সোনালী ব্যাংক পিএলসি.
Sonali Bank PLC.

বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
ফোন ঃ ০২২২৩৩৮৭২৬৩, ০২২২৩৩৮৭৫৪০, ০২৪৭১১১২৮৩;
ই-মেইল ঃ dgmmdd@sonalibank.com.bd
ওয়েবসাইট ঃ www.sonalibank.com.bd

নং-প্রকা/বিডিডি/সেবা/৭০১ তারিখ : ১১ সেপ্টেম্বর ২০২৩

# 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি' বিষয়ক ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৩) সভার কার্যবিবরণী

| | | |
|---|---|---|
| সভাপতি | : | জনাব মোঃ জসীম উদ্দিন খান, ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ও কমিটি প্রধান, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা কমিটি, সোনালী ব্যাংক পিএলসি। |
| প্রধান অতিথি | : | জনাব কাজী মোঃ ওয়াহিদুল ইসলাম, ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর, সোনালী ব্যাংক পিএলসি। |
| বিশেষ অতিথি | : | জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান, জেনারেল ম্যানেজার, সোনালী ব্যাংক পিএলসি। |
| সভার স্থান | : | মিনি কনফারেন্স রুম (৩য় তলা), প্রধান কার্যালয়, সোনালী ব্যাংক পিএলসি। |
| তারিখ ও সময় | : | ০৫ সেপ্টেম্বর ২০২৩ তারিখ (মঙ্গলবার), সকাল ১১.০০ ঘটিকা। |
| উপস্থিতি | : | সকল জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস ও জিএম হেডেড কর্পোরেট শাখা। |

১.০০ : সভাপতি মহোদয় ফিজিক্যালি ও ভার্চুয়ালি উপস্থিত সকল অংশগ্রহণকারীদেরকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। এসময় প্রধান অতিথি ও বিশেষ অতিথি তাদের বক্তব্যে এপিএ চুক্তি বাস্তবায়নে **সোনালী ব্যাংক পিএলসি সর্বশেষ তিন অর্থবছরে একাধারে ১ম স্থান অর্জন** করায় সর্বস্তরের কর্মকর্তা কর্মচারীদেরকে শুভেচ্ছা ও অভিনন্দন জানান এবং ব্যাংকের প্রতিটি অফিস/কার্যালয়/শাখায় বিষয়টি উদযাপন ও প্রচারের নির্দেশনা প্রদান করেন। একইসাথে সাফল্যের এই ধারাবাহিকতা অব্যাহত রেখে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ এর সকল সূচক বাস্তবায়নে শতভাগ লক্ষ্য অর্জনের জন্যও সবাইকে আহবান জানান।

২.০০ : সভাপতি মহোদয়ের আহবানে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা কমিটি এর ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা জনাব মোঃ শামছুজ্জামান, এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার ২০২৩-২৪ অর্থবছরে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক নির্দেশিত 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা' এর বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা করেন। এসময় তিনি চলতি অর্থবছরে ১ম বারের মতো ৩ (তিন) পর্যায়ে/স্তরে [মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/পরিদপ্তর পর্যায়, বিভাগীয় পর্যায় এবং জেলা/উপজেলা পর্যায়] পৃথকভাবে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন বিষয়ক মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের নির্দেশনা বিশদভাবে ব্যাখ্যা করেন। তিনি বিভাগীয় পর্যায় তথা জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস পর্যায় এবং জেলা/উপজেলা পর্যায় তথা প্রিন্সিপাল অফিস পর্যায়ে কর্মপরিকল্পনাটির প্রতিটি সূচক সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম বাস্তবায়ন ও লক্ষ্যমাত্রা শতভাগ অর্জনের উপর গুরুত্বারোপ করেন। এছাড়া তিনি প্রতি ত্রৈমাসিকভিত্তিক প্রতিবেদন ও প্রমাণক যথাসময়ে উপস্থাপনের বিষয়েও গাইডলাইন প্রদান করেন।

৩.০০ : সভায় বিস্তারিত আলোচনা শেষে ১ম ত্রৈমাসিকে (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৩) বাস্তবায়নের নিমিত্ত নিম্নরূপ সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

| ক্রমিক | আলোচনা | সিদ্ধান্ত | বাস্তবায়নে |
|---|---|---|---|
| ০১ | সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা কমিটি গঠন | ১ জন নির্বাহীকে প্রধান করে এবং কমপক্ষে ১জন আইটি বিষয়ে দক্ষ কর্মকর্তাকে অন্তর্ভুক্ত করে ৩-৫ সদস্যবিশিষ্ট কমিটি গঠনপূর্বক বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়-কে অবহিত করণ। | সকল জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস ও জিএম হেডেড কর্পোরেট শাখা। |

(চলমান পৃষ্ঠা-০২)

বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
ফোন ঃ ০২২২৩৩৮৭২৬৩, ০২২২৩৩৮৭৫৪০, ০২৪৭১১১২৮৩;
ই-মেইল ঃ dgmmdd@sonalibank.com.bd
ওয়েবসাইট ঃ www.sonalibank.com.bd



| ক্রমিক | আলোচনা | সিদ্ধান্ত | বাস্তবায়নে |
|---|---|---|---|
| ০২ | ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবাবক্সে উপস্থাপন। | এ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত সিটিজেন চার্টারের আদলে নিজ কার্যালয়ের/শাখার সিটিজেন চার্টার প্রস্তুত ও হালনাগাদ করে বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়ে নির্দিষ্ট সময়ে প্রেরণ। এছাড়া হালনাগাদকৃত সিটিজেন চার্টারের চুম্বক অংশ নিজ কার্যালয়ে এবং আওতাধীন কার্যালয়/শাখায় প্রকাশ্যে প্রদর্শিত হচ্ছে মর্মে প্রত্যয়নপত্র নির্দিষ্ট সময়ে বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ। | সকল জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস ও জিএম হেডেড কর্পোরেট শাখা। |
| ০৩ | ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবাবক্সে উপস্থাপন এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ। | এ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত সিটিজেন চার্টারের আদলে আওতাধীন প্রিন্সিপাল অফিসসমূহের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদকরণ, প্রকাশ্যে প্রদর্শন নিশ্চিতকরণ এবং বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়-কে নির্দিষ্ট সময়ে অবহিত করণ। | সকল জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস। |

সভায় আর কোন আলোচ্যসূচি না থাকায় সভাপতি মহোদয় সকলকে উপরোক্ত সিদ্ধান্ত দ্রুত বাস্তবায়নের আহবান জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

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

সোনালী ব্যাংক পিএলসি.
Sonali Bank PLC.

বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
ফোন ঃ ০২২২৩৩৮৭২৬৩, ০২২২৩৩৮৭৫৪০, ০২৪৭১১১২৮৩;
ই-মেইল ঃ dgmmdd@sonalibank.com.bd
ওয়েবসাইট ঃ www.sonalibank.com.bd

সুবর্ণজয়ন্তীর অঙ্গীকার সোনালী ব্যাংক হবে সবার

প্রকা/বিডিডি/সেবা/ ৮৮২ তারিখ : ০৪ সেপ্টেম্বর ২০২৩

[ ই-মেইলে প্রেরিত ]

# 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি' বিষয়ক ত্রৈমাসিক সভার বিজ্ঞপ্তি

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার, অর্থ মন্ত্রণালয়, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগের সঙ্গে সম্পাদিত এপিএ চুক্তি মোতাবেক "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪" বাস্তবায়নের লক্ষ্যে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা তথা জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস ও জিএম হেডেড কর্পোরেট শাখাসমূহের সমন্বয়ে আগামী **০৫ সেপ্টেম্বর ২০২৩ তারিখ মঙ্গলবার সকাল ১১.০০ ঘটিকায়** প্রধান কার্যালয়ের মিনি কনফারেন্স রুমে (৩য় তলায়) ত্রৈমাসিক সভার আয়োজন করা হয়েছে। সভাটি একইসাথে ভার্চুয়াল প্লাটফর্মেও অনুষ্ঠিত হবে।

উক্ত সভায় প্রধান অতিথি হিসেবে উপস্থিত থাকার সদয় সম্মতি জ্ঞাপন করেছেন জনাব কাজী মোঃ ওয়াহিদুল ইসলাম, ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর, সোনালী ব্যাংক পিএলসি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে মূল্যবান পরামর্শ দেয়ার জন্য বিশেষ অতিথি হিসেবে উপস্থিত থাকবেন জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান, জেনারেল ম্যানেজার, সোনালী ব্যাংক পিএলসি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। সভায় সভাপতিত্ব করবেন জনাব মোঃ জসীম উদ্দিন খান, ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন ও কমিটি প্রধান, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি, সোনালী ব্যাংক পিএলসি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন বিষয়ক উক্ত সভায় জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা-সেন্ট্রাল, ঢাকা-সাউথ, ঢাকা-নর্থ এবং স্থানীয় কার্যালয়, বঙ্গবন্ধু এভিনিউ কর্পোরেট শাখা ও রমনা কর্পোরেট শাখা হতে 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি' এর কমিটি প্রধান/ফোকাল পয়েন্টসহ ১জন বিষয়-সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাকে সশরীরে উপস্থিত থাকার জন্য এবং অন্যান্য জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস হতে 'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি' এর কমিটি প্রধান/ফোকাল পয়েন্টসহ ১জন বিষয়-সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাকে ভার্চুয়ালি অংশগ্রহণ করার জন্য অনুরোধ করা হলো। উল্লেখ্য, উক্ত সভায় ভার্চুয়ালি অংশগ্রহণ করার web-link ও password পরবর্তীতে ইনফরমেশন টেকনোলজি ডিভিশন (আইটি সার্ভিসেস ম্যানেজমেন্ট) কর্তৃক সরবরাহ করা হবে।

আপনাদের বিশ্বস্ত,

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

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে বিতরণ ঃ

০১। জনাব কাজী মোঃ ওয়াহিদুল ইসলাম, ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর, সোনালী ব্যাংক পিএলসি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০২। জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান, জেনারেল ম্যানেজার, সোনালী ব্যাংক পিএলসি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
০৩। জেনারেল ম্যানেজার, সোনালী ব্যাংক পিএলসি, জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস ঢাকা-সেন্ট্রাল/ঢাকা-সাউথ/ঢাকা-নর্থ/চট্টগ্রাম-উত্তর/চট্টগ্রাম-দক্ষিণ/ময়মনসিংহ/জামালপুর/কুমিল্লা/খুলনা/যশোর/রাজশাহী/রংপুর/বরিশাল/ফরিদপুর/সিলেট/বগুড়া/দিনাজপুর/নোয়াখালী।
০৪। জেনারেল ম্যানেজার, সোনালী ব্যাংক পিএলসি, স্থানীয় কার্যালয়/বঙ্গবন্ধু এভিনিউ কর্পোরেট শাখা/রমনা কর্পোরেট শাখা, ঢাকা।
০৫। ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, কমন সার্ভিসেস ডিভিশন, সোনালী ব্যাংক পিএলসি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা-কে মিনি কনফারেন্স রুম সভার জন্য প্রস্তুত রাখার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণে বিশেষভাবে অনুরোধ করা হলো।
০৬। ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, ইনফরমেশন টেকনোলজি ডিভিশন (আইটি সার্ভিসেস ম্যানেজমেন্ট), সোনালী ব্যাংক পিএলসি, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা-কে web-link এর মাধ্যমে অনুষ্ঠানটি সুষ্ঠুভাবে সম্পন্নকরণে সহযোগীতা প্রদানের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণে বিশেষভাবে অনুরোধ করা হলো।

সোনালী ব্যাংক পিএলসি.
Sonali Bank PLC.

বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
ফোন ঃ ০২২২৩৩৮৭২৬৩, ০২২২৩৩৮৭৫৪০, ০২৪৭১১১২৮৩;
ই-মেইল ঃ dgmmdd@sonalibank.com.bd
ওয়েবসাইট ঃ www.sonalibank.com.bd

সুবর্ণজয়ন্তী
সুবর্ণজয়ন্তীর অঙ্গীকার সোনালী ব্যাংক হবে সবার

তারিখ ঃ ০৫ সেপ্টেম্বর ২০২৩

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ১ম ত্রৈমাসিক সভায় উপস্থিতি/হাজিরা এর তালিকা ঃ

| ক্রঃ নং | নির্বাহী/কর্মকর্তার নাম ও মোবাইল নম্বর | পদবী | কর্মস্থল | স্বাক্ষর/উপস্থিতি |
|---|---|---|---|---|
| ০১ | জনাব কাজী মোঃ ওয়াহিদুল ইসলাম | ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর | প্রধান কার্যালয়, ঢাকা | [illegible] 05.09.2023 |
| ০২ | জনাব মোঃ মনিরুজ্জামান | জেনারেল ম্যানেজার | প্রধান কার্যালয়, ঢাকা | [illegible] 05/09/2023 |
| ০৩ | জনাব মোঃ জসীম উদ্দিন খান | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ও কমিটি প্রধান, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি | বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা | [illegible] ০৫/০৯/২০২৩ |
| ০৪ | জনাব মোঃ শামছুজ্জামান | এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার ও ফোকাল পয়েন্ট, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি | বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা | [illegible] 05.09.23 |
| ০৫ | খালেদা আক্তার | এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার | জেনারেল ম্যানেজার অফিস, ঢাকা দক্ষিণ | [illegible] 05.09.2023 |
| ০৬ | মোহাম্মদ মমিনুল হক আকন্দ | সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার | স্থানীয় কার্যালয়, ঢাকা | [illegible] ০৫/০৯/২০২৩ |
| ০৭ | মো: সফিকুল ইসলাম | সিনিয়র অফিসার | বঙ্গবন্ধু এভিনিউ কর্পোরেট শাখা | [illegible] 05.09.2023 |
| ০৮ | মোঃ আজিজুল বারী | সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার | জেনারেল ম্যানেজার'স অফিস, ঢাকা মেট্রোপলিটন | [illegible] |
| ০৯ | অমল পোদ্দার | প্রিন্সিপাল অফিসার | জেনারেল ম্যানেজার অফিস, ঢাকা সেন্ট্রাল, ঢাকা | [illegible] |

সোনালী ব্যাংক পিএলসি.
Sonali Bank PLC.

বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন
প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।
ফোন ঃ ০২২২৩৩৮৭২৬৩, ০২২২৩৩৮৭৫৪০, ০২৪৭১১১২৮৩;
ই-মেইল ঃ dgmmdd@sonalibank.com.bd
ওয়েবসাইট ঃ www.sonalibank.com.bd

সুবর্ণজয়ন্তীর অঙ্গীকার সোনালী ব্যাংক হবে সবার

তারিখ ঃ ০৫ সেপ্টেম্বর ২০২৩

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ১ম ত্রৈমাসিক সভায় উপস্থিতি/হাজিরা এর তালিকা ঃ

| ক্রঃ নং | নির্বাহী/কর্মকর্তার নাম ও মোবাইল নম্বর | পদবী | কর্মস্থল | স্বাক্ষর/উপস্থিতি |
|---|---|---|---|---|
| ১০ | মৃদুল কান্তি মোদক | অ্যাসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার | রমনা কর্পোরেট শাখা ঢাকা | ০৫/০৯/২০২৩ |
| ১১ | মো: রেজওয়ানুল হক 01716744480 | SPO | রমনা কর্পোরেট শাখা, ঢাকা | 05.09.2023 |
| ১২ | মো: মিনহাজ উদ্দিন আহমেদ 01726804682 | সিনিয়র অফিসার | লোকাল প্রিন্সিপাল অফিস, ঢাকা দক্ষিণ | |
| ১৩ | [illegible] 01912-477707 | PO | GMO, Dhaka South | |
| ১৪ | এ.এস.এম. [illegible] 01671173071 | PO | BDD Head Office | 05/09/2023 |
| ১৫ | | | | |
| ১৬ | | | | |
| ১৭ | | | | |
| ১৮ | | | | |