সোনালী ব্যাংক লিমিটেড
Sonali Bank Limited
বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

সুবর্ণজয়ন্তীর অঙ্গীকার
সোনালী ব্যাংক হবে সবার

প্রকা/বিডিডি/সেবা/ ৮৪২ তারিখ ঃ ২১ নভেম্বর ২০২২

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন বিষয়ক ২য় ত্রৈমাসিক সভার কার্যবিবরণী

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, অর্থ মন্ত্রণালয়, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের নির্দেশনা বাস্তবায়নের লক্ষ্যে ১৬ নভেম্বর ২০২২ তারিখ বুধবার সকাল ১১.০০ ঘটিকায় প্রধান কার্যালয়ের কনফারেন্স রুমে (৩য় তলায়) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা তথা জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস/ জিএম হেডেডে কর্পোরেট শাখা এর প্রতিনিধিদের সঙ্গে "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা" বাস্তবায়ন বিষয়ক ২য় ত্রৈমাসিক সভার আয়োজন করা হয়। উক্ত সভায় প্রধান অতিথি হিসেবে উপস্থিত ছিলেন সঞ্চিয়া বিনতে আলী, ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর, সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা ; বিশেষ অতিথি হিসেবে উপস্থিত ছিলেন জনাব মোঃ বিল্লাল হোসেন, জেনারেল ম্যানেজার, সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা এবং সভাপতিত্ব করেন জনাব মোঃ জসীম উদ্দিন খান, ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন ও কমিটি প্রধান, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি, সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। সভাটি একইসাথে ভার্চুয়াল প্লাটফর্মেও অনুষ্ঠিত হয়। সভায় 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি' এর সদস্যবৃন্দসহ জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা-সেন্ট্রাল, ঢাকা-সাউথ, ঢাকা-নর্থ এবং স্থানীয় কার্যালয়, বঙ্গবন্ধু এভিনিউ কর্পোরেট শাখা ও রমনা কর্পোরেট শাখার প্রতিনিধিগণ সশরীরে উপস্থিত ছিলেন। এছাড়া অন্যান্য জেনারেল ম্যানেজার'স অফিসের প্রতিনিধিগণ ভার্চুয়ালি সংযুক্ত ছিলেন।

২.০০ ঃ সভাপতি মহোদয় সবাইকে ধন্যবাদ ও শুভেচ্ছা জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। উপস্থিত কর্মকর্তাদের সঙ্গে পরিচিতি পর্ব শেষে প্রধান অতিথি সঞ্চিয়া বিনতে আলী, ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর তাঁর বক্তব্যে ব্যাংকিং পেশায় গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জনে যথাযথ সেবা প্রদান ও তার গুরুত্ব সম্পর্কে বিশেষভাবে আলোকপাত করেন। তিনি ব্যাংকের প্রতিটি কার্যালয় এবং শাখা পর্যায়ে নিয়মিতভাবে বিভিন্ন বিষয়ের উপর অফিস সময়ের অব্যবহিত পূর্বে বা পরে সভা আয়োজনের পরামর্শ দেন। এর ফলে কর্মকর্তাদের মধ্যে বিভিন্ন বিষয়ে কনফিউশন দুরীকরণ, বিভিন্ন কর্তৃপক্ষীয় সিদ্ধান্ত সহজে বাস্তবায়নসহ যথাযথ গ্রাহক সেবা প্রদানের মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন সম্ভব হবে। এছাড়াও তিনি পূর্বের বছরের ন্যায় এইবছরও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর সকল সূচকে সর্বোচ্চ নম্বর অর্জনের উপর সর্বাধিক গুরুত্ব আরোপ করেন।

বিশেষ অতিথি জনাব মোঃ বিল্লাল হোসেন, জেনারেল ম্যানেজার তাঁর বক্তব্যে ব্যাংকের সাসটেইনেবল ডেভেলপমেন্টের উপর নাগরিক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তথা সিটিজেন চার্টারের গুরুত্ব বর্ণনা করেন এবং একইসাথে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ বাস্তবায়ন এবং সকল সূচকে সর্বোচ্চ নম্বর অর্জনের নির্দেশনা পুনর্ব্যক্ত করেন।

সভাপতি মহোদয় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ বাস্তবায়নে সিটিজেন চার্টার প্রণয়ন ও পরিপালনসহ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অন্যান্য নির্দেশনার উপর আলোকপাত করেন। তিনি উল্লেখ করেন যে, এ ব্যাংকের সিটিজেন চার্টার নিয়মিতভাবে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আপডেট করা হয় এবং তা ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়। প্রধান অতিথি ও বিশেষ অতিথির বক্তব্যের ধারাবাহিকতায় এবং কর্মপরিকল্পনাটিতে সর্বোচ্চ নম্বর অর্জনের বাধ্যবাধকতায় তিনি 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি' কর্তৃক ২য় ত্রৈমাসিকে গৃহীত লকার সেবা বিষয়ক নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের নির্দেশনা প্রদান করেন-

১। **গ্রাহকদের মূল্যবান দ্রব্যাদি ও গুরুত্বপূর্ণ ডকুমেন্টস সংরক্ষণের লক্ষ্যে ব্যাংকের লকার সেবা গ্রহণের জন্য উদ্বুদ্ধকরণ এবং এ বিষয়ক কার্যক্রম গ্রহণ।**

এ প্রেক্ষিতে তিনি ব্যাংকের লকার সেবার গুরুত্ব ও প্রয়োজনীয়তার বিষয়ে দিকনির্দেশনামূলক বক্তব্য প্রদান করেন।

সভাপতি মহোদয়ের অনুমতিক্রমে 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি' এর ফোকাল পয়েন্ট জনাব মোঃ শামছুজ্জামান, এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার গ্রাহকদের মূল্যবান দ্রব্যাদি ও গুরুত্বপূর্ণ ডকুমেন্টস সংরক্ষণে এবং ব্যাংকের নন-ফান্ডেড ইনকাম বৃদ্ধিতে ব্যাংকের লকার সেবার প্রয়োজনীয়তার উপর সবিশেষ আলোচনা করেন। তিনি উল্লেখ করেন যে, বর্তমানে এ ব্যাংকের প্রায় নয় হাজারের অধিক লকার হতে বছরে প্রায় দেড় কোটির অধিক নন-ফান্ডেড আয় হয়। সুতরাং, যথাযথ প্রচার ও প্রসারের মাধ্যমে এবং নতুন নতুন শাখায় লকার সেবার প্রয়োজনীয় সেট-আপ স্থাপনের মাধ্যমে একদিকে যেমন গ্রাহক সেবার আওতা বৃদ্ধি পাবে তেমনি ব্যাংকের নন-ফান্ডেড ইনকামও বৃদ্ধি পাবে।

পরবর্তী পৃষ্ঠা - ০২

লকার সেবা বিষয়ক আলোচনায় সভায় আগত লোকাল অফিস, ঢাকা-র প্রতিনিধি জনাব মোঃ আব্দুল কুদ্দুস, এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার উল্লেখ করেন যে, লোকাল অফিসে ছোট, মাঝারি ও বড় সাইজ মিলে মোট ২২৪৫ টি লকার রয়েছে যার মধ্যে মাঝারি ও বড় সাইজের কোন লকার খালি নেই, শুধু ছোট সাইজের কিছু লকার খালি আছে। 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি' এর সদস্য জনাব মোহাম্মদ রবিউল আলম, প্রিন্সিপাল অফিসার সোনালী ই-সেবা এ্যাপসে লকার সেবা বিষয়ক একটি মডিউল সংযোজনের মাধ্যমে লকার সেবার প্রচার ও সহজীকরণে তাঁর সুচিন্তিত মতামত ব্যক্ত করেন।

৩.০০ ঃ এরপর সভাপতি মহোদয় সশরীরে এবং ভার্চুয়ালি অংশগ্রহণকারী সকল কর্মকর্তার নিকট উন্মুক্ত মতামত বা প্রশ্ন আহবান করেন। সভায় অংশগ্রহণকারী জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা নর্থ এর প্রতিনিধি খালেদা আক্তার, এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর সূচকভিত্তিক ব্যাখ্যার অনুরোধ জানান। এ প্রেক্ষিতে সভাপতি মহোদয়ের অনুমতিক্রমে 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি' এর বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট ও সদস্য সচিব জনাব হ,আ,ম, ফেরদৌস-উন-নবী, প্রিন্সিপাল অফিসার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্দেশিত ৬টি সূচক সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম বাস্তবায়ন ও লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের রোডম্যাপ এবং প্রতিবেদন ও প্রমাণক উপস্থাপনের বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করেন।

৪.০০ ঃ সবশেষে সভাপতি মহোদয় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনার সকল সূচকের যথাযথ বাস্তবায়ন এবং লক্ষ্যমাত্রা শতভাগ অর্জনের সঙ্গে ব্যাংকের সাফল্য এবং সুনামের বিষয়টি পুনর্ব্যক্ত করেন। সভায় আর কোন আলোচ্যসূচি না থাকায় সভাপতি মহোদয় সশরীরে এবং ভার্চুয়ালি সংযুক্ত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(মোঃ জসীম উদ্দিন খান)
ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার
ও
কমিটি প্রধান
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি।

অবগতি ও কার্যার্থে বিতরণ ঃ

১। জেনারেল ম্যানেজার, সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস ঢাকা-সেন্ট্রাল/ঢাকা-সাউথ/ঢাকা-নর্থ/ চট্টগ্রাম/ময়মনসিংহ/কুমিল্লা/খুলনা/ রাজশাহী/রংপুর/বরিশাল/ফরিদপুর/সিলেট/বগুড়া/দিনাজপুর/নোয়াখালী।

২। জেনারেল ম্যানেজার, সোনালী ব্যাংক লিমিটেড, স্থানীয় কার্যালয়, বঙ্গবন্ধু এভিনিউ কর্পোরেট শাখা ও রমনা কর্পোরেট শাখা, ঢাকা।