রূপালী ব্যাংক পিএলসি.
উত্তম সেবার নিশ্চয়তা

বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী

সূত্র নং-বিকারাজ/সাধা/২০২৪/২৫

তারিখ ঃ ৩০ ফাল্গুন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
১৪ মার্চ ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

জোনাল ম্যানেজার/ শাখা প্রধান
রূপালী ব্যাংক পিএলসি
জোনাল অফিস, রাজশাহী/ রাজশাহী কর্পোরেট-১ শাখা।

বিষয়ঃ- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অনুষ্ঠিতব্য অবহিতকরণ সভায় অংশগ্রহণ প্রসঙ্গে।

প্রিয় মহোদয়,

শিরোনামোক্ত বিষয়ে প্রধান কার্যালয়ের পরিকল্পনা ও গবেষণা বিভাগের ১৮-০১-২০২৪খ্রি. তারিখের স্মারক নং-৫৩.০৮.০০০০.১০৭.৩৭.০০২.২২.৭ এর নির্দেশনার প্রেক্ষিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে আগামী ১৮-০৩-২০২৪খ্রি. তারিখে অত্র কার্যালয়ের আয়োজনে নিম্নোক্ত স্থান ও সময় অনুযায়ী অনুষ্ঠিতব্য ''সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা'' তে আপনিসহ আপনার জোনের আওতাধীন শহরের শাখার ব্যবস্থাপকবৃন্দকে ০১(এক) জন গ্রাহকসহ উপস্থিত থাকার জন্য বলা হলো।

স্থানঃ বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী
তারিখ ও সময়ঃ ১৮-০৩-২০২৪খ্রি. সোমবার, বিকাল ২:০০ ঘটিকা।

আপনার বিশ্বস্ত,

মহাব্যবস্থাপক ও বিভাগীয় প্রধান

রূপালী ব্যাংক পিএলসি, বিভাগীয় কার্যালয়,রাজশাহী কর্তৃক আয়োজিত এর তারিখে অনুষ্ঠিত "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা"এর কার্যবিবরণী।

সময় ঃ বিকাল- ০২.০০ ঘটিকা। তারিখ: ২৮.০৩.২০২৪খ্রি.

সভাপতির বক্তব্যঃ

সভার শুরুতেই সভাপতি মহোদয় উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানান। অতঃপর তিনি বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি(APA) এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪ বাস্তবায়নের নিমিত্ত বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী কর্তৃক আয়োজিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভার সূচনা বক্তব্য প্রদান করেন। তিনি তার বক্তব্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির বিষয়ে একটি সম্যক ধারণা প্রদানপূর্বকঅত্র কার্যালয় এবং অধীনস্ত কার্যালয়/শাখাসমূহে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সফল ও কার্যকরী বাস্তবায়ন নিশ্চিত করার জন্য জন্য সকলের প্রতি আহ্বান জানান।

গ্রাহকের বক্তব্যঃ

(১) সভায় অত্র বিভাগাধীন রাজশাহী কর্পোরেট শাখা, রাজশাহী সম্মানিত গ্রাহক জনাব আবু ফাহিম নিজের পরিচিতি প্রদানপূর্বক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের ফলে গ্রাহক পর্যায়ে এর সুফল ও সুবিধাগুলো সংক্ষেপে আলোকপাত করেন। তিনি তার বক্তব্যে অত্র ব্যাংকের বর্নিত শাখার সেবার প্রতি সন্তোষ প্রকাশ করেন।

(২) রুয়েট কর্পোরেট শাখা, রাজশাহীর সম্মানিত গ্রাহক জনাব মোঃ আব্দুস সালাম নিজের পরিচিতি প্রদানপূর্বক প্রতিষ্ঠান হিসেবে ব্যাংকের কর্মকর্তাদের পাশাপাশি গ্রাহক পর্যায়েও সচতনতা বৃদ্ধি করার জন্য সিটিজেন চার্টার এর গুরুত্ব ও উপকারিতা নিয়ে এর সফল বাস্তবায়নের জন্য আশাবাদ ব্যক্ত করেন। পরিশেষে তিনি অত্র ব্যাংকের বর্নিত শাখার সেবার প্রতি সন্তোষ প্রকাশ করে তার বক্তব্যের সমাপ্তি করেন।

বিশেষ অতিথিবৃন্দের বক্তব্য ঃ

রাজশাহী জোনের জোনাল ম্যানেজার ও উপ-মহাব্যবস্থাপক জনাব মোঃ নিজাম উদ্দিন প্রামানিক সভায় সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে সংক্ষেপে ধারণা প্রদান করেন। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির সফল বাস্তবায়নের মাধ্যমে ব্যাংকের সেবার প্রচার-প্রচারণার পাশাপাশি গ্রাহক পর্যায়ে সচেতনতা এবং সুফল সর্ম্পকে আলোকপাত করেন। তিনি তার বক্তব্যে নিজ কার্যালয় এবং আওতাধীন শাখাসমূহে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির শতভাগ বাস্তবায়ন নিশ্চিত করার জন্য সভায় উপস্থিত শাখা ব্যবস্থাপকবৃন্দকে নির্দেশনা প্রদান করেন।

প্রধান অতিথির বক্তব্যঃ

সভায় সভার প্রধান অতিথি হিসেবে নিম্ন স্বাক্ষরকারী সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির উপর বিশদ বক্তব্য প্রদান করেন। তিনি তার বক্তব্যে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির একটি পটভূমি তুলে ধরেন।বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA) এর একটি অংশ হিসেবে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন ও নিয়মিত হালনাগাদ করতঃ ব্যাংকের ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে আপলোড করার করার জন্য তিনি সভায় সকল শাখা ব্যবস্থাপকের প্রতি নির্দেশনা প্রদান করেন। এছাড়াও সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নে তিনি ব্যাংকের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের করণীয় সম্পর্কে দিকনির্দেশনা প্রদান করেন। তিনি তার বক্তব্যে অত্র কার্যালয়ের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির অর্ন্তভুক্ত প্রতিটি সেবা সম্পর্কে বিশদভাবে আলোচনা করেন। তিনি অত্র কার্যালয় এবং আওতাধীন অফিস/শাখাসমূহ হতে প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে সভায় উপস্থিত সম্মানিত গ্রাহকবৃন্দেরদৃষ্টি আকর্ষণ করে উক্ত সেবাসমূহ সম্পর্কে পরামর্শ ও কোন প্রকার অভিযোগ থাকলে তা অবহিত করার জন্য আহ্বান জানান।সবশেষে তিনি উত্তম সেবার নিশ্চয়তা ব্যাংকের এই মূলমন্ত্র ধারণ করে উত্তম সেবা প্রদানের মাধ্যমে ব্যাংকের উত্তরোত্তর সাফল্য কামনা করে সভায় উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে বক্তব্যের সমাপ্তি করেন।

পরিশেষে সভার সভাপতি উপস্থিত সকলকে পুনরায় ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

মোঃ আলমগীর হোসেন
উপ-মহাব্যবস্থাপক
রূপালী ব্যাংক পিএলসি.
বিভাগীয় কার্যালয়,রাজশাহী।

রূপালী ব্যাংক পিএলসি.
উত্তম সেবার নিশ্চয়তা

বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী

বিষয়ঃ- রূপালী ব্যাংক পিএলসি, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী কর্তৃক আয়োজিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা।

তারিখঃ- ১৮/০৩/২০২৪খ্রি.
সময়ঃ- বিকাল ২:০০ ঘটিকা

উপস্থিতির তালিকা

ক্রঃ নং	নাম ও পদবী	কর্মস্থল	স্বাক্ষর
০১	জনাব আব্দুল্লাহ আল মাহমুদ মহাব্যবস্থাপক	বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী	[signature]
০২	জনাব মোঃ আলমগীর হোসেন উপ-মহাব্যবস্থাপক	বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী	[signature]
০৩	জনাব মোঃ নিজাম উদ্দিন জোনাল ম্যানেজার	জোনাল অফিস রাজশাহী	[signature]
০৪	জনাব মোহাঃ আব্দুর রাজ্জাক সহকারী মহাব্যবস্থাপক	বিভাগীয় কার্যালয় রাজশাহী	[signature]
০৫	জনাব এলিনা আইনুন নাহার এসপিও	বিভাগীয় কার্যালয় রাজশাহী	[signature]
০৬	জনাব মোঃ আসাদুজ্জামান এসপিও	বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী	[signature]
০৭	জনাব এ. এ. এম সালেক-উজ-জামান পি.ও	বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী	[signature]
০৮	প্রদীপ কুমার চক্রবর্তী পিও	বিভাগীয় কার্যালয় রাজশাহী	[signature]
০৯	জনাব মোঃ শহিদুল ইসলাম প্রাং পিও	ঐ	[signature]
১০	কবিতা আক্তার SO (Legal)	ঐ	[signature]
১১	নির্মল চন্দ্র সরকার পিও	ঐ	[signature]
১২	সুজিত কুমার অধিকারী SO	ঐ	[signature]
১৩	মোঃ [illegible] SO.	ঐ	[signature]
১৪	মোঃ আবু জাহিদ	গ্রাহক, [illegible]	[signature]
১৫	মোঃ [illegible]	[illegible]	[illegible]

চলমান পাতা-০২

রূপালী ব্যাংক পিএলসি.
উত্তম সেবার নিশ্চয়তা

বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী

বিষয়ঃ- রূপালী ব্যাংক পিএলসি, বিভাগীয় কার্যালয়, রাজশাহী কর্তৃক আয়োজিত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা।

তারিখঃ- ১৮/০৩/২০২৪খ্রি.
সময়ঃ- বিকাল ২:০০ ঘটিকা

উপস্থিতির তালিকা

ক্রঃ নং	নাম ও পদবী	কর্মস্থল	স্বাক্ষর
১৬	মোঃ রাকিব হাসান এসপিও	বরেন্দ্র ভবন কর্পোরেট শাখা, রাজশাহী	[signature]
১৭	মোঃ রফিকুল ইসলাম AO	ঐ	[signature]
১৮	মোঃ খোরশেদ আলম S.P.O	রাজশাহী কর্পোরেট শাখা	[signature]
১৯	মোঃ রফিকুল ইসলাম. PO	কর্পোরেট শাখা, রাজ	[signature]
২০	মোঃ আবু বকর সিদ্দিক SPO	জোনাল অফিস রাজশাহী	[signature]
২১	মোসা: নাসরীন আরা - S.O	জোনাল অফিস, রাজশাহী	[signature]
২২	মোঃ তৌফিকুল কবীর - SPO	জোনাল অফিস রাজশাহী	[signature]
২৩	মোঃ সাইদুল হক SPO	জোনাল অফিস রাজশাহী	[signature]
২৪	উম্মে মাহফুজ PO	জোনাল অফিস রাজশাহী	[signature]
২৫	মোঃ নাজমুল হাসান S.O.	বিভাগীয় কার্যালয় রাজশাহী	[signature]
২৬	খন্দকার আব্দুল খালেক (PO)	জোনাল অফিস রাজশাহী	[signature]
২৭	মোঃ রবিউল ইসলাম	বিভাগীয় কার্যালয় রাজশাহী	[signature]
২৮			
২৯			
৩০			

রূপালী ব্যাংক পিএলসি

রূপালী ব্যাংক পিএলসি