

**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 প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন  
কর্মসম্পাদন সূচক : সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত এবং প্রতিবেদন প্রেরিত  
বিবেচ্য প্রান্তিক : অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২২

**২.০১ বাস্তবায়ন পর্যায় : পরিবীক্ষণ কমিটি, সিদ্ধান্ত ও বাস্তবায়ন :**

- ২.১১ কমিটি পুনর্গঠন : অফিস আদেশ নম্বর : ২২০.১৯.২০২২; তারিখ: ২১.১১.২০২২ [প্রমাণক:১ (১ পাতা)]  
২.২১ অনুষ্ঠিত সভা : কমিটির ২য় সভা; তারিখ: ১৪.১২.২০২২ [প্রমাণক: ২ (নোটিশঃ১ পাতা; কার্যবিবরণীঃ২ পাতা)]  
২.৩১ সভার সুপারিশ/সিদ্ধান্ত ও বাস্তবায়ন পরিস্থিতি:

সিদ্ধান্ত:	বাস্তবায়ন পরিস্থিতি:	প্রমাণক
১. সিটিজেন চার্টার এর ১.২ নম্বর ক্রমিকের 'স্বাধীন প্রদান সংক্রান্ত' অংশে প্রস্তাবিত ৫টি সংশোধনী প্রস্তাব (সভার কার্যবিবরণী সদয় দ্রষ্টব্য) বাস্তবায়ন করতে হবে;	বাস্তবায়ন সম্পন্ন হয়েছে।	
২. সিটিজেন চার্টার-এর ২ নম্বর ক্রমিকের 'প্রাতিষ্ঠানিক সেবা'-এর বর্ণনায় প্রস্তাবিত ২টি সুপারিশ (সভার কার্যবিবরণী সদয় দ্রষ্টব্য) বাস্তবায়ন করতে হবে;	বাস্তবায়ন সম্পন্ন হয়েছে।	প্রমাণক: সংশোধিত সিটিজেনস্ চার্টার (২ পাতা)
৩. সিটিজেন চার্টারের ৩ নম্বর ক্রমিকের 'অভ্যন্তরীণ সেবা' অংশের বর্ণনায় প্রস্তাবিত ২টি সুপারিশ বাস্তবায়ন করতে হবে;	বাস্তবায়ন সম্পন্ন হয়েছে।	
৪. সিটিজেন চার্টারের ৫ নম্বর ক্রমিকের 'অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি' অংশের বর্ণনায় 'অভিযোগ ব্যবস্থা সংক্রান্ত নির্দেশিকা-২০১৫ এর নির্দেশনা বাস্তবায়ন করতে হবে;	বাস্তবায়ন সম্পন্ন হয়েছে।	
৫. প্রতিষ্ঠানের সকল অফিসে পূর্ণাঙ্গ সিটিজেন চার্টারটি প্রদর্শন/প্রতিস্থাপনের বিষয়টি প্রত্যয়ন/প্রমাণকের ভিত্তিতে কমিটির পরবর্তী সভায় নিশ্চিত করতে হবে;	বাস্তবায়ন সম্পন্ন হয়েছে।	
৬. জুলাই-আগস্ট ২০২২ মাসে প্রধান শাখা অফিস, রাজশাহীর মোট ২টি 'স্বাধীন 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 সম্পন্ন হয়েছে।	

*(Signature)*

*(Signature)*

*(Signature)*

চলমান পাতা-২

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

৩.০। সিদ্ধান্ত অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ : ব্যবস্থাপনা পরিচালক

৩.১। সিদ্ধান্ত অনুমোদনের তারিখ : ২২.১২.২০২২

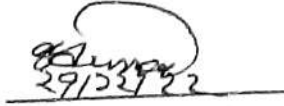
৩.২। সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষ : মার্কেটিং এন্ড ডেভ. বিভাগ, বিএইচবিএফসি, সদর দফতর, ঢাকা

৩.৩। সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের হার : ১০০% ( পূর্ববর্তী সভার সিদ্ধান্তসহ)

৩.৪। সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের প্রমাণক : সংশোধিত সিটিজেনস্ চার্টার-২ পাতা

৪.০। বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষের বক্তব্য/প্রত্যয়ন : কমিটির সকল সিদ্ধান্ত ইতোমধ্যে বাস্তবায়ন করত: হালনাগাদ সিটিজেন চার্টার ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে (ওয়েব লিংক: <http://www.bhbfc.gov.bd/site/page/58a7dd68-fabc-411e-9ace-9162bcac60ff/>।)

৫.০। বাস্তবায়নকারী কর্তৃপক্ষের স্বাক্ষর ও সীল :

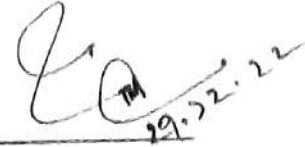
  
২৭/১২/২২

সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার  
মার্কেটিং এন্ড ডেভ. বিভাগ

ও

সদস্য সচিব

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি

  
২৭.১২.২২

উপমহাব্যবস্থাপক  
মার্কেটিং এন্ড ডেভ. বিভাগ

ও

আহ্বায়ক/ফোনকাল পয়েন্ট

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি