



কর্মসংস্থান ব্যাংক

(রাষ্ট্রমালিকানাধীন একটি আর্থিক প্রতিষ্ঠান)

শাখা নিয়ন্ত্রণ বিভাগ।

www.kb.gov.bd
Email: bcd@kb.gov.bd

বিষয়: কর্মসংস্থান ব্যাংকের ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি' এর সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন সংক্রান্ত ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল- জুন/ ২০২৩) প্রতিবেদন।

কর্মসংস্থান ব্যাংকের 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ' সংক্রান্ত কমিটির ২০২২-২০২৩ অর্থবছরের ৪র্থ সভা ১৫ জুন ২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত হয়। এ ক্ষেত্রে বিগত সভায় কমিটি কর্তৃক যে সকল সিদ্ধান্ত গৃহীত হয় তার বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিস্তারিত আলোচনা করা হয়।

এছাড়া, সভায় এ ব্যাংকের বিদ্যমান সিটিজেন চার্টার হতে কতিপয় সেবা দৈবচয়ন ভিত্তিতে নির্ধারণ এবং সিটিজেন চার্টার অনুযায়ী সময়াবদ্ধ সেবা দেওয়া হয়েছে কিনা তা পরীক্ষা করা হয়।

০২। নিম্নবর্ণিত সেবাসমূহ দৈবচয়ন ভিত্তিতে পর্যালোচনা করা হয়:

ক্র: নম্বর	সেবাসমূহের বিবরণ	সেবা প্রদানের সময়সীমা	সেবা গ্রহীতার নাম/ ঋণ হিসাব নম্বর	আবেদনের তারিখ	মঞ্জুরী / বিতরণের তারিখ	মন্তব্য
০১	ঋণ আবেদন নিষ্পত্তি	শাখার মঞ্জুরী ক্ষমতার মধ্যে হলে সর্বোচ্চ ১০দিন।	১। মোঃ মাহাবুব হোসেন ঋণ হিসাব নম্বর-১০৯৯ ২। তানিয়া আক্তার বিথী ঋণ হিসাব নম্বর-১১০৫	১৬.০৫.২০২৩ ২৩.০৫.২০২৩	১৭.০৫.২০২৩ ২৪.০৫.২০২৩	সিটিজেন চার্টার মোতাবেক নির্ধারিত সেবা প্রদানের সঠিকতা পাওয়া যায়।
০২	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)	উপমহাব্যবস্থাপক, ব্যবস্থাপনা পরিচালকের স্কোয়াড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা; ৪৫ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করবেন।	১। অনুপম কুমার দাস মোবাইল নম্বর: ০১৬৪২-৬৯৬৯৫৯ ২। মোঃ আব্দুল মোমিন মোবাইল নম্বর: ০১৭২২-৮৫৪৫৩৩	১৭.০৪.২০২৩ ১১.০৪.২০২৩	১৪.০৫.২০২৩ ১৭.০৪.২০২৩	
০৩	সভাত অগ্রীম মঞ্জুর	১০ দিনের মধ্যে	১। মোঃ আরিফুল ইসলাম রিপন (সভাত-০৮৫০), পিরোজপুর শাখা, পিরোজপুর। ২। রেজাউল করিম (সভাত-১০২৮) ভালুকা শাখা, ময়মনসিংহ।	২৮.০৫.২০২৩ ২৮.০৫.২০২৩	০৭.০৬.২০২৩ ০৭.০৬.২০২৩	
০৪	পাসপোর্টের অনুমোদন প্রদান	০৭দিনের মধ্যে	১। মোস্তাফিজুর রহমান সিনিয়র অফিসার (সভাত-০৯৭০) ২। সুলতান আহমেদ সিনিয়র অফিসার (সভাত-৬৩০)	০৬.০৬.২০২৩ ০৬.০৬.২০২৩	০৮.০৬.২০২৩ ০৮.০৬.২০২৩	
০৫	বার্ষিক বেতন বৃদ্ধি মঞ্জুর	১৫ দিনের মধ্যে	সহকারী অফিসার (সাধারণ/ক্যাশ) ডাটা এন্ট্রি অপারেটর	- -	০৭ জুলাই ২০২২ ০৭ জুলাই ২০২২	


০৬	মোটরসাইকেল অগ্রীম মঞ্জুর	০৭ দিনের মধ্যে	মোঃ দাউদ চৌধুরী সিনিয়র অফিসার (সভাত-০১৪৪)	০৩.০৪.২০২৩	০৩.০৪.২০২৩
০৭	শিক্ষা/ উচ্চ শিক্ষা গ্রহণ	০৭দিনের মধ্যে	চলতি ত্রৈমাসিকে কেউ আবেদন করেনি।	-	-
০৮	বহি: বাংলাদেশ ছুটি	০১ থেকে ০৯ম গ্রেড এর ক্ষেত্রে মন্ত্রণালয় হতে অনুমোদন পাওয়ার ০৩দিন এবং অন্যান্য গ্রেডের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ০৭দিন।	১। হাসান মাহমুদ প্রিন্সিপাল অফিসার (সভাত-১৬৯২) ২। সঞ্জয় রায় অফিসার (সভাত-১২৩৩)	১২.০৪.২০২৩ ২৯.০৩.২০২৩	১৫.০৪.২০২৩ ০৫.০৪.২০২৩

০৩। বিগত ত্রৈমাসিক(জানুয়ারি- মার্চ/২০২৩) সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন :

ক্র: নং	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন অগ্রগতি	বাস্তবায়নের হার
০১.	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি- মার্চ/২০২৩) / ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে আপলোড এর জন্য আইটি বিভাগকে পত্র প্রেরণ।	কর্মসংস্থান ব্যাংকের সেবা অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীর নাম, পদবী, যোগাযোগের ফোন/মোবাইল নম্বরসহ সকল বিষয় নিয়মিত হালনাগাদ করা হয়।	বাস্তবায়িত	শত ভাগ
০২.	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য আইন-কানুন, বিধি-বিধান, চাকুরি বিধি এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের লক্ষ্যমাত্রা সংক্রান্ত ২০২২- ২০২৩ অর্থবছরে ০২টি প্রশিক্ষণ আয়োজনের বিষয় নিয়ে আলোচনা করা হয়।	সংশ্লিষ্ট বিভাগ অবগত করে যে, এ সংক্রান্ত ০৪(চার)টি প্রশিক্ষণ যথাক্রমে ০৮.০৯.২০২২, ০৭.১১.২০২২, ০৬.০২.২০২৩ এবং ১৩.০৩.২০২৩ তারিখে আয়োজন করা হয়েছে।	বাস্তবায়িত	
০৩	আভ্যন্তরীণ/দাপ্তরিক/নাগরিক সেবা গ্রহণকারী যে কোনো ব্যক্তি /প্রতিষ্ঠান এবং মাঠ পর্যায়ের কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের অর্থাৎ অংশীজনদের সমন্বয়ে ২০২২-২০২৩ অর্থবছরে সভা আয়োজনের বিষয়ে ঋণ ও অগ্রিম বিভাগের সাথে আলোচনা করা হয়।	সংশ্লিষ্ট বিভাগ অবহিত করে ২০২২- ২০২৩ অর্থবছরে ইতোমধ্যে ০৭.০৮.২০২২, ১৬.১০.২০২২ এবং ২২.০৩.২০২৩ তারিখে এতদসংক্রান্ত ০৩(তিন)টি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। এ ধরনের সভা আরো আয়োজনের জন্য ঋণ ও অগ্রিম বিভাগকে পরামর্শ দেয়া হয়।	বাস্তবায়িত	
০৪	মন্ত্রী পরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রকাশিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও সহায়ক নির্দেশিকা-২০২২- ২৩ অনুযায়ী ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি পুনর্গঠন এর পরামর্শ প্রদান করা হয়। এ ক্ষেত্রে কর্মসম্পাদন সূচকের মান:০৩।	উক্ত নির্দেশনা মোতাবেক এ ব্যাংকের 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি' ১৬.০৩.২০২৩ তারিখে পুনর্গঠন করা হয়েছে। পরবর্তী ত্রৈমাসিকেও কমিটি পুনর্গঠনের বিষয়ে সভার সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়।	বাস্তবায়িত	

চলমান পাতা-০৩

০৫.	কর্মসম্পাদন ব্যাংকের সিটিজেন চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক এ ব্যাংকের কতিপয় সেবা দৈবচয়ন ভিত্তিতে পর্যালোচনা করা হয় এবং সমঝাবদ্ধ সেবা প্রদানের বিষয়ে সঠিকতা পাওয়া যায়। ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে এ ব্যাংকের পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণের নির্দেশনা রয়েছে। এ ক্ষেত্রে কর্মসম্পাদন সূচকের মান: ০৪।	সিটিজেন চার্টার পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক প্রতি তিন মাস অন্তর এ ব্যাংকের সেবাসমূহ দৈবচয়ন ভিত্তিতে পর্যালোচনা অব্যাহত রাখতে হবে।	বাস্তবায়িত
০৬.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন বিভাগসমূহের সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজনের নির্দেশনা রয়েছে। উক্ত সভার কার্যবিবরণী/সভার নোটিশ/উপস্থিতি উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করতে হবে। এ ক্ষেত্রে কর্মসম্পাদন সূচকের মান-০২।	২২.০৩.২০২৩ তারিখে এ ব্যাংকের সকল বিভাগ নিয়ে সমন্বয় সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। উক্ত সভার প্রমাণকসহ যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয় এবং আগামী ত্রৈমাসিকে এ সভা যথাসময়ে আয়োজনের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	বাস্তবায়িত
০৭.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিক প্রদর্শনের বিষয়ে সভায় আলোচনা করা হয়। উল্লেখ্য, সর্বশেষ গত ২৮.০৩.২০২৩ তারিখে ওয়েবসাইটে হালনাগাদ করা হয়। এ ক্ষেত্রে কর্মসম্পাদন সূচকের মান: ০৯।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে।	বাস্তবায়িত
০৮.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা - ২০২২-২৩ এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ০২টি প্রশিক্ষণ আয়োজনের লক্ষ্যমাত্রা দেয়া হয়েছে। এ লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের লক্ষ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজনের জন্য বিস্তারিত আলোচনা করা হয়। এ ক্ষেত্রে কর্মসম্পাদন সূচকের মান-০৩।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ট্রেনিং ইনস্টিটিউট কর্তৃক ১ম ত্রৈমাসিকে ০৮.০৯.২০২২ তারিখে ও ২য় ত্রৈমাসিকে ০৭.১১.২০২২ তারিখে ও ৩য় ত্রৈমাসিকে ০৬.০২.২০২৩ ও ১৩.০৩.২০২৩ তারিখে মোট ০৪টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।	বাস্তবায়িত
০৯.	এ ব্যাংক সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে অবহিতকরণ ০২টি সভা আয়োজনের জন্য এ পিএ -তে লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করা হয়েছে। ঋণ ও অগ্রিম বিভাগ কর্তৃক এ লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে বিশদ আলোচনা করা হয়। এ ক্ষেত্রে এপিএ-তে কর্মসম্পাদন সূচকের মান-০৪।	অংশীজনদের উপস্থিতিতে কর্মসংস্থান ব্যাংকের সেবা সম্পর্কিত ০৩টি অবহিতকরণ সভা ১ম ত্রৈমাসিকে ০৭.০৮.২০২২ তারিখে, ২য় ত্রৈমাসিকে ১৬.১১.২০২২ তারিখে ও ৩য় ত্রৈমাসিকে ২২.০৩.২০২৩ তারিখে আয়োজন করা হয়েছে।	বাস্তবায়িত


 ১৩.০৩.২০২৩
 (মোঃ এনায়েতুর রহমান শেখ)
 সহকারী মহাব্যবস্থাপক

ও
 সদস্য সচিব
 সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা
 বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ কমিটি।

সূত্র নম্বর: ৫৩.১৭.০০০০.১৬০.৩২.০০১.২৩-৬২৩

তারিখ: ১৩ জুন ২০২৩

সদয় অবগতির জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো:

- ১। স্টাফ অফিসার, ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সচিবালয়, কর্মসংস্থান ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;
- ২। স্টাফ অফিসার, উপব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের দপ্তর, কর্মসংস্থান ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;
- ২। স্টাফ অফিসার, সকল মহাব্যবস্থাপক মহোদয়ের দপ্তর, কর্মসংস্থান ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;
- ৩। সকল উপমহাব্যবস্থাপক, কর্মসংস্থান ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা
- ৪। বোর্ড সচিব, পর্ষদ সচিবালয়, কর্মসংস্থান ব্যাংক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা;
- ৫। অফিস নথি।