নং-প্রকা/বিডিডি/সেবা/ ২৮৮ তারিখ : ৩১ মার্চ ২০২৪

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন বিষয়ক ৩য় ত্রৈমাসিকে (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৪) সভার কার্যবিবরণী

অদ্য ৩১ মার্চ ২০২৪ তারিখ রবিবার সকাল ১১.০০ ঘটিকায় বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশনের ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার এর কক্ষে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা কমিটি এর একটি সভা অনুষ্ঠিত হয়। উক্ত সভায় সভাপতিত্ব করেন ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা কমিটি এর কমিটি প্রধান জনাব মোঃ জসীম উদ্দিন খান। সভায় কমিটি এর সকল সদস্য উপস্থিত ছিলেন।

আলোচ্যসূচী অনুযায়ী ৩য় ত্রৈমাসিকে (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৪) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন বিষয়ে বিশদ আলোচনা হয়। এছাড়া সিটিজেন চার্টার প্রস্তুত ও ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ এবং ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রস্তুত বিষয়েও বিস্তারিত আলোচনা করা হয়। পরিশেষে নিম্নবর্ণিত সিদ্ধান্তসমূহ গৃহীত হয় :

০১। **বিষয়বস্তু** : ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ। **[সূচক ১.১]**

আলোচনা : এ ব্যাংকের Senior Management Team (SMT) এর ২৭ ডিসেম্বর ২০২৩ তারিখে অনুষ্ঠিত ২৪তম সভায় সভাপতি সিইও এন্ড ম্যানেজিং ডিরেক্টর কর্তৃক এ ব্যাংকের সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ করার লক্ষ্যে ডিএমডি সুভাষ চন্দ্র দাস, কাজী মোঃ ওয়াহিদুল ইসলাম সহ ০৫ (পাঁচ) সদস্য বিশিষ্ট একটি কমিটি গঠন করে ০৭ জানুয়ারি ২০২৪ তারিখের মধ্যে হালনাগাদ সম্পন্ন করার নির্দেশনা প্রদান করেন। সে মোতাবেক ০৪ জানুয়ারি ২০২৪ তারিখে সিটিজেন চার্টার হালনাগাদকরণ কমিটি ব্যাংকের বিদ্যমান সিটিজেন চার্টার পর্যালোচনা ও হালনাগাদকরণের লক্ষ্যে ০৮.০১.২০২৪ ও ২০.০২.২০২৪ তারিখে সভায় মিলিত হয়। কমিটির সর্বোত প্রচেষ্টায় প্রধান কার্যালয়ের ডিভিশনসমূহ হতে বিভিন্ন সেবার তথ্য সংগ্রহ ও মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা অনুসরণপূর্বক দৃষ্টিনন্দনভাবে এ ব্যাংকের সিটিজেন চার্টার প্রস্তুত করা হয়েছে। হালনাগাদকৃত (২৫ মার্চ ২০২৪ তারিখ ভিত্তিক) সিটিজেন চার্টারটির কর্তৃপক্ষীয় অনুমোদন গ্রহণপূর্বক এ ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করা হয়েছে।

সিদ্ধান্ত : চলতি ত্রৈমাসিকে সূচক ১.১ পরিপালিত হয়েছে।

০২। **বিষয়বস্তু** : ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকীর মাধ্যমে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ। **[সূচক ১.২]**

আলোচনা : i) **'সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪' শতভাগ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে** ১৯ মার্চ ২০২৪ তারিখ ২৫৬ সংখ্যক পত্রের মাধমে আওতাধীন জেনারেল ম্যানেজার'স অফিসসমূহকে অন্যান্য নির্দেশনার পাশাপাশি মার্চ/২০২৪ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে তাদের কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রকাশ্যে প্রদর্শন এবং হালনাগাদ সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রধান কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা কমিটি বরাবরে প্রেরণের নির্দেশনা প্রদান করা হয়।

(পরবর্তী পৃষ্ঠা-০২)

ii) এ ব্যাংকের আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা তথা জেনারেল ম্যানেজার'স অফিসসমূহ যেমন, বগুড়া, দিনাজপুর, ফরিদপুর, খুলনা, রাজশাহী, সিলেটসহ অন্যান্য জেনারেল ম্যানেজার'স অফিসসমূহ তাদের প্রত্যয়ণপত্রের মাধ্যমে নিশ্চিত করেছে যে, তাদের আওতাধীন কার্যালয়সমূহে মার্চ/২০২৪ ত্রৈমাসিক ভিত্তিক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করা হয়েছে এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা হয়েছে।

সিদ্ধান্ত : ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকীর মাধ্যমে হালনাগাদ নিশ্চিত করা হয়েছে এবং চলতি ত্রৈমাসিকে সূচক ১.২ পরিপালিত হয়েছে।

০৩। **বিষয়বস্তু :** সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা আয়োজন। **[সূচক ২.১]**

আলোচনা : 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 অফিসসমূহের সমন্বয়ে ০৬ মার্চ ২০২৪ তারিখ বুধবার সকাল ১১.০০ ঘটিকায় প্রধান কার্যালয়ের কনফারেন্স রুমে ত্রৈমাসিক সভার আয়োজন করা হয়। সভাটি একইসাথে ভার্চুয়াল প্লাটফর্মেও অনুষ্ঠিত হয়। সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ এবং কার্যকরভাবে বাস্তবায়ন বিষয়ে বিশেষভাবে আলোকপাত করা হয়। আয়োজিত সভার তথ্য উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষকে অবহিত করা হয়েছে।

সিদ্ধান্ত : সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিক সভা আয়োজন করা হয়েছে এবং চলতি ত্রৈমাসিকে সূচক ২.১ পরিপালিত হয়েছে।

<u>সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা কমিটি</u>

ক্রঃ নং	নির্বাহী/কর্মকর্তাদের নাম ও পদবী	বর্তমান কর্মস্থল	কমিটিতে অবস্থান	স্বাক্ষর
০১।	জনাব মোঃ জসীম উদ্দিন খান ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার	বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	কমিটি প্রধান	
০২।	জনাব মোঃ শামছুজ্জামান এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার	বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	সদস্য (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	
০৩।	জনাব মোহাম্মদ আমিনুল ইসলাম সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার	বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	সদস্য	
০৪।	জনাব পার্থ প্রতিম বসু সিনিয়র ইঞ্জিনিয়ার (আইটি)	ইনফরমেশন টেকনোলজি ডিভিশন (বিজনেস আইটি), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	সদস্য	
০৫।	জনাব হ,আ,ম, ফেরদৌস-উন-নবী প্রিন্সিপাল অফিসার	বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	সদস্য সচিব (বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	

সোনালী ব্যাংক পিএলসি

বিশ্বস্ত ও স্মার্ট

নং-প্রকা/বিডিডি/সেবা/ ২৮৯ | তারিখ : ২৮ মার্চ ২০২৪

সভার বিজ্ঞপ্তি

আগামী ৩১ মার্চ ২০২৪ তারিখ রবিবার সকাল ১১.০০ ঘটিকায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা কমিটির একটি সভা বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশনের ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার এর কক্ষে অনুষ্ঠিত হবে। সভায় সভাপতিত্ব করবেন জনাব মোঃ জসীম উদ্দিন খান, ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার ও কমিটি প্রধান, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা কমিটি।

উক্ত সভায় ৩য় ত্রৈমাসিকে (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৪) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন বিষয়ে আলোচনা করা হবে। সভায় নিম্নবর্ণিত সদস্যবৃন্দকে অর্জিত অগ্রগতির তথ্যসহ উপস্থিত থাকার জন্য অনুরোধ করা হলো-

ক্রঃ নং	নির্বাহী/কর্মকর্তাদের নাম ও পদবী	বর্তমান কর্মস্থল	কমিটিতে অবস্থান
০১।	জনাব মোঃ শামছুজ্জামান এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার	বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	সদস্য (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)
০২।	জনাব মোহাম্মদ আমিনুল ইসলাম সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার	বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	সদস্য
০৩।	জনাব পার্থ প্রতিম বসু সিনিয়র ইঞ্জিনিয়ার (আইটি)	ইনফরমেশন টেকনোলজি ডিভিশন (বিজনেস আইটি), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	সদস্য
০৪।	জনাব হ,আ,ম, ফেরদৌস-উন-নবী প্রিন্সিপাল অফিসার	বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	সদস্য সচিব (বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)

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

সোনালী ব্যাংক পিএলসি

বিশ্বস্ত ও স্মার্ট

তারিখ : ২৮ মার্চ ২০২৪

৩য় ত্রৈমাসিকে (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৪) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন বিষয়ক সভার উপস্থিতি/হাজিরা

ক্রঃ নং	নির্বাহী/কর্মকর্তাদের নাম ও পদবী	বর্তমান কর্মস্থল	কমিটিতে অবস্থান	স্বাক্ষর
০১।	জনাব মোঃ জসীম উদ্দিন খান ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার	বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	কমিটি প্রধান	
০২।	জনাব মোঃ শামছুজ্জামান এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার	বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	সদস্য (ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	
০৩।	জনাব মোহাম্মদ আমিনুল ইসলাম সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার	বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	সদস্য	
০৪।	জনাব পার্থ প্রতিম বসু সিনিয়র ইঞ্জিনিয়ার (আইটি)	ইনফরমেশন টেকনোলজি ডিভিশন (বিজনেস আইটি), প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	সদস্য	Partha
০৫।	জনাব হ,আ,ম, ফেরদৌস-উন-নবী প্রিন্সিপাল অফিসার	বিজনেস ডেভেলপমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা।	সদস্য সচিব (বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা)	