গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়

জীবন বীমা কর্পোরেশন

গ্রুপ ডিভিশন
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
http://www.jbc.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটির ২০২৩-২৪ অর্থ বছরে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে দ্বিতীয় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর/২৩) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি : আবুল খায়ের মোহাম্মদ হাফিজুল্লাহ খান, জেনারেল ম্যানেজার-প্রশাসন।
সভার তারিখ : ১৯ ডিসেম্বর, ২০২৩
সভার সময় : সকাল ১১.০০ ঘটিকা
সভার স্থান : জেনারেল ম্যানেজার-প্রশাসন মহোদয়ের অফিস-কক্ষ
উপস্থিতি : পরিশিষ্ট 'ক'

সভাপতি সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। জীবন বীমা কর্পোরেশনের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন্স চার্টার) কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের অগ্রগতি ও হালনাগাদ তথ্যাদিসহ কমিটির কার্যক্রম সম্পর্কে আলোচনা করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করেন। অতঃপর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা ও কমিটির সদস্য জনাব মোঃ ফারুক হোসেন,সহকারী জেনারেল ম্যানেজার-টিএ সভার আলোচ্য সূচি অনুযায়ী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনার অগ্রগতি সভাকে অবহিত করেন।

ক্রমিক	আলোচ্য বিষয় ও আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নকারী দপ্তর
০১.	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ। এ বিষয়ে সভাকে অবহিত করা হয় যে, ২০২৩-২৪ অর্থবছরে জীবন বীমা কর্পোরেশনের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ৩০শে সেপ্টেম্বর, ২০২৩-এর মধ্যে প্রথম বার হালনাগাদ করা হয়েছে। দ্বিতীয় বার হালনাগাদ করণের কাজ চূড়ান্ত পর্যায়ে রয়েছে।	৩১শে ডিসেম্বর,২০২৩-এর মধ্যে দ্বিতীয়বার জীবন বীমা কর্পোরেশনের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ সম্পন্ন করতে হবে।	আইসিটি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয় ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি।
০২.	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকীর মাধ্যমে হালনাগাদকরণ। সভাকে অবহিত করা হয় যে, ২৭শে নভেম্বর,২০২৩ অনুষ্ঠিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত সভায় নিম্নে বর্ণিত নির্দেশনা প্রদান করা হয়ঃ ক. সকল রিজিওনাল অফিস আগামী সাত দিনের মধ্যে সিটিজেন্স চার্টার তৈরী করে দৃশ্যমান স্থানে স্থাপন করবে । খ. আইসিটি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয় A2i এর সহায়তায় রিজিওনাল অফিসসমূহের জন্য ওয়েবসাইট চালু করবে।	আগামী ০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে সকল রিজিওনাল অফিস সিটিজেন্স চার্টার প্রস্তুত, স্থাপন, হালনাগাদকরণ ও কর্পোরেশনের ওয়েবসাইটে আপলোড করবে।	আইসিটি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়ের সহায়তায় সকল রিজিওনাল অফিস।

	গ. রিজিওনাল অফিসসমূহের স্বতন্ত্র ওয়েবসাইট চালু না হওয়া পর্যন্ত তৈরীকৃত সিটিজেন্স চার্টার আইসিটি ডিভিশন কর্তৃক প্রধান কার্যালয়ের ওয়েবসাইটে আপলোড করা হবে। এ পর্যন্ত রাজশাহী ও খুলনা রিজিওনাল অফিস সিটিজেন্স চার্টার তৈরী করে দৃশ্যমান স্থানে স্থাপন করেছে। অন্যান্য রিজিওনাল অফিস কর্তৃক সিটিজেন্স চার্টার তৈরী ও স্থাপন করার তথ্য পাওয়া যায় নাই। এ পর্যন্ত কোন রিজিওনাল অফিস সিটিজেন্স চার্টার আইসিটি ডিভিশনের সহায়তায় ওয়েবসাইটে আপলোড করার ব্যবস্থা গ্রহণ করে নাই।		
০৩.	ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে সভা আয়োজন। গত ২০.০৯.২০২৩ খ্রিঃ তারিখে এ সংক্রান্ত একটি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। অদ্য ১৯.১২.২০২৩ খ্রিঃ তারিখে দ্বিতীয় সভা অনুষ্ঠিত হলো।	আগামী মার্চ/২০২৪ এবং জুন/২০২৪ খ্রিঃ মাসের প্রথম সপ্তাহে আরো দুটি সভা আয়োজন করতে হবে।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি।
০৪.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন। সভাকে অবহিত করা হয় প্রশিক্ষণ বিভাগ কর্তৃক আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার-এর কার্যক্রম শুরু করেছে।	দ্রুত বাস্তবায়ন করতে হবে।	প্রধান কার্যালয়ের প্রশিক্ষণ বিভাগ।
০৫.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরণ।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুত করে মন্ত্রণালয়ে প্রেরণ করা হবে।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি।
০৬.	কর্পোরেশনের ওয়েবসাইটের সেবা-বক্সে আপলোড কৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অফিসের সামনে টাঙ্গানো প্রসঙ্গে। প্রধান কার্যালয়ের সংস্থাপন বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট রিজিওনাল অফিসসমূহকে এ বিষয়ে নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে।	প্রধান কার্যালয়ের সংস্থাপন বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট রিজিওনাল অফিস দ্রুত বাস্তবায়ন করবে।	প্রধান কার্যালয়ের সংস্থাপন বিভাগ এবং সংশ্লিষ্ট রিজিওনাল অফিস।
০৭.	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে তদারকী টিম গঠনকরণ। এ বিষয়ে সভাকে অবহিত করা হয় যে, গত ২৯.০৮.২০২৩ খ্রিঃ তারিখে আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের এ সংক্রান্ত কমিটির সভায় প্রতিটি অফিসে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা সঠিকভাবে প্রতিপালন করা হচ্ছে কিনা, তা তদারকী করার জন্য একটি টিম গঠন করার নির্দেশনা প্রদান করা হয়। যে টিম	মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী দ্রুত একটি তদারকী টিম গঠন করার জন্য প্রশাসন ডিভিশন ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।	প্রশাসন ডিভিশন; প্রধান কার্যালয়।

	যে টিম প্রধান কার্যালয়সহ আওতাধীন দপ্তরসমূহের সেবা। মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী তদারকী টিম গঠন করার জন্য ইতোপূর্বে প্রশাসন ডিভিশনকে সুপারিশ করা হয়েছে।		

আলোচনার জন্য আর কোনো বিষয় না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

আবুল খায়ের মোহাম্মদ হাফিজুল্লাহ খান
জেনারেল ম্যানেজার (প্রশাসন)
ও
আহ্বায়ক, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি।

স্মারক নং : ৫৩.১৯.৯০০১.০০৫.০০.০০০.২৩. তারিখ : ১৭ ডিসেম্বর, ২০২৩

বিতরণ : সদয় জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে (জেষ্ঠ্যতার ক্রমানুসারে নয়)

০১. রিজিওনাল ইনচার্জ (সকল);
০২. কমিটির সদস্য (সকল);
০৩. ডিজিএম-আই.সি.টি ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা-কার্যবিবরণী সেবা বক্সে আপলোড করার জন্য অনুরোধ করা হলো;
০৪. ম্যানেজার-প্রশিক্ষণ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা-রিজিওনাল অফিস সমূহের সহিত যোগাযোগ করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন;
০৫. ম্যানেজার-প্রসাশন, প্রধান কার্যালয়-মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী দ্রুত একটি তদারকী টিম গঠন করার জন্য অনুরোধ করা হলো;
০৬. পিএস টু এমডি, জীবীক, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা-ম্যানেজিং ডাইরেক্টর মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য;
০৭. অফিস কপি।

মোঃ ভিখারুল আলম
ম্যানেজার-গ্রুপ বীমা ডিভিশন ও বিকল্প ফোকাল
পয়েন্ট কর্মকর্তা ও সদস্য সচিব,
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি