



সোনালী ব্যাংক পিএলসি

বিশ্বস্ত ও স্মার্ট

নং-এসবিপিএলসি/প্রকা/ভিসিএমডি/এপিএ ২৪-২৫/২৩১৬

তারিখ : ১০ সেপ্টেম্বর, ২০২৪

“দপ্তর নির্দেশ”

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার-এর অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৪-২৫ অনুযায়ী “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫” বাস্তবায়নের জন্য গত ১১ সেপ্টেম্বর ২০২৩ তারিখের ২৯৩২ সংখ্যক দপ্তর নির্দেশ মোতাবেক গঠিত “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি” পুনরাদেশ না দেয়া পর্যন্ত এ ব্যাংকের ডিজিটাল এন্ড কমপ্লেক্সিটি ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ঢাকা’র নিম্নবর্ণিত নির্বাহী ও কর্মকর্তাগণের সমন্বয়ে পুনঃগঠন/হালনাগাদ করা হলোঃ

| ক্রঃ নং | নির্বাহী/কর্মকর্তার নাম | পদবী | কমিটিতে অবস্থান |
|---------|----------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| ০১ | জনাব মোঃ খায়রুল আলম | ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার | কমিটি প্রধান (সভাপতি) |
| ০২ | জনাব মোঃ জহিরুল ইসলাম | এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার | সদস্য |
| ০৩ | জনাব শাহ্ তৌফিক ইমাম | এসিস্ট্যান্ট জেনারেল ম্যানেজার | সদস্য |
| ০৪ | জনাব ফারহানা আহমেদ | সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার | সদস্য |
| ০৫ | জনাব সামছুল আলম | সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার | সদস্য |
| ০৬ | জনাব মোহাঃ হাবিবুল ইসলাম | সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার | সদস্য সচিব |
| ০৭ | জনাব মোহাম্মদ জামাল উদ্দীন | সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার | সদস্য |
| ০৮ | জনাব রাফিয়া আক্তার বানু | সিনিয়র প্রিন্সিপাল অফিসার | সদস্য |
| ০৯ | জনাব সালমা জাহান | প্রিন্সিপাল অফিসার | সদস্য |

“অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা পরিবীক্ষণ ও বাস্তবায়ন কমিটি” অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত নিম্নবর্ণিত কার্যাবলী সম্পাদন করবেঃ

- ০১) নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তির প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।
- ০২) নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক, ত্রৈমাসিক ও বার্ষিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবরে প্রেরণের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।
- ০৩) নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক একটি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন করার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ। (শুধু ১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন করা যাবে)।
- ০৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে একটি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ। (যে কোন ত্রৈমাসিকে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা যাবে)।
- ০৫) ২০২৪-২০২৫ অর্ধ-বছর সমাপনান্তে “অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা” এর চূড়ান্ত বার্ষিক প্রতিবেদন আকর্ষণীয়ভাবে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবরে প্রেরণের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ।

(মোঃ মিজানুর রহমান মজুমদার)

জেনারেল ম্যানেজার

| | | |
|-------------------|---|--|
| www.sonali.com.bd | ডিজিটাল এন্ড কমপ্লেক্সিটি ম্যানেজমেন্ট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়, ৩৫-৪২, ৪৪ মতিঝিল বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০। ফোন : ৪১০৫০৯৫০, ২২৩৩৮৫৭৭৩, ২২৩৩৮১১৪৪। E-mail: dgmved@sonalibank.com.bd | ফটো: ১৬৬৩৯, বিশ্বস্ত থেকেঃ +৮৮০৯৬১০০১৬৬৩৯ |
|-------------------|---|--|