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে ২৯.০৯.২০২২ তারিখের মধ্যে ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে;	বাস্তবায়ন সম্পন্ন হয়েছে।	প্রমাণক: ৪ (২পাতা)
৫. প্রতিষ্ঠানের সকল অফিসে পূর্ণাঙ্গ সিটিজেনস চার্টারটি প্রদর্শন/প্রতিস্থাপনের বিষয়টি প্রত্যয়ন/প্রমাণকের ভিত্তিতে কমিটির পরবর্তী সভায় নিশ্চিত করতে হবে;	বাস্তবায়ন প্রক্রিয়াধীন	
৬. জুলাই-আগস্ট, ২০২২ মাসে প্রধান শাখা অফিস, রাজশাহীর মোট ২টি 'ঋণ মঞ্জুরী' সেবা বিতরণে প্রতিশ্রুত ৩০ কর্মদিবসের স্থলে ৫৪ কর্মদিবস ব্যয় হওয়ায় সংশ্লিষ্ট শাখার ব্যাখ্যা গ্রহণ করত: কমিটির পরবর্তী সভায় পর্যবেক্ষণ প্রদানের জন্য উপস্থাপন করা যেতে পারে।	বাস্তবায়ন প্রক্রিয়াধীন	

(Handwritten signature)

(Handwritten signature)

বিষয়: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন প্রতিবেদন।

- ৩.০। সিদ্ধান্ত অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ : ব্যবস্থাপনা পরিচালক
- ৩.১। সিদ্ধান্ত অনুমোদনের তারিখ : ২৮.০৯.২০২২
- ৩.২। সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষ : মার্কেটিং এন্ড ডেভ. বিভাগ, বিএইচবিএফসি, সদর দফতর, ঢাকা
- ৩.৩। সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের হার : ৬৬.৬৭% (৬টির মধ্যে ৪টি)
- ৩.৪। সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের প্রমাণক : প্রমাণক: ১, ২, ৩ ও ৪
- ৪.০। বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষের বক্তব্য/প্রত্যয়ন : কমিটির মোট ৬টি সিদ্ধান্তের মধ্যে ৪ টি অর্থাৎ ৬৬.৬৭ শতাংশ ইতোমধ্যে বাস্তবায়ন করত: হালনাগাদ সিটিজেন চার্টার ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে (ওয়েব লিংক: <http://www.bhbfc.gov.bd/site/page/58a7dd68-fabc-411e-9ace-9162bcac60ff/->)। অবশিষ্ট ২টি সিদ্ধান্ত (উপরোক্ত টেবিলের ৫, ৬ নম্বর) আগামী অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২২, ত্রৈমাসিকে বাস্তবায়ন নিশ্চিত করা হবে।
- ৫.০। বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষের স্বাক্ষর ও সীল :


২২/১০/২২

সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার
মার্কেটিং এন্ড ডেভ. বিভাগ

ও

সদস্য সচিব

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি


২২/১০/২২

উপমহাব্যবস্থাপক
মার্কেটিং এন্ড ডেভ. বিভাগ

ও

আহ্বায়ক/ফোকাল পয়েন্ট

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি