



## বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইন্যান্স কর্পোরেশন

মার্কেটিং এন্ড ডেভেলপমেন্ট বিভাগ, সদর দফতর, ঢাকা

ই-মেইল : dgm.mnd@bhbfc.gov.bd

**বিষয়: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দফতরসমূহের সমন্বয়ে ৩য় ত্রৈমাসিক সভার কার্যবিবরণী।**

সভার স্থান	: পরিচালনা পর্যদ সভাকক্ষ (সভার নোটিশ তাং-০৯.০৩.২০২৩);
সভার তারিখ	: ০৯.০৩.২০২৩খ্রি., বৃহস্পতিবার
সভার সময়	: অপরাহ্ন ৪.০০টা
সভাপতি	: জনাব মো: আব্দুল মান্নান, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএইচবিএফসি
সভায় উপস্থিতি	: সদর দফতরের সকল উপমহাব্যবস্থাপক ও তদুর্ধ্ব সকল নির্বাহী
ভার্চুয়ালি সংযুক্ত	: জোনাল, রিজিওনাল, শাখা ম্যানেজার এবং ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তাবৃন্দ

### ২.০ স্বাগত বক্তব্য:

সভার শুরুতেই সিটিজেন চার্টার বিষয়ক ফোকাল পয়েন্ট জনাব মো. বদিউজ্জামান সভার স্বাগত ও সূচনা বক্তব্য রাখেন। এ সময় তিনি সভাকক্ষে উপস্থিত এবং ভার্চুয়ালি সংযুক্ত সকলকে শুভেচ্ছা ও স্বাগত জানান। এসময় তিনি বিদ্যমান সিটিজেনস চার্টারের বিভিন্ন অংশ ও গুরুত্বপূর্ণ দিক পাওয়ার পয়েন্ট প্রেজেন্টেশনের মাধ্যমে তুলে ধরেন। তিনি সিটিজেনস চার্টারে ঘোষিত প্রতিষ্ঠানের প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী সুনির্দিষ্ট প্রক্রিয়া ও সময়ের মধ্যে সেবা নিশ্চিত করা এবং এর যথাযথ প্রদর্শন ও প্রচার নিশ্চিত করার জন্য মাঠপর্যায়ের অফিসসমূহের প্রতি আহ্বান জানান।

### ৩.০ উপব্যবস্থাপনা পরিচালকের বক্তব্যঃ

সভার এ পর্যায়ে কর্পোরেশনের উপব্যবস্থাপনা পরিচালক ও এপিএ টিম লিডার জনাব অরুন কুমার চৌধুরী প্রাতিষ্ঠানিক পর্যায়ে সুশাসন প্রতিষ্ঠা, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ এবং সেবাপ্রার্থী ও স্টেকহোল্ডারদের সকলের সার্বিক সুবিধার জন্য সরকার প্রবর্তিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির নানাবিধ উপযোগিতার বিষয়ে বিস্তারিত বর্ণনা করেন। তিনি সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতিকে জনগনের সাথে প্রতিষ্ঠানের সম্পাদিত এক অলিখিত চুক্তি আখ্যা দিয়ে এ চুক্তি পরিপালন তথা সেবা প্রদানে সিটিজেনস চার্টারে বর্ণিত নিয়মকানুন ও সময়াবদ্ধতা যে কোন মূল্যে প্রতি পালনের নির্দেশ দেন। এসময় তিনি দৈবচয়ন ভিত্তিতে কর্পোরেশনের বিভিন্ন পর্যায়ের মাঠ কার্যালয়ে প্রতিষ্ঠানের সিটিজেনস চার্টারের যথাযথ প্রদর্শন, সময়ে সময়ে হালনাগাদকৃত সিটিজেনস চার্টার বিষয়ে সচেতনতা ও কার্যব্যবস্থা গ্রহণের বাস্তবতা যাচাই করেন।

### ৪.০ ব্যবস্থাপনা পরিচালকের বক্তব্যঃ

সভার সভাপতি ও ব্যবস্থাপনা পরিচালক জনাব মো. আবদুল মান্নান কর্পোরেশনের সিটিজেনস চার্টার বিষয়ে তাঁর বক্তব্যের শুরুতে বিগত ১৮.০২.২০২৩ তারিখ অনুষ্ঠিত এ সংক্রান্ত এক সভার প্রসঙ্গ উত্থাপন করেন। তিনি সিটিজেনস চার্টারটিতে বর্ণিত বিভিন্ন সেবা, সেবা বিতরণের প্রক্রিয়া, এক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, সেবার মূল্য ও ফি এবং সর্বপরি সেবা প্রদানে বিধিবদ্ধ সময়াবদ্ধতা বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করেন। তিনি কর্পোরেশনের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি, এ কমিটির নিয়মিত সভা ও সুপারিশ এবং তার বাস্তবায়ন সম্পর্কে বিষয় আলোচনা করেন এবং নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত প্রদান করেন।

- ৪.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি-তে বর্ণিত ঘোষণার অনুযায়ী যথাযথ প্রক্রিয়া, প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে নির্ধারিত মূল্য আদায় এবং নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সেবা বিতরণ নিশ্চিত করতে হবে;
- ৪.২ সবসময় হালনাগাদকৃত সিটিজেনস চার্টার অফিসের সর্বাধিক দর্শনীয় স্থানে মানসম্মত আকার-আকৃতিতে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করতে হবে। প্রয়োজনে অফিসের একাধিক স্থানে এর প্রদর্শন নিশ্চিত করা যেতে পারে;
- ৪.৩ প্রতিটি অফিসের হেল্প-ডেস্ক ও ওয়ান-স্টপ সার্ভিস পয়েন্টে সিটিজেনস চার্টারের মুদ্রিত কপি সংরক্ষণ করতে হবে, কম্পিউটারে এর সফট কপি সংরক্ষণ করতে হবে এবং দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে এতদ্বিষয়ে সেবাপ্রার্থীর যেকোন প্রশ্নের জবাব প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় প্রস্তুতি রাখতে হবে;
- ৪.৪ গ্রাহক ও সেবা প্রার্থীকে বিনামূল্যে বা মূল্যের বিনিময়ে প্রদেয় সকল কাগজপত্রের যথেষ্ট মজুদ সংরক্ষণ করতে হবে।
- ৪.৫ সিটিজেনস চার্টারে ঘোষিত সেবা প্রদানে কোনও প্রকার ব্যত্যয়জনিত সেবা প্রার্থীর অভিযোগ অফিস প্রধানকে তাৎক্ষণিক নিষ্পত্তির ব্যবস্থা নিতে হবে এবং

চলমান পাতা-২

বিষয়: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দফতরসমূহের সমন্বয়ে ৩য় ত্রৈমাসিক সভার কার্যবিবরণী।

৪.৬ সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সিটিজেনস চার্টারে প্রতিশ্রুত নিয়মাচার ও সময়াবদ্ধতার ব্যত্যয় হলে এর প্রকৃতি যাচাই করে সংশ্লিষ্টদের দায়-দায়িত্ব নির্ধারণ করা হবে মর্মেও তিনি সকলকে সতর্ক করেন।

সভার এ পর্যায়ে আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি মহোদয় সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

স্বাক্ষরিত/-

(মোঃ তোফায়েল আহমেদ)


মহাব্যবস্থাপক

সূত্র নম্বর- এইচবি/এইচও/বিন্ডিং/সিটিজেন চার্টার-৩৬৮/৭৬৯৬ (৯২৫)

তারিখঃ ২৯.০৩.২০২৩

বিতরণ, সদয় অবগতি ও কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) :

- ১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের একান্ত সচিব, বিএইচবিএফসি, সদর দফতর, ঢাকা;
- ২। উপব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের একান্ত সচিব, বিএইচবিএফসি, সদর দফতর, ঢাকা;
- ৩। চেয়ারম্যান মহোদয়ের একান্ত সচিব, বিএইচবিএফসি, সদর দফতর, ঢাকা;
- ৪। মহাব্যবস্থাপক (সকল) ..... বিএইচবিএফসি, সদর দফতর, ঢাকা;
- ৫। উপমহাব্যবস্থাপক (সকল)..... বিএইচবিএফসি, সদর দফতর, ঢাকা;
- ৬। জোনাল, রিজিওনাল ও শাখা ম্যানেজার (সকল) ..... বিএইচবিএফসি;
- ৭। অফিস কপি।

  
(মো. বদিউজ্জামান)  
উপমহাব্যবস্থাপক  
২৯.০৩.২৩