

অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড  
ব্রাঞ্চ অ্যান্ড সাবসিডিয়ারিজ/ইউনিট কন্ট্রোল ডিভিশন  
প্রধান কার্যালয়, জীবন বীমা ভবন (৪র্থ তলা)  
১০, দিলকুশা বা/এ, ঢাকা।



তারিখ: ১৩-০৪-২০২২

বিষয়: আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের আওতাধীন অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড এর ২০২১-২০২২ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার), তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ বিষয়ক কার্যাবলী সম্পাদনের জন্য ১২-০৪-২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত কমিটির ৪র্থ ত্রৈমাসিকের ১ম সভার কার্যবিবরণী।

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়ের সাথে এ ব্যাংকের ২০২১-২০২২ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) কার্যক্রম যথাযথভাবে বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ বিষয়ক কার্যাবলী সম্পাদনের জন্য এ ডিভিশনকে দায়িত্ব প্রদান করা হয়। তদুপেক্ষিতে আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২০২২ শতাংশ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে ব্রাঞ্চ অ্যান্ড সাবসিডিয়ারিজ/ইউনিট কন্ট্রোল ডিভিশন কর্তৃক নির্বাহী ও কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে গঠিত কমিটির ৪র্থ ত্রৈমাসিকের ১ম সভা ১২-০৪-২০২২ তারিখ দুপুর ১২.০০ টায় প্রধান কার্যালয়ের মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি মহোদয়ের চেয়ারে অনুষ্ঠিত হয়। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২০২২ বিষয়ক কমিটির সভাপতি ও এ ব্যাংকের মহাব্যবস্থাপক জনাব হোসাইন ইমান আকন্দ উক্ত সভায় সভাপতিত্ব করেন। উক্ত সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটির নিম্ন বর্ণিত সদস্য/নির্বাহীগণ উপস্থিত ছিলেন:-

ক্র: নং	নাম	পদবী
১	হোসাইন ইমান আকন্দ	মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি ও NIS ফোকাল পয়েন্ট
২	মোঃ মোজাম্মেল হক	উপ-মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি
৩	এ.বি.এম মিজানুর রহমান	সহকারী মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি
৪	রহিমা বিনতে হুসাইন	প্রিন্সিপাল অফিসার, বিএসইউসিডি
৫	মোঃ রাসেল কবির	সিনিয়র অফিসার, বিএসইউসিডি

উল্লিখিত সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা কমিটির সভাপতি ও এ ব্যাংকের মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি সভার আলোচ্যসূচীর ক্রমানুসারে আলোচনা শুরু করেন। উক্ত আলোচনায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ বিষয়ক কমিটির অন্যান্য সদস্যগণ অংশগ্রহণ করেন। আলোচনান্তে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক্র: নং	আলোচনা/প্রস্তাবনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের নাম
১.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২০২২ বিষয়ক আলোচনা।	(ক) আলোচনান্তে সর্বসম্মতিক্রমে এ ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২০২২ এর লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের নিমিত্ত এ ব্যাংকের সিটিজেন চার্টার আপডেট করে ব্যাংকের ওয়েব সাইটে প্রদর্শন এবং যথাসময়ে বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	ব্রাঞ্চ অ্যান্ড সাবসিডিয়ারিজ/ইউনিট কন্ট্রোল ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

*(Handwritten signatures and initials)*

পাতা/২

বিষয়: আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের আওতাধীন অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড এর ২০২১-২০২২ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) বাস্তবায়নের লক্ষ্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার), তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ বিষয়ক কার্যাবলী সম্পাদনের জন্য ১২-০৪-২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত কমিটির ৪র্থ ত্রৈমাসিকের ১ম সভার কার্যবিবরণী।

ক্রঃ নং	আলোচনা/প্রস্তাবনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের নাম
২.	কর্মপরিকল্পনার গৃহীত কার্যক্রমসমূহের লক্ষ্যমাত্রার বিপরীতে শতভাগ অর্জন বিষয়ে আলোচনা।	(ক) আলোচনাস্তে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনায় গৃহীত কার্যক্রম সমূহের লক্ষ্যমাত্রার বিপরীতে শতভাগ অর্জনের জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে সচেষ্ট থাকতে নির্দেশনা প্রদানের বিষয়ে সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়। এ ব্যাংকের সেবা সমূহ গ্রাহকদের দৃষ্টিগোচর হয় এমন স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য শাখাসমূহকে পত্র দেওয়ার সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়। (খ) সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করার নিমিত্ত এ ব্যাংকের শাখাসমূহকে নির্দেশনা প্রদানের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।	ব্রাঞ্চ অ্যান্ড সাবসিডিয়ারিজ/ইউনিট কন্ট্রোল ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

পরিশেষে সভাপতি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২০২২ বিষয়ক কমিটির সভায় উপস্থিত সকল সদস্য/নির্বাহীকে ধন্যবাদ জানান এবং নির্ধারিত সময়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের লক্ষ্যমাত্রা শতভাগ অর্জনের আহ্বান জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(হোসাইন হোসাইন আকন্দ)  
মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি

ও

সভাপতি  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা কমিটি  
অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড  
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

বিতরণ:

- ১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও মহোদয়ের সচিবালয়, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ২। উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক-৪ এর সচিবালয়, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৩। মহাব্যবস্থাপক (বিএসইউসিডি) এর সচিবালয়, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৪। উপ- মহাব্যবস্থাপক, আইটি অ্যান্ড এমআইএস ডিভিশন, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৫। অফিস কপি।

অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড  
ব্রাঞ্চ অ্যান্ড সাবসিডিয়ারিজ/ইউনিট কন্ট্রোল ডিভিশন  
প্রধান কার্যালয়, জীবন বীমা ভবন (৪র্থ তলা)  
১০, দিলকুশা বা/এ, ঢাকা।



তারিখ: ১১-০৫-২০২২

বিষয়: আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের আওতাধীন অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড এর ২০২১-২০২২ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার), তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ বিষয়ক কার্যাবলী সম্পাদনের জন্য ১০-০৫-২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত কমিটির ৪র্থ ত্রৈমাসিকের ২য় সভার কার্যবিবরণী।

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়ের সাথে এ ব্যাংকের ২০২১-২০২২ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) কার্যক্রম যথাযথভাবে বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ বিষয়ক কার্যাবলী সম্পাদনের জন্য এ ডিভিশনকে দায়িত্ব প্রদান করা হয়। তদুপেক্ষিতে আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২০২২ শতভাগ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে ব্রাঞ্চ অ্যান্ড সাবসিডিয়ারিজ/ইউনিট কন্ট্রোল ডিভিশন কর্তৃক নির্বাহী ও কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে গঠিত কমিটির ৪র্থ ত্রৈমাসিকের ২য় সভা ১০-০৫-২০২২ তারিখ বিকাল ৩.০০ ঘটিকায় প্রধান কার্যালয়ের মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি মহোদয়ের চেম্বারে অনুষ্ঠিত হয়। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২০২২ বিষয়ক কমিটির সভাপতি ও এ ব্যাংকের মহাব্যবস্থাপক জনাব হোসাইন ঈমান আকন্দ উক্ত সভায় সভাপতিত্ব করেন। উক্ত সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটির নিম্ন বর্ণিত সদস্য/নির্বাহীগণ উপস্থিত ছিলেন:-

ক্র: নং	নাম	পদবী
১	হোসাইন ঈমান আকন্দ	মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি ও NIS ফোকাল পয়েন্ট
২	মোঃ মোজাম্মেল হক	উপ-মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি
৩	এ.বি.এম মিজানুর রহমান	সহকারী মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি
৪	রহিমা বিনতে হুসাইন	প্রিন্সিপাল অফিসার, বিএসইউসিডি
৫	মোঃ রাসেল কবির	সিনিয়র অফিসার, বিএসইউসিডি

উল্লেখিত সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা কমিটির সভাপতি ও এ ব্যাংকের মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি সভার আলোচ্যসূচীর ক্রমানুসারে আলোচনা শুরু করেন। উক্ত আলোচনায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ বিষয়ক কমিটির অন্যান্য সদস্যগণ অংশগ্রহণ করেন। আলোচনান্তে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক্র: নং	আলোচনা/প্রস্তাবনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের নাম
১.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২০২২ বিষয়ক গত সভার সিদ্ধান্তসমূহের বাস্তবায়ন অগ্রগতি নিয়ে আলোচনা।	(ক) সিটিজেন চার্টার আপডেট করণের নিমিত্ত নতুন কোন প্রোডাক্ট চালু ও সুদের হার পরিবর্তন হয়েছে কিনা সে জন্য সংশ্লিষ্ট ডিভিশনে স্মারক প্রেরণ করা। (খ) এ ব্যাংকের রাজউক ভবন শাখা, ঢাকা'য় সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের জন্য শাখা'কে পত্র প্রেরণ করা।	ব্রাঞ্চ অ্যান্ড সাবসিডিয়ারিজ/ইউনিট কন্ট্রোল ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

*(Handwritten signatures and initials)*

চলমান পাতা/২

পাতা/২

বিষয়: আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের আওতাধীন অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড এর ২০২১-২০২২ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার), তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ বিষয়ক কার্যাবলী সম্পাদনের জন্য ১০-০৫-২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত কমিটির ৪র্থ ত্রৈমাসিকের ২য় সভার কার্যবিবরণী।

ক্রঃ নং	আলোচনা/প্রস্তাবনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের নাম
২.	কর্মপরিকল্পনার গৃহীত কার্যক্রমসমূহের লক্ষ্যমাত্রার বিপরীতে শতভাগ অর্জন বিষয়ে আলোচনা।	(ক) আলোচনান্তে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনায় গৃহীত কার্যক্রম সমূহের লক্ষ্যমাত্রার বিপরীতে শতভাগ অর্জনের জন্য সংশ্লিষ্ট সকলকে সচেতন থাকতে নির্দেশনা প্রদানের বিষয়ে সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়। (খ) দৈবভাবে নির্বাচিত কতিপয় শাখাকে শাখার দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শিত সিটিজেন চার্টারের ছবি এ ডিভিশনে প্রেরণের নির্দেশনা প্রদান করা।	ব্রাহ্ম অ্যান্ড সাবসিডিয়্যারিজ/ইউনিট কন্ট্রোল ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

পরিশেষে সভাপতি সভায় উপস্থিত সকল সদস্য/নির্বাহীকে ধন্যবাদ জানান এবং নির্ধারিত সময়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের লক্ষ্যমাত্রা শতভাগ অর্জনের আহ্বান জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(হোসাইন হোসাইন আকন্দ)  
মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি

ও

সভাপতি  
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা কমিটি  
অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড  
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

বিতরণ:

- ১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও মহোদয়ের সচিবালয়, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ২। উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক-৪ এর সচিবালয়, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৩। মহাব্যবস্থাপক (বিএসইউসিডি) এর সচিবালয়, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৪। উপ- মহাব্যবস্থাপক, আইটি অ্যান্ড এমআইএস ডিভিশন, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৫। অফিস কপি।

অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড  
ব্রাঞ্চ অ্যান্ড সাবসিডিয়ারিজ/ইউনিট কন্ট্রোল ডিভিশন  
প্রধান কার্যালয়, জীবন বীমা ভবন (৪র্থ তলা)  
১০, দিলকুশা বা/এ, ঢাকা।



তারিখ: ২১-০৬-২০২২

বিষয়: আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের আওতাধীন অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড এর ২০২১-২০২২ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার), তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ বিষয়ক কার্যাবলী সম্পাদনের জন্য ২০-০৬-২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত কমিটির ৪র্থ ত্রৈমাসিকের ৩য় সভার কার্যবিবরণী।

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়ের সাথে এ ব্যাংকের ২০২১-২০২২ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) কার্যক্রম যথাযথভাবে বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ বিষয়ক কার্যাবলী সম্পাদনের জন্য এ ডিভিশনকে দায়িত্ব প্রদান করা হয়। তদুপেক্ষিতে আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২০২২ শতভাগ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে ব্রাঞ্চ অ্যান্ড সাবসিডিয়ারিজ/ইউনিট কন্ট্রোল ডিভিশন কর্তৃক নির্বাহী ও কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে গঠিত কমিটির ৪র্থ ত্রৈমাসিকের ২য় সভা ২৩-০৬-২০২২ তারিখ বিকাল ৪.০০ ঘটিকায় প্রধান কার্যালয়ের মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি মহোদয়ের চেম্বারে অনুষ্ঠিত হয়। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২০২২ বিষয়ক কমিটির সভাপতি ও এ ব্যাংকের মহাব্যবস্থাপক জনাব হোসাইন ঈমান আকন্দ উক্ত সভায় সভাপতিত্ব করেন। উক্ত সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটির নিম্ন বর্ণিত সদস্য/নির্বাহীগণ উপস্থিত ছিলেন:-

ক্র: নং	নাম	পদবী
১	হোসাইন ঈমান আকন্দ	মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি ও NIS ফোকাল পয়েন্ট
২	জাকিয়া পারভীন	উপ-মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি
৩	এ.বি.এম মিজানুর রহমান	সহকারী মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি
৪	রহিমা বিনতে হুসাইন	প্রিন্সিপাল অফিসার, বিএসইউসিডি
৫	মোঃ রাসেল কবির	সিনিয়র অফিসার, বিএসইউসিডি

উল্লেখিত সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা কমিটির সভাপতি ও এ ব্যাংকের মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি সভার আলোচ্যসূচীর ক্রমানুসারে আলোচনা শুরু করেন। উক্ত আলোচনায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ বিষয়ক কমিটির অন্যান্য সদস্যগণ অংশগ্রহণ করেন। আলোচনান্তে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক্র: নং	আলোচনা/প্রস্তাবনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের নাম
১.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা ২০২১-২০২২ বিষয়ক সভার সিদ্ধান্তসমূহের বাস্তবায়ন অগ্রগতি নিয়ে আলোচনা।	(ক) সিটিজেন চার্টার আপডেট করণের নিমিত্ত নতুন দুটি লোন প্রোডাক্ট সিটিজেন চার্টারে অন্তর্ভুক্তকরণ কওে তা ওয়েবসাইটে আপলোডকরণের জন্য আইটিতে প্রেরন। (খ) এ ব্যাংকের রাজউক ভবন শাখা, ঢাকা'য় আগামী ২৯-০৬-২০২২ তারিখ বেলা ৪.০০ টায় সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনের জন্য শাখা'কে পত্র প্রেরণ করা।	ব্রাঞ্চ অ্যান্ড সাবসিডিয়ারিজ/ইউনিট কন্ট্রোল ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

চলমান পাতা/২

পাতা/২

বিষয়: আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের আওতাধীন অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড এর ২০২১-২০২২ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার), তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ বিষয়ক কার্যাবলী সম্পাদনের জন্য ২০-০৬-২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত কমিটির ৪র্থ ত্রৈমাসিকের ৩য় সভার কার্যবিবরণী।

ক্রঃ নং	আলোচনা/প্রস্তাবনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের নাম
২.	কর্মপরিকল্পনার গৃহীত কার্যক্রমসমূহের লক্ষ্যমাত্রার বিপরীতে শতভাগ অর্জন বিষয়ে আলোচনা।	(ক) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার) এবং তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ কর্মপরিকল্পনায় গৃহীত কার্যক্রমসমূহের লক্ষ্যমাত্রার বিপরীতে শতভাগ অর্জনের জন্য মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী যথাসময়ে সকল বিবরণী প্রেরণ করা।	ব্রাঞ্চ অ্যান্ড সাবসিডিয়ারিজ/ইউনিট কন্ট্রোল ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

পরিশেষে সভাপতি সভায় উপস্থিত সকল সদস্য/নির্বাহীকে ধন্যবাদ জানান এবং নির্ধারিত সময়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের লক্ষ্যে এ সম্পর্কিত সকল বিবরণী যথাসময়ে প্রেরণের আহ্বান জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।



(হোসাইন হুসাইন আকন্দ)

মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি

ও

সভাপতি

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা কমিটি

অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

বিতরণ:

- ১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও মহোদয়ের সচিবালয়, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ২। উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক-৪ এর সচিবালয়, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৩। মহাব্যবস্থাপক (বিএসইউসিডি) এর সচিবালয়, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৪। উপ-মহাব্যবস্থাপক, আইটি অ্যান্ড এমআইএস ডিভিশন, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৫। অফিস কপি।

অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড  
ব্রাঞ্চ অ্যান্ড সাবসিডিয়ারিজ/ইউনিট কন্ট্রোল ডিভিশন  
প্রধান কার্যালয়, জীবন বীমা ভবন (৪র্থ তলা)  
১০, দিলকুশা বা/এ, ঢাকা।



তারিখ: ২৬-০৬-২০২২

বিষয়: আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের আওতাধীন অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড এর ২০২১-২০২২ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ বিষয়ক কার্যাবলী সম্পাদনের জন্য ২৩-০৬-২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত কমিটির ৪র্থ ত্রৈমাসিক সভার কার্যবিবরণী।

আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়ের সাথে এ ব্যাংকের ২০২১-২০২২ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) কার্যক্রম যথাযথভাবে বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ বিষয়ক কার্যাবলী সম্পাদনের জন্য এ ডিভিশনকে দায়িত্ব প্রদান করা হয়। তদ্ব্যপেক্ষিতে আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ শতভাগ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে ব্রাঞ্চ অ্যান্ড সাবসিডিয়ারিজ/ ইউনিট কন্ট্রোল ডিভিশন কর্তৃক নির্বাহী ও কর্মকর্তাদের সমন্বয়ে গঠিত কমিটির ৪র্থ ত্রৈমাসিক সভা ২৩-০৬-২০২২ তারিখ বেলা ২.০০ ঘটিকায় প্রধান কার্যালয়ের মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি মহোদয়ের চেয়ারে অনুষ্ঠিত হয়। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ বিষয়ক কমিটির সভাপতি ও এ ব্যাংকের মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি জনাব হোসাইন ইমান আকন্দ উক্ত সভায় সভাপতিত্ব করেন। উক্ত সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটির নিম্ন বর্ণিত সদস্য/নির্বাহীগণ উপস্থিত ছিলেন:-

ক্র: নং	নাম	পদবী
১	হোসাইন ইমান আকন্দ	মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি
২	জাকিয়া পারভীন	উপ-মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি
৩	এ.বি.এম মিজানুর রহমান	সহকারী মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি
৪	রহিমা বিনতে হুসাইন	প্রিন্সিপাল অফিসার, বিএসইউসিডি
৫	মোঃ রাসেল কবির	প্রিন্সিপাল অফিসার, বিএসইউসিডি

উল্লেখিত সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা কমিটির সভাপতি ও এ ব্যাংকের মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি সভার আলোচ্যসূচীর ক্রমানুসারে আলোচনা শুরু করেন। উক্ত আলোচনায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ বিষয়ক কমিটির অন্যান্য সদস্যগণ অংশগ্রহণ করেন। আলোচনান্তে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

ক্রঃ নং	আলোচনা/প্রস্তাবনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী ডিভিশনের নাম
১.	গত সভার সিদ্ধান্তসমূহের বাস্তবায়ন অগ্রগতি নিয়ে আলোচনা	এ ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ এর লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের নিমিত্ত এ ব্যাংকের সিটিজেন চার্টার ও সিডিউল অব চার্জেস ৩০-০৬-২০২২ তারিখে আপডেট করে ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড করা।	ব্রাঞ্চ অ্যান্ড সাবসিডিয়ারিজ/ইউনিট কন্ট্রোল ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
২.	সিটিজেন চার্টারে উল্লেখকৃত সেবাসমূহ শাখা কর্তৃক নির্ধারিত সময়ে প্রদান করা হয় কিনা তা যাচাইকরণ শতভাগ অর্জন বিষয়ে আলোচনা।	সিটিজেন চার্টারে উল্লেখকৃত সেবাসমূহ শাখা কর্তৃক নির্ধারিত সময়ে প্রদান করা হয় কিনা সেজন্য দৈবভাবে ১০ টি সেবা/পণ্য নির্বাচন করে এ ব্যাংকের কমলাপুর শাখা, ঢাকা'য়, মির্জাপুর শাখা, কিশোরগঞ্জ ও করিমগঞ্জ শাখা, কিশোরগঞ্জ এ পত্র প্রেরণ করা।	ব্রাঞ্চ অ্যান্ড সাবসিডিয়ারিজ/ইউনিট কন্ট্রোল ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

✱ ✱ ✱ ✱ ✱

চলমান পাতা/২

পাতা/২

বিষয়: আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের আওতাধীন অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড এর ২০২১-২০২২ অর্থ বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ বিষয়ক কার্যাবলী সম্পাদানের জন্য ২৩-০৬-২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত কমিটির ৪র্থ ত্রৈমাসিক সভার কার্যবিবরণী।

পরিশেষে সভাপতি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২০২২ বিষয়ক কমিটির সভায় উপস্থিত সকল সদস্য/নির্বাহীকে ধন্যবাদ জানান এবং নির্ধারিত সময়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের লক্ষ্যমাত্রা শতভাগ অর্জনের আহ্বান জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।



(হোসাইন ইমাম আকন্দ)

মহাব্যবস্থাপক, বিএসইউসিডি

ও

সভাপতি

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা কমিটি

অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

বিতরণ:

- ১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং সিইও মহোদয়ের সচিবালয়, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ২। উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক-৩ এর সচিবালয়, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৩। মহাব্যবস্থাপক (বিএসইউসিডি) এর সচিবালয়, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৪। উপ- মহাব্যবস্থাপক, আইটি অ্যান্ড এমআইএস ডিভিশন, অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
- ৫। অফিস কপি।