বেসিক ব্যাংক লিমিটেড
(বাংলাদেশ স্মল ইন্ডাস্ট্রিজ এন্ড কমার্স ব্যাংক লিমিটেড)

গবেষণা ও উন্নয়ন বিভাগ
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

বাস্তবায়ন/কর্মসম্পাদন প্রতিবেদন

বিষয়: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন প্রসংগে।

১.০। প্রাসঙ্গিকতা:

মূল প্রসঙ্গ	: বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তিঃ ২০২১-২০২২
কর্ম-এর ধরণ	: আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যঃ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ।
রেফারেন্স	: অনুচ্ছেদ ১.৪.১ এর ১.১.১
শিরোনাম	: সেবা প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত।
কর্মসম্পাদন সূচক	: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত।
বিবেচ্য প্রান্তিক	: এপ্রিল-জুন ২০২২

২.০। বাস্তবায়ন পর্যায়:

কমিটি গঠন	: ৮ জুন ২০২২
অনুষ্ঠিত সভা	: ২০ জুন ২০২২
সভায় গৃহিত সিদ্ধান্ত	: নিম্ন লিখিত সিদ্ধান্ত সমূহ ইতোমধ্যে বাস্তবায়ন করা হয়েছে (প্রমানক সংযুক্ত)-

ক) ফোকাল কর্মকর্তা ও বিকল্প ফোকাল কর্মকর্তার নাম নির্বাচন করে, তাঁদের ফোন নাম্বার, ইমেইল আইডি ব্যাংকের ওয়েবসাইটে "সিটিজেন চার্টার" কর্নার/বক্স-এ প্রদর্শন নিশ্চিত করা হয়েছে।

খ) বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী ব্যাংকের ওয়েবসাইটে চলমান "সিটিজেন চার্টার" কর্নার/বক্স অব্যাহত রাখা হবে।

গ) ভবিষ্যতে ফোকাল কর্মকর্তা ও বিকল্প ফোকাল কর্মকর্তা পরিবর্তিত হলে তা হালনাগাত তথ্য যথা-নাম, ফোন নাম্বার, ইমেইল আইডি ব্যাংকের ওয়েবসাইটে "সিটিজেন চার্টার" কর্নার/বক্স-এ প্রদর্শন নিশ্চিত করা হবে।

ঘ) জুন ২০২২ ত্রৈমাসিক পর্যন্ত হালনাগাদকৃত "সিটিজেন চার্টার" ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে।

৩.০। বাস্তবায়নকারী কতৃপক্ষের বক্তব্য/প্রত্যয়ন :

নিয়মানুযায়ী পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করত: হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি যথাসময়ে ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে।

05/07/22

মিঠুন কান্তি সাহা
সহকারী মহাব্যবস্থাপক
গবেষণা ও উন্নয়ন বিভাগ
ও
সদস্য সচিব,
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন টিম

তারিখ, ঢাকা।
জুলাই ০৫, ২০২২

সেন্ট্রাল কাস্টমার সার্ভিস এন্ড কমপ্লেইন্টস ম্যানেজমেন্ট ইউনিট

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/রাষ্ট্রীয় প্রতিষ্ঠান/দপ্তর সংস্থা/মাঠ পর্যায়ের দপ্তর এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন

কর্মপরিকল্পনা অগ্রগতি প্রতিবেদন,, ২০২১-২০২২

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রমাণক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২০-২১	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	লক্ষ্যমাত্রা ২০২১-২০২২					অর্জন
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
									১০০%	৯০ %	৮০ %	৭০%	৬০%	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫
প্রাতিষ্ঠানিক	১৩	[১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.১.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	বাস্তবায়ন প্রতিবেদন	%	৮	-	১০০%-৪	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	-	
		[১.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.২.১] ওয়েবসাইটে প্রতি ত্রৈমাসিকে হালনাগাদকৃত	ওয়েবসাইটে হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি	সংখ্যা	৫	-	৪	৪	৩		-	-	
সক্ষমতা অর্জন	১২	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[১.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণ আদেশ, আলোচ্যসূচি, প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা, হাজিরাশীট	সংখ্যা	৫	-	৪	৪	৩	২	১	-	
		[২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[১.৩.১] অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সভার কার্যবিবরণী	সংখ্যা	৭	-	৪	২	১	-	-	-	

Ms. Helena Parveen
Deputy General Manager
Research and Development Division
BASIC Bank Limited
Head Office, Dhaka

Reply all | Delete Junk | ...

মানব সম্পদ বিভাগঃ বেসিক ব্যাংক লিমিটেড এর সিটিজেন চার্টার (Cititzen Charter) সর্বসাধারনের জন্য দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শন প্রসঙ্গে।

Human Resources Division
Sun 6/26, 2:25 PM
All Branches; All Branches Cib; All Branch Managers; All OP Managers; Circle 1; C

Reply all |

Inbox

This message was sent with high importance.

Office Order on Implem... 133 KB
To Whom It may Concer... 12 KB
BASIC Bank Lim 546 KB

Show all 3 attachments (691 KB) Download all

প্রতিঃ সকল শাখা প্রধান, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড।

বেসিক ব্যাংক লিমিটেড এর প্রণীত সিটিজেন চার্টারটি (Citizen Charter) শাখার দৃশ্যমান স্থানে সর্বসাধারণের অবগতির জন্য প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণপূর্বক এতদসংশ্লিষ্ট **প্রমাণক (ছবি)** এবং শাখা প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত **প্রত্যয়ন পত্র** (কপি সংযুক্ত) অত্র সাথ সংযুক্ত করে মানব সম্পদ বিভাগের ইমেইল (**basichrd@basicbanklimited.com**) এ অদ্য **২৬ জুন, ২০২২** তারিখ, **দুপুর ০৩:০০ ঘটিকার** মধ্যে প্রেরণ করার জন্য ব্যবস্থাপনার কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

বিষয়টি অতীব জরুরী।

মানব সম্পদ বিভাগ
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

IMPORTANT NOTICE. The information in this email (and any attachments) which is proprietary to BASIC Bank Limited is confidential. If you are not the intended recipient, you must not use or disseminate the information. If you have received this email in error, please immediately notify us by "Reply" command and permanently delete the original and any copies or printouts thereof. Although this email and any attachments are believed to be free of any virus or other defect that might affect any computer system into which it is received and opened, it is the responsibility of the recipient to ensure that it is virus free and no responsibility is accepted by BASIC Bank Limited for any loss or damage arising in any way from its use.

BASIC Bank Limited
(Bangladesh Small Industries and Commerce Bank Limited)
Human Resources Division
Head Office

বেসিক ব্যাংক লিমিটেড
(বাংলাদেশ স্মল ইন্ডাস্ট্রিজ এন্ড কমার্স ব্যাংক লিমিটেড)

সূত্র নং- ৫৩.০৯.০০০০.৮১৮.০৬.০০১.২২.0800
তারিখঃ ফেব্রুয়ারী ১৫, ২০২২

অফিস আদেশ

প্রতিঃ সকল শাখা প্রধান, বেসিক ব্যাংক লিমিটেড।

বিষয়ঃ ব্যাংকের সকল শাখায় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন প্রসঙ্গে।

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নের লক্ষ্যে অর্থ মন্ত্রণালয়, ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ এবং বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনাক্রমে ব্যাংকের অভ্যন্তরে সুশাসন প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে নৈতিক মানদন্ড নিশ্চিতকরণে ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ে ২০১৩ সালের সেপ্টেম্বর মাসে নৈতিকতা কমিটি গঠন করা হয়। এর প্রেক্ষিতে ২০১৫ সালের জুন মাসে প্রতিটি শাখায় নৈতিকতা কমিটি গঠনপূর্বক কমিটির কার্যপরিধি নির্ধারন করা হয়।

ইতোপূর্বে নৈতিকতা কমিটির বিবিধ কার্যপরিধির অংশ হিসেবে, নিজ নিজ শাখায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সম্বলিত Citizen's Charter তালিকা দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শন এবং গ্রাহকদের দ্রুত সেবা প্রদানের লক্ষ্যে শাখা পর্যায়ে "One Stop Service" বুথ/ডেস্ক করার নির্দেশনা দেয়া আছে।

এক্ষণে ব্যাংকের প্রতিটি শাখায় Citizen's Charter তালিকা দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শন করা হয়েছে এবং "One Stop Service" বুথ/ডেস্ক-এ গ্রাহকসেবা প্রদান করা হয় মর্মে লিখিত নিশ্চয়তাপত্র আগামী ফেব্রুয়ারী ২২, ২০২২ তারিখের মধ্যে নিম্নবর্ণিত মেইল মারফত প্রেরণের জন্য অনুরোধ করা হলো।

- basichrd@basicbanklimited.com;
- zamans@basicbanklimited.com.

ধন্যবাদান্তে,

দেবাশীষ কর্মকার
উপ মহাব্যবস্থাপক, মানব সম্পদ বিভাগ
ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
নৈতিকতা কমিটি, প্রধান কার্যালয়