জীবন বীমা কর্পোরেশন

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

নং- ৫৩.১৯.৯০০১.০০৮.০২.০০০.২২.-২৪২

তারিখঃ ১৩ পৌষ, ১৪২৮
২৮ ডিসেম্বর, ২০২২

বিষয়ঃ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটির ২য় সভার কার্যবিবরণী প্রেরণ।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটির ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের ২য় সভা ২৭/১২/২০২২ তারিখ অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভার কার্যবিবরণী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসাথে প্রেরণ করা হল।

২৮/১২/২০২২

মোঃ ফারুক হোসেন
সহকারী জেনারেল ম্যানেজার-অভ্য. অডিট
এবং
সদস্য সচিব ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি।

জেনারেল ম্যানেজার- প্রশাসন ডিভিশন
জীবন বীমা কর্পোরেশন
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

বিতরণঃ সদয় জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়)।

০১। জেনারেল ম্যানেজার, টেকনিক্যাল এ্যাফেয়ার্স ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০৩। ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, গ্রুপ ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০৪। সহকারী জেনারেল ম্যানেজার, প্রশাসন ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০৫। ম্যানেজার, সংস্থাপন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০৬। ম্যানেজার, প্রশিক্ষণ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০৭। ম্যানেজার প্রশাসন ডিভিশন (গোপনীয় অনুবেদন শাখা) প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০৮। ম্যানেজার, উন্নয়ন পরিসংখ্যান, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০৯। ডেপুটি ম্যানেজার, পিএস টু এমডি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা- এমডি মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য।
১০। অফিস কপি।

জীবন বীমা কর্পোরেশনের সেবা প্রধান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটির ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের ২য় সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতি	:	জনাব আবু হেনা মোঃ মোস্তফা কামাল, জেনারেল ম্যানেজার, টেকনিক্যাল এ্যাফেয়ার্স ডিভিশন
সভার তারিখ	:	২৭ ডিসেম্বর, ২০২২
সভার সময়	:	সকাল ১১ : ০০ ঘটিকা
সভার স্থান	:	আহ্বায়কের অফিস কক্ষ

সভায় নিম্নোক্ত সদাস্যবৃন্দ উপস্থিত ছিলেন :

০১। জনাব মোঃ লিয়াকত আলী খান, ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, গ্রুপ ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

০২। জনাব রাশিদুর রেজা ফারুক, ম্যানেজার, সংস্থাপন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

০৩। জনাব মোঃ কামরুল হাসান, ম্যানেজার, উন্নয়ন পরিসংখ্যান, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

০৪। জনাব মোঃ ফারুক হোসেন, সহকারী জেনারেল ম্যানেজার, অভ্যন্তরীণ অডিট ও পরিদর্শন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

সভার শুরুতে সভাপতি সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। জীবন বীমা কর্পোরেশনের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটির ২য় সভার কার্যক্রম সম্পর্কে ধারনা দেন এবং সভার আলোচ্য সূচি অনুযায়ী আলোচনা করার জন্য নির্দেশনা প্রদান করেন।

আলোচ্য সূচি- ০১ : গত ০৬ অক্টোবর, ২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত ১ম সভার গৃহীত সিদ্ধান্তের বাস্তবায়ন ও অগ্রগতি পর্যালোচনা।

কমিটির সদস্য সচিব ও ফোকাল পয়েট কর্মকর্তা সভায় গত ০৬ অক্টোবর, ২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত ১ম সভার গৃহীত সিদ্ধান্ত, বাস্তবায়ন ও অগ্রগতি ধারাবাহিকভাবে উপস্থাপন করেন।

গত সভার ১ম সিদ্ধান্ত ছিল সিটিজেন'স চার্টারের কার্যক্রমগুলি বেশিরভাগই প্রশাসন কেন্দ্রিক বিধায় উক্ত ডিভিশন থেকে কোন কর্মকর্তাকে এ কমিটির সদস্য সচিব ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা করার জন্য প্রশাসন ডিভিশন ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। কিন্তু অদ্যাবধি এ সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করা হয়নি। কমিটির সকল সদস্য বর্ণিত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন করার জন্য প্রশাসনকে পুনরায় অনুরোধ জানানোর বিষয়ে একমত পোষণ করেন। এছাড়া কমিটিকে সাচিবিক সহায়তা প্রদান করার জন্য জনাব মোঃ আবুল কালাম আজাদ, সহকারী ম্যানেজার-প্রশাসনকে উক্ত কমিটিতে অন্তর্ভুক্ত করার বিষয়েও সকল সদস্য একমত পোষণ করেন।

গত সভায় ২য় সিদ্ধান্ত ছিল সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত যাতে যথাসময়ে বাস্তবায়ন হয় সে বিষয়ে কমিটি মনিটরিং করবে। সভাকে অবহিত করা হয় কমিটি মনিটরিং অব্যাহত রেখেছে। গৃহীত সিদ্ধান্ত যাতে যথাসময়ে বাস্তবায়ন হয় সে বিষয়ে কমিটির প্রতিটি সদস্য আরও তৎপরতা বৃদ্ধি করবে মর্মে সকল সদস্য একমত হন।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরে যে ৪ (চার)টি সভা করার প্রতিশ্রুতি দেয়া হয়েছে তন্মধ্যে একটি সভা ০৬ অক্টোবর, ২০২২ তারিখ করা হয়েছে আর বাকী তিনটি সভা যথাক্রমে আগামী ডিসেম্বর, মার্চ এবং জুন-এর প্রথম সপ্তাহে করা হবে মর্মে ৩য় সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়েছিল। ডিসেম্বর মাসে যে সভাটি করার কথাছিল সে সভাটিই অদ্য ২৭ ডিসেম্বর, ২০২২ তারিখ সম্পন্ন করা হলো।

সভাকে অবহিত করা হয় প্রধান কার্যালয় থেকে যে সেবা দেয়া হয় তার সাথে বিদ্যমান সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সামঞ্জস্য না থাকায় গত ১ম সভার কার্য বিবরণীর আলোচ্য সূচি ০৪-এ উল্লিখিত সেবাসমূহ অন্তর্ভূক্ত করে প্রধান কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন'স চার্টার) প্রশাসন ডিভিশন হালনাগাদ করবে। কিন্তু অদ্যাবধি সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) হালনাগাদ করা হয়নি। তবে প্রশাসনের সাথে কথা বলে জানা যায় তাঁরা খুব শীঘ্রই হালনাগাদ করবে।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ২ (দুই)টি কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/ সেমিনার প্রশাসন ডিভিশন-এর প্রশিক্ষণ বিভাগ আয়োজন করবে মর্মে ৫ম সিদ্ধান্ত ছিল। সভাকে অবহিত করা হয় যে, এ বিষয়ে প্রশিক্ষণ বিভাগের ম্যানেজারের সাথে কথা বলে জানা যায় বাজেট সল্পতার কারণে তাঁরা সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/ সেমিনার কোনটিই আয়োজন করতে পারেনি।

সভার ৬ষ্ঠ সিদ্ধান্ত ছিল সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ অর্থ বছর-এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে দু'টি অবহিতকরণ সভা নভেম্বর'২০২২ এবং মে'২০২৩-এর শেষ সপ্তাহে আয়োজন করা হবে। এ বিষয়ে সভাকে অবহিত করা হয় যে, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে দু'টি অবহিতকরণ সভার ১ম সভা গত ২৯ নভেম্বর, ২০২২ তারিখ অনুষ্ঠিত হয়েছে।

জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে গত ২০ সেপ্টেম্বর, ২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভায় গোপনীয় অনুবেদন সংক্রান্ত ৫(পাঁচ) টি সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়েছে যা কর্পোরেশনে বাস্তবায়ন করার নির্দেশনা রয়েছে। এ ব্যাপারে প্রশাসন ডিভিশন ব্যবস্থা গ্রহণ করবে মর্মে ৭ম সিদ্ধান্ত ছিল। বর্ণিত বিষয়ে সভাকে অবহিত করা হয় যে, প্রশাসন ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে কথা বলে জানা যায় তাঁরা এ বিষয়ে কোন ব্যবস্থা নেয়নি।

আলোচ্য সূচি- ০২ : গত ২৯ নভেম্বর, ২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত স্টেকহোল্ডারগণকে অবহিতকরণ ১ম সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তের বাস্তবায়ন ও অগ্রগতি পর্যালোচনা।

সভাকে অবহিত করা হয় যে, গত ২৯ নভেম্বর, ২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত স্টেকহোল্ডারগণকে অবহিতকরণ সভায় উপস্থিত প্রায় সকল সদস্য বর্তমান সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) আপ-টু-ডেট করার জন্য পরামর্শ দেন। সে মোতাবেক সকলের পরামর্শক্রমে পূর্বের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) পরিবর্তন, পরিমার্জন ও সংশোধন করা হয়। সংশোধিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) কর্পোরেশনের ওয়েব সাইটে আপলোড করার জন্য প্রশাসন ডিভিশনকে অনুরোধ করা হয়। কিন্তু অদ্যাবধি সংশোধিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) কর্পোরেশনের ওয়েব সাইটে আপলোড করা হয়নি। তবে প্রশাসনের সাথে কথা বলে জানা যায় তাঁরা খুব শীঘ্রই আপলোড করবে।

সভায় ইতিপূর্বে গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহের মধ্যে অধিকাংশ সিদ্ধান্তই বাস্তবায়ন না হওয়ায় কমিটির সদস্যগণ অসন্তোষ প্রকাশ করেন। কমিটি সার্বিক পর্যালোচনান্তে সকল সদস্যের সম্মতিতে নিম্নোক্ত সিদ্ধান্তসমূহ গ্রহণ করে।

০১। প্রধান কার্যালয়ের সিটিজেন'স চার্টারের কার্যক্রমগুলি বেশিরভাগই প্রশাসন কেন্দ্রিক, এছাড়া মন্ত্রণালয়ে চিঠিপত্র লেখালেখি এবং এতদসংক্রান্ত তথ্য প্রেরণের কাজগুলো প্রশাসন থেকে করা হয়ে থাকে বিধায় উক্ত ডিভিশন থেকে কোন কর্মকর্তাকে এ কমিটির সদস্য সচিব ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা এবং কমিটিকে সাচিবিক সহায়তা প্রদান করার জন্য জনাব মোঃ আবুল কালাম আজাদ, সহকারী ম্যানেজার-প্রশাসনকে উক্ত কমিটিতে অন্তর্ভুক্ত করার জন্য প্রশাসন ডিভিশন ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

০২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির সভার সিদ্ধান্ত যাতে যথাসময়ে বাস্তবায়ন হয় সে বিষয়ে কমিটি মনিটরিং অব্যাহত রাখবে।

০৩। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরে যে ৪ (চার)টি সভা করার প্রতিশ্রুতি দেয়া হয়েছে তন্মধ্যে দু'টি সভা ইতোমধ্যে সম্পন্ন হয়েছে আর বাকী দু'টি সভা যথাক্রমে আগামী মার্চ এবং জুন-এর প্রথম সপ্তাহে করা হবে।

০৪। গত ২৯ নভেম্বর, ২০২২ তারিখ অনুষ্ঠিত স্টেকহোল্ডারগণকে অবহিতকরণ ১ম সভার গৃহীত সিদ্ধান্ত মোতাবেক প্রশাসন ডিভিশন সংশোধিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter) কর্পোরেশনের ওয়েব সাইটে খুব শীঘ্রই আপলোড করার ব্যাবস্থা গ্রহণ করবে।

০৫। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ২ (দুই)টি কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/ সেমিনার প্রশাসন ডিভিশন-এর প্রশিক্ষণ বিভাগ আয়োজন করবে।

০৬। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে দু'টি অবহিতকরণ সভার মধ্যে একটি সভা গত ২৯ নভেম্বর, ২০২২ তারিখ অনুষ্ঠিত হয়েছে বাকী আরেকটি সভা মে'২০২৩-এর শেষ সপ্তাহে আয়োজন করতে হবে।

০৭। জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়ে গত ২০ সেপ্টেম্বর, ২০২২ তারিখে অনুষ্ঠিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভায় গোপনীয় অনুবেদন সংক্রান্ত ৫(পাঁচ) টি সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়েছে যা কর্পোরেশনে বাস্তবায়ন করার নির্দেশনা রয়েছে। এ ব্যাপারে প্রশাসন ডিভিশন ব্যবস্থা গ্রহণ করবে ।

সভায় আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

মোঃ কামরুল হাসান
ম্যানেজার, উন্নয়ন পরিসংখ্যান ও সদস্য
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি।

রাশিদুর রেজা ফারুক
ম্যানেজার, সংস্থাপন বিভাগ ও সদস্য
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি।

মোঃ ফারুক হোসেন
সহকারী জেনারেল ম্যানেজার, অভ্যন্তরীণ অডিট ও পরিদর্শন বিভাগ ও সদস্য সচিব এবং ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি।

মোঃ লিয়াকত আলী খান
ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, গ্রুপ ডিভিশন ও সদস্য
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি।

আবু হেনা মোঃ মোস্তফা কামাল
জেনারেল ম্যানেজার, টেকনিক্যাল এ্যাফেয়ার্স ডিভিশন ও আহ্বায়ক
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন কমিটি।