বাংলাদেশ হাউজ বিল্ডিং ফাইনান্স কর্পোরেশন
মার্কেটিং এন্ড ডেভেলপমেন্ট বিভাগ, সদর দফতর, ঢাকা
ই-মেইল ঃ dgm.mnd@bhbfc.gov.bd

বিষয়: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দফতরসমূহের সমন্বয়ে ২য় ত্রৈমাসিক সভার কার্যবিবরণী।

সভার স্থান	ঃ পরিচালনা পর্ষদ সভাকক্ষ (সভার নোটিশ তাং-১৯.১২.২০২২);
সভার তারিখ	ঃ ২০.১২.২০২২খ্রি., মঙ্গলবার
সভার সময়	ঃ অপরাহ্ন ৪.৩০টা
সভাপতি	ঃ জনাব মোঃ 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 সভায় স্বাগত ও সূচনা বক্তব্য রাখেন। এ সময় তিনি সভাকক্ষে উপস্থিত এবং ভার্চুয়ালী 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 আহবান 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 প্রতিশ্রুতি'র নানাবিধ উপযোগিতার বিষয়ে বিস্তারিত বর্ননা করেন। তিনি সেবাপ্রদান প্রতিশ্রুতিকে জনগনের সাথে প্রতিষ্ঠানের সম্পাদিত এক অলিখিত চুক্তি আখ্যা দিয়ে এ চুক্তি পরিপালন তথা সেবা প্রদানে সিটিজেনস চার্টারে বর্নিত নিয়মকানুন ও সময়াবদ্ধতা যে কোন মূল্যে প্রতি পালনের নির্দেশ দেন।

৪.০ **মাঠপর্যায়ে সিটিজেনস চার্টারের ব্যবহার সংক্রান্তে অভিমত ও জবাবদিহিতাঃ**

সভায় দৈবচয়ন ভিত্তিতে কর্পোরেশনের বিভিন্ন পর্যায়ের মাঠ কার্যালয়ে প্রতিষ্ঠানের সিটিজেনস চার্টারের যথাযথ প্রদর্শন, সময়ে সময়ে হালনাগাদকৃত সিটিজেনস চার্টার বিষয়ে সচেতনতা ও কার্যব্যবস্থা গ্রহনের বাস্তবতা যাচাই করা হয়। একইসাথে, সিটিজেনস চার্টার বিষয়ে সরকারের গুরুত্ব ও নির্দেশনা সম্পর্কে মাঠ কার্যালয়সমূহের কর্মকর্তা, বিশেষতঃ অফিস প্রধানদের নিকট থেকে জানতে চাওয়া হয়। এ বিষয়ে অফিসের সংশ্লিষ্ট সকল কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ, ধারনা ও অভিজ্ঞতা এবং সর্বপরি সিটিজেনস চার্টার বিষয়ে সেবাগ্রহীতা ও সেবাপ্রার্থীদের অভিমত/প্রতিক্রিয়া সম্পর্কে আলাপ-আলোচনা করা হয়।

৫.০ **ব্যবস্থাপনা পরিচালকের বক্তব্যঃ**

সভার সভাপতি ও ব্যবস্থাপনা পরিচালক জনাব মো. আবদুল মান্নান কর্পোরেশনের সিটিজেনস চার্টার বিষয়ে তাঁর বক্তব্যের শুরুতে বিগত ০৯ ডিসেম্বর পটুয়াখালীতে অনুষ্ঠিত এ সংক্রান্ত এক সভার প্রসঙ্গ উত্থাপন করেন।তিনি সিটিজেনস চার্টারটিতে বর্নিত বিভিন্ন সেবা, সেবা বিতরণের প্রক্রিয়া, এক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, সেবার মূল্য ও ফি এবং সর্বপরি সেবা প্রদানে বিধিবদ্ধ সময়াবদ্ধতা বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করেন। তিনি করপোরেশনের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি, এ কমিটির নিয়মিত সভা ও সুপারিশ এবং তার বাস্তবায়ন সম্পর্কে বিষদ আলোচনা করেন।

৫.১ **সিদ্ধান্ত ও নির্দেশনাঃ**

সভার সার্বিক আলোচনা ও বক্তব্যের আলোকে ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত ও নির্দেশনা প্রদান করেনঃ

৫.১.১ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি-তে বর্নিত ঘোষণার কোন ব্যাত্যয় না ঘটিয়ে যথাযথ প্রক্রিয়া, মূল্য এবং সময়ের মধ্যে সেবা বিতরণ নিশ্চিত করতে হবে;

চলমান পাতা-২

৫.১.২ সবসময় হালনাগাদকৃত সিটিজেনস চার্টার অফিসের সর্বাধিক দর্শনীয় স্থানে মানসম্মত আকার-আকৃতিতে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করতে হবে;

৫.১.৩ প্রতিটি অফিসের হেল্প-ডেস্ক ও ওয়ান-স্টপ সার্ভিস পয়েন্টে সিটিজেনস চার্টারের মুদ্রিত কপি সংরক্ষণ করতে হবে এবং দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে এতদ্বিষয়ে সেবাপ্রার্থীর যেকোন প্রশ্নের জবাব প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় প্রস্তুতি রাখতে হবে;

৫.১.৪ সিটিজেনস চার্টারে বর্ণিত মতে অফিস কর্তৃক সরবরাহযোগ্য সকল কাগজপত্রের যথেষ্ট মজুদ সংরক্ষণ করতে হবে এবং

৫.১.৫ সিটিজেনস চার্টারে ঘোষিত সেবা প্রদানে কোনও প্রকার ব্যত্যয়জনিত সেবা প্রার্থীর অভিযোগ অফিস প্রধানকে তাৎক্ষনিক নিষ্পত্তির ব্যবস্থা নিতে হবে।

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/বিল্ডিং/সিটিজেন চার্টার-৩৬৮/ ৫২৬৭(১২০)

তারিখঃ ২৮.১২.২০২২

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

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

২৮.১২.২২

(মো. বদিউজ্জামান)
উপমহাব্যবস্থাপক