শেখ হাসিনাই রূপকার
পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক উপহার

পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়

রেড ক্রিসেন্ট বোরাক টাওয়ার (লেভেল: ৮-১০)
৩৭/৩/এ, ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।
www.pallisanchaybank.gov.bd

পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) পরিবীক্ষণ ও বাস্তবায়ন সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) প্রতিবেদন

পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের ২০২২-২০২৩ অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) পরিবীক্ষণ ও বাস্তবায়ন সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) ০২টি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কমিটির সভায় গৃহীত সিদ্ধান্তের প্রেক্ষিতে বাস্তবায়ন অগ্রগতি নিয়ে বিস্তারিত আলোচনা হয়। পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের হালনাগাদকৃত সিটিজেন্স চার্টার (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২) সভায় উপস্থাপন করা হলে সে অনুযায়ী সেবা প্রদান করা হয়েছে কিনা তা সংশ্লিষ্ট কমিটি কর্তৃক দেখা হয়। এছাড়াও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত ডকুমেন্ট নিয়মিত অত্র ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়েছে। নিম্নে সেবাসমূহ পর্যালোচনা করা হলো-

১। ভিশন ও মিশন:

রূপকল্প (vision): পল্লী এলাকার দরিদ্র ও সুবিধা বঞ্চিত মানুষের সঞ্চয় ও অর্জিত অর্থ লেনদেন ও রক্ষণাবেক্ষন এবং ঋণ ও অগ্রিম প্রদানের মাধ্যমে কৃষি উৎপাদন বৃদ্ধি ও জীবিকায়ন নিশ্চিত করণের মাধ্যমে লাগসই ও স্থায়ী দারিদ্র্য বিমোচন এবং টেকসই উন্নয়ন।

অভিলক্ষ্য (Mission): পল্লী এলাকার দরিদ্র জনগোষ্ঠীকে সংগঠিত করে তাদেরকে সঞ্চয়ে উৎসাহিত করা, সদস্যদের অর্থনৈতিক কর্মকান্ডে ঋণ প্রদান করে জীবিকায়ন নিশ্চিতকরণ, আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি সেবার আওতায় নিয়ে আসা এবং প্রান্তিক পর্যায়ে স্থানীয় প্রাকৃতিক ও মানব সম্পদের সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিত পূর্বক পল্লী এলাকার উন্নয়ন সাধন করা।

২। প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ :

২.১: নাগরিক সেবা

ক্রমিক নম্বর	সেবাসমূহের বিবরণ	সেবা প্রদান পদ্ধতি	অগ্রগতি (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২)
১	২	৩	
২.১.১	সমিতির কার্যক্রম পরিচালনা	সারাদেশের প্রতিটি গ্রাম/অঞ্চল অনুযায়ী দরিদ্র জনগোষ্ঠীর সমন্বয়ে আমার বাড়ি আমার খামার সমিতি গঠন করা হয়েছে। বাংলাদেশের প্রাকৃতিক পরিবেশ ও প্রতিবেশ সংরক্ষণ ও উন্নয়ন কল্পে প্রকৃতি নির্ভর জনগোষ্ঠীকে সম্পৃক্ত করে সমিতি গঠন পূর্বক সদস্যদের আয়বর্ধক কার্যক্রমে সম্পৃক্ত করা হয়। সমিতির যাবতীয় কার্যক্রম ব্যাংকের সংশিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী ও উপকারভোগীদের সহযোগিতায় পরিচালিত হয়।	ব্যাংকের শাখা কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.১.২	সমিতির তহবিল ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাল পদ্ধতি প্রবর্তন	ব্যাংকের নিজস্ব সফটওয়্যারের মাধ্যমে সমিতির তহবিল ব্যবস্থাপনায় ডিজিটাল পদ্ধতি অন্তর্ভুক্ত হওয়ার কারণে সদস্যদের সঞ্চয় জমা, সঞ্চয় উত্তোলন, ঋণ প্রদান ও ঋণের কিস্তি পরিশোধসহ সকল লেনদেন স্বচ্ছতার সাথে সম্পন্ন হয়। এছাড়াও অত্র ব্যাংকের সিবিএস, এইচআর মডিউল ও ফিক্সড এসেট সফটওয়্যারের মাধ্যমে যাবতীয় হিসাব সংরক্ষিত/পরিচালিত হচ্ছে।	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, জেলা কার্যালয় ও শাখা কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে। ডিজিটাল পদ্ধতিতে অন্তর্ভুক্তির মাধ্যমে সেবাসমূহ আরও সহজ করার লক্ষ্যে কার্যক্রম চলমান রয়েছে।
২.১.৩	সঞ্চয়ে উদ্বুদ্ধকরণ	সমিতির সদস্যদের দৈনিক সঞ্চয়ে উদ্বুদ্ধ ও উৎসাহিত করা। সঞ্চয়ের বিপরীতে বার্ষিক ৩.৫% হারে মুনাফা প্রদান করা হয়।	ব্যাংকের শাখা কার্যালয় হতে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.১.৪	উঠান বৈঠক অনুষ্ঠানে সহায়তা	সমিতির সদস্যদের সাপ্তাহিক উঠান বৈঠক অনুষ্ঠানে ব্যাংকের শাখা হতে সহায়তা প্রদান করা হয়।	ব্যাংকের শাখা কার্যালয় হতে বাস্তবায়িত হয়েছে।

ক্রমিক নম্বর	সেবাসমূহের বিবরণ	সেবা প্রদান পদ্ধতি	অগ্রগতি (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২)
২.১.৫	সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ প্রদান	সমিতির সদস্যদেরকে উপজেলা পর্যায়ে সাংগঠনিক, ব্যবস্থাপনা, হিসাবরক্ষণ ইত্যাদি বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, জেলা কার্যালয় ও শাখা কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.১.৬	উন্নয়ন কর্মী সৃজনের জন্য দিক-নির্দেশনা প্রদান	সমিতির সদস্যদের কৃষি, মৎস্য, পশুপালন, হাঁস-মুরগি, নার্সারি, সেলাইয়ের কাজ ও স্থানীয়ভাবে উপযোগী পেশাভিত্তিক বিভিন্ন বিষয়ে দিক-নির্দেশনা প্রদান করা হয়।	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, জেলা কার্যালয় ও শাখা কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.১.৭	আয়বর্ধক খামার স্থাপনে আর্থিক সহায়তা	সমিতির সদস্যদের আয়বর্ধক কাজে ৪% হতে ৮% সেবামূল্যে তহবিল প্রদান করা হয়।	ব্যাংকের শাখা কার্যালয় হতে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.১.৮	প্রকল্প বাস্তবায়নে সহযোগিতা করা	সমিতির সদস্যদেরকে প্রদত্ত তহবিল ব্যবহার করে আয়বর্ধক কাজে প্রয়োজনীয় পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান করা হয়।	ব্যাংকের শাখা কার্যালয় হতে বাস্তবায়িত হয়েছে। ব্যাংকের মাঠ সহকারী নিয়মিত উক্ত প্রকল্প তদারকি করেন।
২.১.৯	আত্ম-কর্মসংস্থানে উদ্বুদ্ধকরণ	কৃষি কাজে রাসায়নিক সার, পেষ্টিসাইড, হরমোন প্রকৃতির ব্যবহার কমিয়ে জৈব/নিরাপদ কৃষিপণ্য উৎপাদনে সমিতির সদস্যদের প্রশিক্ষণ প্রদান/দিক-নির্দেশনার মাধ্যমে উদ্বুদ্ধকরণ এবং টেকসই ও পরিবেশবান্ধব আত্ম-কর্মসংস্থান নিশ্চিত করা হয়।	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, জেলা কার্যালয় ও শাখা কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.১.১০	কল সেন্টার	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের হেল্পলাইন নম্বর: ১৬৬৫৪ অথবা ০৯৬৬৬৭১১৪২২ -তে ফোন এবং ই-মেইলে (helpline@pallisanchaybank.gov.bd) যোগাযোগের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	প্রধান কার্যালয়ের আইটি বিভাগ হতে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.১.১১	পল্লী এম্বুলেন্স সেবা	পল্লী অঞ্চলের জনগণ এবং সমিতির সদস্যদের চিকিৎসা সেবা সহজলভ্য এবং আয়ের সুযোগ সৃষ্টি করা হয়।	ব্যাংকের কিছু শাখা কার্যালয় হতে বাস্তবায়িত হয়েছে এবং পরবর্তীতে এ কার্যক্রম আরও সম্প্রসারণ করার পরিকল্পনা রয়েছে।

২.২: প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	অগ্রগতি (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২)
১	২	৩	৪
২.২.১	সমিতির সদস্যদের অনলাইন ব্যাংকিং সেবা প্রদান	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের সমিতির সদস্যদের সকল আর্থিক কর্মকান্ড অনলাইন ব্যাংকিং এর মাধ্যমে তাদের দোরগোড়ায় পৌছানো। এতে দ্রুততা ও স্বচ্ছতার সাথে সেবা প্রদান নিশ্চিত হয়।	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, জেলা কার্যালয় ও শাখা কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.২.২	ঋণ সেবা	১। মাইক্রোক্রেডিট (ক্ষুদ্র ঋণ)- ১ লক্ষ টাকা পর্যন্ত; ২। এসএমই ঋণ- ২.৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত; ৩। কর্মসৃজন ঋণ (সরকারের প্রণোদনা প্যাকেজের আওতায়, কর্মসৃজন ঋণ)- ৫০ হাজার টাকা পর্যন্ত; ৪। শস্য গোলা ঋণ)- ৩০ হাজার টাকা পর্যন্ত; ৫। মাইক্রোক্রেডিট (ফরেস্ট) ১ লক্ষ টাকা পর্যন্ত এবং ৬। পল্লী এম্বুলেন্স ঋণ- ২.৫০ লক্ষ টাকা পর্যন্ত	ব্যাংকের শাখা কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে। ব্যাংকের গ্রাহদের উক্ত সেবা গ্রহণে কোন সমস্যা হলে ব্যাংকের কল সেন্টারে যোগাযোগ করলে তা সমাধান করা হয়।
২.২.৩	মেলা আয়োজন	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কার্যক্রমকে জনসম্পৃক্ত করা ও কার্যক্রম অধিকতর প্রচারের নিমিত্ত উপজেলা, জেলা ও জাতীয় পর্যায়ে মেলা আয়োজন করা হয়।	ব্যাংকের জেলা কার্যালয় ও শাখা কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	অগ্রগতি (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২)
২.২.৪	পল্লী লেনদেন	মোবাইল অ্যাপসের মাধ্যমে পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের নিজস্ব ডিজিটাল আর্থিক সেবা প্রদান করা হয়।	ব্যাংকের শাখা অফিস ও লেনদেন ম্যানেজার (সমিতির সদস্য) এর মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.২.৫	স্কুল ব্যাংকিং সঞ্চয় স্কীম	সমিতির সদস্যদের সন্তানদের জন্য স্কুল ব্যাংকিং সঞ্চয় স্কীম চালু রয়েছে এবং তাঁদেরকে জিপিএ এর দ্বিগুন মুনাফা প্রদান করা হয়।	ব্যাংকের শাখা কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.২.৬	মাসিক সঞ্চয় স্কীম (ডিপিএস)	সমিতির সদস্য অথবা সদস্যদের পরিবারের জন্য মাসিক সঞ্চয় স্কীম (ডিপিএস) ৭% হারে মুনাফা প্রদান করা হয়।	ব্যাংকের শাখা কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.২.৭	এসএমএস সেবা	সমিতির সদস্যদের ঋণ প্রস্তাব অনুমোদন ও ঋণ বিতরণের ক্ষেত্রে সদস্যদের মোবাইলে এসএমএস প্রেরণ করা হয়। এছড়াও সদস্যদের সেবা প্রদানসহ বিভিন্ন বিষয়ে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মোবাইলে এসএমএস প্রেরণ করা হয় যার মাধ্যমে নির্দিষ্ট ব্যক্তির কাছে দ্রুত তথ্য পৌঁছানো হয়।	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.২.৮	সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে তথ্য প্রদান	সামাজিক যোগাযোগ ফেসবুক পেজের (https://www.facebook.com/pallisanchay/) মাধ্যমে ব্যাংকের বিভিন্ন তথ্য প্রকাশ করা হয় যার মাধ্যমে সকলেই প্রয়োজনীয় তথ্য সম্পর্কে জানতে ও পরামর্শ প্রদান করতে পারেন।	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.২.৯	ঋণ পুণঃতফসিলিকরণ	বাংলাদেশ ব্যাংকের BRPD সার্কুলার নং-১০, তারিখ-০১/০৬/২০২১ অনুযায়ী ঋণ পুনঃতফসিলের নিমিত্ত উপকারভোগীদের সাথে সম্পর্কের ভিত্তিতে ১০% ডাউন পেমেন্ট প্রদান করে ঋণসমূহ পুনঃতফসিল করা হয়।	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, জেলা কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।

২.৩: অভ্যন্তরীন সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	অগ্রগতি (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২)
১	২	৩	৬
২.৩.১	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ছুটি মঞ্জুর	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি, নৈমিত্তিক ছুটি ও অর্জিত ছুটি নির্দিষ্ট ফরমেটে আবেদনের প্রেক্ষিতে মঞ্জুর করা হয়।	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, জেলা কার্যালয় ও শাখা কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.৩.২	নারী কর্মীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের নারী কর্মীদের মাতৃত্বকালীন ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, জেলা কার্যালয় ও শাখা কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.৩.৩	প্রশিক্ষণ	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের স্থানীয় ও কেন্দ্রীয় পর্যায়ে দক্ষতা বৃদ্ধি এবং রিফ্রেসার্স প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়।	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, জেলা কার্যালয় ও শাখা কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.৩.৪	মোবাইল ও টেলিফোন সেবা	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, জেলা (আঞ্চলিক) কার্যালয় ও শাখা কার্যালয়ে মোবাইল ও টেলিফোনের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়, জেলা কার্যালয় ও শাখা কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.৩.৫	কম্পিউটার সামগ্রী ক্রয়, সরবরাহ ও স্থাপন	অফিসের কাজ দ্রুত ও সহজে সম্পাদন করার জন্য সিপিইউ, মনিটর, প্রিন্টার, স্ক্যানার, ভিপিএন রাউটার, ইউপিএস, র‍্যাক জেলা এবং শাখা অফিসে প্রেরণ কার্যক্রম চলমান রয়েছে।	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	অগ্রগতি (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২)
২.৩.৬	মোটর সাইকেল অগ্রিম মঞ্জুর	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে ঋণ মঞ্জুর করা হয়।	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.৩.৭	পাসপোর্ট করার অনুমতি প্রদান	ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের আবেদনের ভিত্তিতে তাঁদেরকে পাসপোর্ট করার জন্য অনুমতি প্রদান করা হয়।	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.৩.৮	কর্মচারী কল্যাণ তহবিল	ব্যাংকের কর্মকর্তা-কর্মচারী ও তাদের পরিবারের সদস্যদের চিকিৎসা ব্যয় বহনের জন্য নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থ সহায়তা প্রদান করা হয়।	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.৩.৯	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের নিয়োগ ও পদোন্নতি প্রদান	পল্লী সঞ্চয় ব্যাংকের বিদ্যমান প্রবিধানমালা ও নীতিমালা অনুযায়ী শূণ্যপদ সাপেক্ষে নিয়োগ ও পদোন্নতি প্রদান।	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.৩.১০	জনবল স্থায়ীকরণ	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের সরাসরি নিয়োগপ্রাপ্ত এবং পদোন্নতিপ্রাপ্ত পদে বিদ্যমান প্রবিধানমালা অনুযায়ী স্থায়ীকরণ। ইতোমধ্যে সরাসরি নিয়োগপ্রাপ্ত ৭৪ জন সিনিয়র অফিসারকে স্থায়ীকরণের ধারাবাহিকতায় উক্ত কাজ চলমান রয়েছে।	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.৩.১১	ওয়েবমেইল	অনলাইন	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের আইটি শাখার মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.৩.১২	ভিডিও কনফারেন্স	অনলাইন	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের আইটি শাখার মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.৩.১৩	সোশ্যাল মিডিয়া	অনলাইন	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের আইটি শাখার মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.৩.১৪	সফটওয়্যার সার্ভিস	অনলাইন	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের আইটি শাখার মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।
২.৩.১৫	হার্ডওয়্যার	অফলাইন	ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের আইটি শাখার মাধ্যমে বাস্তবায়িত হয়েছে।

২২-১২-২০২২
মোঃ সাইফুল ইসলাম খান
সহকারী প্রোগ্রামার
পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক

22-12-2022
মুঃ সাইমুম রহমান সজীব
উপ-পরামর্শক আইটি (প্রোগ্রাম)
পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

22/12/22
ইলিয়াস মোহাম্মদ মাসুম বিল্লাহ
উর্ধতন মুখ্য কর্মকর্তা
পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

22/12/22
দীপংকর রায়
মহাব্যবস্থাপক
পল্লী সঞ্চয় ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

খান ইকবাল হাসান
উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক