

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২০-২০২১

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের নামঃ দি সিটি ব্যাংক লিমিটেড

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২০-২০২১ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২০-২০২১					অর্জিত মান	মন্তব্য	
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার			মোট অর্জন
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা ৮													
১.১ নৈতিকতা কমিটির সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	ফোকাল পয়েন্ট	৪	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১ ১	১ ১	১ ১	১ ১	২	৪	লক্ষ্য অর্জিত ও অব্যাহত। ১ম ও ২য় কোয়ার্টারে নৈতিকতা কমিটির ২টি সভা অনুষ্ঠানের পরিকল্পনা ছিল, যার বিপরীতে মোট ২টি সভা যথাক্রমে ০১-০৯-২০২০, ও ২০-০১-২০২১ তারিখে অনুষ্ঠিত হয়েছে।
১.২ নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	৪	%	সংশ্লিষ্ট সকল কর্মকর্তা	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০%	৪	নৈতিকতা কমিটিতে গৃহীত ৩৬টি সিদ্ধান্তের মধ্যে ১টি সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের জন্য প্রদত্ত সময় এখনো রয়েছে। অবশিষ্ট ৩৫টি সিদ্ধান্ত কর্ম-পরিকল্পনায় নির্দেশিত সময় মোতাবেক বাস্তবায়িত হয়েছে। সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের হার = ৩৫/৩৬ = ১০০%। দালিলিক প্রমাণ সংযুক্ত করা হল।
২. দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন ১০													
২.১ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	২	সংখ্যা	নৈতিকতা কমিটি	৪	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১ ৬	১ ৫	১ ১	১ ১	১০	২	লক্ষ্য অর্জিত ও অব্যাহত। ১ম ও ২য় কোয়ার্টারে নৈতিকতা কমিটির ২টি সভা অনুষ্ঠানের পরিকল্পনা ছিল, যার বিপরীতে মোট ২টি সভা অনুষ্ঠিত হয়েছে। তাছাড়া সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশগ্রহণের সভা আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় সমূহে যথাযথ ভাবে গণশুনানি হচ্ছে। এখানে উল্লেখ যে, ১ম কোয়ার্টারে গণ শুনানির অংশ হিসাবে বিভিন্ন শাখায় ০৫টি ও দ্বিতীয় কোয়ার্টারে ০৪টি অর্থাৎ সর্বমোট ১১টি সভার আয়োজন করা হয়েছে। দালিলিক প্রমাণ সংযুক্ত করা হল। ভবিষ্যতে উক্ত ধারা অব্যাহত থাকবে।
২.২ অংশীজনের অংশগ্রহণে সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	২	%	সংশ্লিষ্ট সকল কর্মকর্তা	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০%	২	নৈতিকতা কমিটিতে গৃহীত ৩৬টি সিদ্ধান্তের মধ্যে ১টি সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের জন্য প্রদত্ত সময় এখনো রয়েছে। অবশিষ্ট ৩৫টি সিদ্ধান্ত কর্ম-পরিকল্পনায় নির্দেশিত সময় মোতাবেক বাস্তবায়িত হয়েছে। সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের হার = ৩৫/৩৬ = ১০০%। দালিলিক প্রমাণ সংযুক্ত করা হল।
২.৩ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে চাকরি সংক্রান্ত	প্রশিক্ষণার্থী	৩	সংখ্যা	মানব সম্পদ বিভাগ	৩০০	লক্ষ্যমাত্রা	৭০	৭০	৮০	৮০	২৭৭৪%	৩	লক্ষ্য অর্জিত ও অব্যাহত। জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বিষয়ে ১ম কোয়ার্টারে ৩৪৪০ জন ও ২য় কোয়ার্টারে চাকরী সংক্রান্ত

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২০-২০২১ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২০-২০২১						অর্জিত মান	মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রশিক্ষণ আয়োজন						অর্জন	৩৪৪০	৪৮৮১					৩০২টি সেশনের মাধ্যমে ৬৮টি বিষয়ের উপর ৪৮৮১ জন কর্মকর্তা-কর্মচারী প্রশিক্ষণে অংশ গ্রহণ করেন অর্থাৎ সর্বমোট মোট ৮৩২১ জন কর্মকর্তা-কর্মচারীকে চাকরি সংক্রান্ত বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে। ভবিষ্যতে উক্ত ধারা অব্যাহত থাকবে। প্রমাণক হিসাবে প্রশিক্ষণার্থীদের উপস্থিতির তালিকা সংযুক্ত করা হল।
২.৪ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে সুশাসন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণার্থী	৩	সংখ্যা	মানব সম্পদ বিভাগ	৩০০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৭০ ২৮	৭০ ৯৯৫	৮০	৮০	৩৪১%	৩	লক্ষ্য অর্জিত ও অব্যাহত। জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বিষয়ে ১ম কোয়ার্টারে ২৮ জন ও ২য় কোয়ার্টারে ৯৯৫ জন অর্থাৎ মোট ১০২৩ কর্মকর্তা-কর্মচারীকে সুশাসন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে। ভবিষ্যতে উক্ত ধারা অব্যাহত থাকবে। প্রমাণক হিসাবে প্রশিক্ষণার্থীদের উপস্থিতির তালিকা সংযুক্ত করা হল।
৩. শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠায় সহায়ক আইন/বিধি/নীতিমালা/ম্যানুয়েল ও প্রজ্ঞাপন/পরিপত্র এর প্রয়োগ/বাস্তবায়ন ১০													
৩.১ কর্মকর্তাদের শৃঙ্খলামূলক তথ্যাদির Corporate Memory Management System (CMMS)-এ এন্ট্রি প্রদান	তথ্যাদি এন্ট্রিকৃত	৫	তারিখ	মানব সম্পদ বিভাগ	৩০-০৯-২০২০ ৩১-১২-২০২০ ৩১-০৩-২০২১ ৩০-০৬-২০২১	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩০-০৯-২০২০ ৩০-০৯-২০২০	৩১-১২-২০২০ ৩১-১২-২০২০	৩১-০৩-২০২১	৩০-০৬-২০২১	৩০-০৯-২০২০	৫	লক্ষ্য অর্জিত ও অব্যাহত। অক্টোবর-২০২০ থেকে ডিসেম্বর-২০২০ পর্যন্ত ৩৪ জন কর্মকর্তা/কর্মচারীর তথ্য CMMS থেকে যাচাই ও নিয়োগ করা হয়েছে। তবে উল্লিখিত সময়ে ব্যাংক থেকে কোন কর্মকর্তা/কর্মচারী বরখাস্ত হয় নাই বিধায় উক্ত সময়ে এন্ট্রি দেওয়া হয় নাই। ব্যাংক যথাযথভাবে তথ্য এন্ট্রি ও যাচাই কার্যক্রম পরিচালনা করছে। দালিলিক প্রমাণ সংযুক্ত করা হল।
৩.২ জাতীয় দৈনিকে শুদ্ধাচার বিষয়ক ছড়া প্রচার	দৈনিক পত্রিকায় ছড়া প্রচারিত	৫	সংখ্যা	পিআর এন্ড মিডিয়া	৪	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১ ১	১ ১	১	১	১	৫	লক্ষ্য অর্জিত ও অব্যাহত। শুদ্ধাচার বিষয়ে জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে “ছড়ায় ছড়ায় শুদ্ধাচার” বইয়ের ১টি বাছাইকৃত ছড়া গত ৩০-০৯-২০২০ তারিখে ভোরের কাগজ পত্রিকার শেষ পাতায় এবং ২য় কোয়ার্টারের জন্য গত ৩০-১২-২০২০ তারিখে দৈনিক ভোরের কাগজ পত্রিকার শেষ পাতায় প্রচার করা হয়েছে। ভবিষ্যতে উক্ত ধারা অব্যাহত থাকবে। প্রমাণক হিসাবের দৈনিক ভোরের কাগজের ৩০-১২-২০২০ তারিখের পত্রিকার কপি সংযুক্ত করা হল।
৪. ওয়েবসাইটে সেবাবক্স হালনাগাদকরণ ৮													

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২০-২০২১ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২০-২০২১						অর্জিত মান	মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
৪.১ সেবা সংক্রান্ত টোল ফ্রি নম্বরসমূহ স্ব স্ব তথ্য বাতায়নে দৃশ্যমানকরণ	তথ্য বাতায়নে দৃশ্যমানকৃত	২	তারিখ	ব্র্যান্ড এন্ড কমিউনিকেশন	৩০-০৯-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০২০	-	-	-	৩০-০৯-২০২০	২	উক্ত বিষয়ে বিস্তারিত গত নৈতিকতার কমিটিতে আলোচনা করা হয়েছে এবং সেবা সংক্রান্ত টোল ফ্রি নম্বরসমূহ স্ব স্ব তথ্য বাতায়নে ইতোমধ্যে সংযুক্ত করা হয়েছে। ওয়েবসাইটের কপি সংযুক্ত করা হল।
৪.২ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে শুদ্ধাচার সেবাবক্স হালনাগাদকরণ	সেবাবক্স হালনাগাদকৃত	২	তারিখ	নৈতিকতা কমিটি	৩০-০৯-২০২০ ৩১-১২-২০২০ ৩১-০৩-২০২১ ৩০-০৬-২০২১	লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০২০	৩১-১২-২০২০	৩১-০৩-২০২১	৩০-০৬-২০২১	৩০-০৯-২০২০	২	লক্ষ্য অর্জিত ও অব্যাহত। ব্যাংকের ওয়েবসাইটে তথ্য অধিকার কর্মকর্তার তথ্য সংযোজন করা হয়েছে এবং তা অব্যাহতভাবে হালনাগাদ করা হচ্ছে। ওয়েবসাইটের কপি সংযুক্ত করা হল।
৪.৩ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে তথ্য অধিকার সেবাবক্স হালনাগাদকরণ	সেবাবক্স হালনাগাদকৃত	২	তারিখ	হেড অব ফাইন্যান্স	৩০-০৯-২০২০ ৩১-১২-২০২০ ৩১-০৩-২০২১ ৩০-০৬-২০২১	লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০২০	৩১-১২-২০২০	৩১-০৩-২০২১	৩০-০৬-২০২১	৩০-০৯-২০২০	২	লক্ষ্য অর্জিত ও অব্যাহত। ব্যাংকের নিজস্ব তথ্য বাতায়ন (Intranet)-এ শুদ্ধাচার সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য সংযোজন করা হয়েছে এবং তা অব্যাহতভাবে হালনাগাদ করা হবে। ওয়েবসাইটের কপি সংযুক্ত করা হল।
৪.৪ স্ব স্ব ওয়েবসাইটের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সেবাবক্স হালনাগাদকরণ	ওয়েবসাইটে হালনাগাদকৃত	২	তারিখ	কমপ্লেইন্ট সেল	৩০-০৯-২০২০ ৩১-১২-২০২০ ৩১-০৩-২০২১ ৩০-০৬-২০২১	লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০২০	৩১-১২-২০২০	৩১-০৩-২০২১	৩০-০৬-২০২১	৩০-০৯-২০২০	২	গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য ব্যাংকের ওয়েবসাইটে Complaint Cell এর তথ্যাদি নিয়মিতভাবে হালনাগাদ করা হয় এবং হালনাগাদ সকল প্রডাক্টের বৈশিষ্ট্য, রেট অফার এবং অন্যান্য তথ্যাদি নিয়মিত হালনাগাদ করা হচ্ছে। এছাড়া, কার্ড সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য পৃথক পেজ ব্যবহার করা হয়, যা নিয়মিতভাবে হালনাগাদ করা হয় ও গ্রাহক সমস্যার সমাধান দেওয়া হয়। ওয়েবসাইটের কপি সংযুক্ত করা হল।
৪.৫ স্বপ্রণোদিতভাবে প্রকাশযোগ্য তথ্য হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ	হালনাগাদকৃত নির্দেশিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	১	তারিখ	ব্র্যান্ড এন্ড কমিউনিকেশন	৩০-০৯-২০২০ ৩১-১২-২০২০ ৩১-০৩-২০২১ ৩০-০৬-২০২১	লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০২০	৩১-১২-২০২০	৩১-০৩-২০২১	৩০-০৬-২০২১	৩০-০৯-২০২০	১	লক্ষ্য অর্জিত ও অব্যাহত। ব্যাংকের ওয়েবসাইটে প্রকাশযোগ্য সংযোজন করা হয়েছে এবং তা অব্যাহতভাবে হালনাগাদ করা হচ্ছে। ওয়েবসাইটের কপি সংযুক্ত করা হল।
৫. সুশাসন প্রতিষ্ঠা ৭													
৫.১ শুদ্ধাচার সংক্রান্ত উত্তম চর্চার তালিকা প্রণয়ন করে স্ব স্ব দপ্তর/সংস্থায় প্রেরণ	উত্তম চর্চার তালিকা প্রেরিত	৪	তারিখ	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স/ নৈতিকতা কমিটি	৩১-১২-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা	-	৩১-১২-২০২০	-	-	-	৪	i -Care Program এর আওতায় হালনাগাদ উত্তম চর্চার তালিকা ২০১৯-২০২০ চালু করা হয়েছে। যার মাধ্যমে কর্মকর্তা ও কর্মচারীরা তাদের গ্রাহকদের সর্বোচ্চ সেবা দেয়ার ঘটনা আমাদের সাথে শেয়ার করতে পারে এবং উক্ত ঘটনা থেকে সবচেয়ে ভাল ঘটনা নির্বাচিত করে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা ও
						অর্জন	-	৩১-১২-২০২০					

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২০-২০২১ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২০-২০২১					অর্জিত মান	মন্তব্য	
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার			মোট অর্জন
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
													কর্মচারীদেরকে পুরস্কৃত করা হয় এবং পরবর্তীতে উক্ত গল্প/ঘটনা সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের নিকট সাকুলেট করা হয়। এই সময়ে নির্বাচিত ৪টি ঘটনা সম্পর্কে ব্যাংকের সকলকে ইতোমধ্যে অবহিত করা হয়েছে।
৫.২ অনলাইন সিস্টেমে অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৩	%	কমপ্লেইন্ট সেল	৯০%	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৯০% ৬৯%	৯০% ৭৮%	৯০% ৯০%	৯০% ৯০%	৬৯%	৩	১ম কোয়ার্টারে ১৯৫৮টি এবং ২য় কোয়ার্টারে ১৯৬৮টি সর্বমোট ৩৯২৬টি অনলাইন সিস্টেমে অভিযোগ গ্রহণ করা হয়েছে এবং তার মধ্যে ১ম কোয়ার্টারের ১৩৫৪ টি ২য় কোয়ার্টারের ১৫৩২টি সর্বমোট ২৮৮৬ টি ইতিমধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অবশিষ্ট ১০৪০টি নিষ্পত্তির জন্য প্রক্রিয়াধীন রয়েছে। প্রমাণক হিসাবে পরিদর্শন প্রতিবেদন সংযুক্ত করা হল।

৬(ক). সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে শুদ্ধাচার ১৪

৬.১ সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে রেজিস্টারে প্রদেয় সেবার বিবরণ ও সেবাগ্রহীতার মতামত সংরক্ষণ	রেজিস্টার হালনাগাদকৃত	৩	তারিখ	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	৩০-০৯-২০২০ ৩১-১২-২০২০ ৩১-০৩-২০২১ ৩০-০৬-২০২১	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩০-০৯-২০২০	৩১-১২-২০২০	৩১-০৩-২০২১	৩০-০৬-২০২১	৩০-০৯-২০২০	৩	ডিজিটাল সেবা বিনির্মাণের লক্ষ্যে আমরা সর্বদা কাজ করে যাচ্ছি। এই লক্ষ্যে আমাদের সকল সার্ভে এবং সেবা প্রদানের রেকর্ডগুলো ডিজিটাল উপায়ে সংরক্ষণ করি। আমাদের সার্ভার থেকে আমরা দৈনিক কাজের সম্পূর্ণ বিবরণ পেয়ে যাই এবং আমরা তন্মধ্যে নির্বাচিত অংশকে প্রতিদিনই 'নেট প্রোমোটার স্কোর' সার্ভে কল করে থাকি। উক্ত রেকর্ডিং পদ্ধতি এবং সার্ভে টেকনিকের মাধ্যমে আমরা প্রতিনিয়ত আমাদের কাস্টমারগণের মতামত গ্রহণ ও সংরক্ষণ করি। এর ওপর ভিত্তি করে প্রয়োজনীয় সেবা উন্নয়ন ব্যবস্থাও আমরা গ্রহণ করি। গ্রাহকের অভিযোগের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট শাখাও উক্ত গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করে থাকে অভিযোগ নিষ্পত্তি করে থাকে।
৬.২ সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি/ প্রকল্প বাস্তবায়ন অগ্রগতি	অগ্রগতির হার	১	%			লক্ষ্যমাত্রা অর্জন							প্রয়োজ্য নয়।
৬.৩ সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচিতে প্রাপ্ত বরাদ্দ ও উপকারভোগী নির্বাচনের মানদণ্ড দৃশ্যমান স্থানে ও ওয়েবসাইটে প্রকাশ	প্রাপ্ত বরাদ্দ ও উপকারভোগী নির্বাচনের মানদণ্ড দৃশ্যমান স্থানে ও	২	তারিখ			লক্ষ্যমাত্রা অর্জন							প্রয়োজ্য নয়।

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২০-২০২১ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২০-২০২১						অর্জিত মান	মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
	ওয়েবসাইটে প্রকাশিত												
৬.৪ সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচিতে উপকারভোগীদের তালিকা দৃশ্যমান স্থানে ও ওয়েবসাইটে প্রকাশ	উপকারভোগীদের তালিকা দৃশ্যমান স্থানে ও ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	৩	তারিখ			লক্ষ্যমাত্রা							প্রয়োজ্য নয়।
						অর্জন							
৬.৫ প্রকল্পের বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিদর্শন/ পরিবীক্ষণ	দাখিলকৃত প্রতিবেদন	২	সংখ্যা	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স		লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১	১	২	আমরা আমাদের ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও-এর নির্দেশনা মোতাবেক প্রমাণিত অভিযোগের ভিত্তিতে Staff Penalization Process বা কর্মী দণ্ডবিধি প্রক্রিয়া চালু করেছি। যা আমাদের সেবার মান উন্নয়নে ও কর্মীদের দক্ষতা বৃদ্ধিতে ইতিবাচক প্রভাব ফেলবে। আমরা আমাদের সেবা ব্রাঞ্চ ও কর্মকর্তাদের পুরস্কৃত করার জন্য এই সময়ে সার্ভিস ক্যাম্পেইনও চালু করেছি।
						অর্জন	১	১					
৬.৬ প্রকল্প পরিদর্শন/পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়ন	বাস্তবায়নের হার	৩	%	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স		লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	৩	আমরা ইতোমধ্যে ৩ জন কর্মকর্তাকে কর্মী দণ্ডবিধি প্রক্রিয়ার আওতায় এনে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করেছি। অন্যদিকে, আমাদের সার্ভিস ক্যাম্পেইনও বিজয়ীদের নাম ঘোষণা করা হয়েছে।
						অর্জন	১০০%	১০০%					
৭. ক্রয়ক্ষেত্রে শুদ্ধাচার ৫													
৭.১ Procurement Policy & Procedure of CBL অনুযায়ী ২০১৯-২০ অর্থ বছরের ক্রয়-পরিবীক্ষণ ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রয়-পরিবীক্ষণ ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	৩	তারিখ	প্রোকিওরমেন্ট	৩০-০৯-২০২০ ৩১-১২-২০২০ ৩১-০৩-২০২১ ৩০-০৬-২০২১	লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০২০	৩১-১২-২০২০	৩১-০৩-২০২১	৩০-০৬-২০২১	৩০-০৯-২০২০	৩	ব্যাংকের সকল ক্রয় কার্যক্রম ব্যাংকের Procurement Policy & Procedure of CBL অনুযায়ী সম্পন্ন করা হয়। To carry on purchasing process according to Procurement Policy & Procedure of CBL, Procurement Division has Annual Procurement Plan as per allocated budget. (ক্রয়-পরিবীক্ষণ প্রণয়ন করা হয়েছে।) ১ম কোয়ার্টারে ৮টি পণ্য/সেবার জন্য ২টি দরপত্র আহবান নোটিশ এবং ২য় কোয়ার্টারে ৯টি পণ্য/সেবার জন্য ২টি দরপত্র আহবান নোটিশ অর্থাৎ মোট ১৭টি পণ্য/সেবার জন্য
						অর্জন	৩০-০৯-২০২০	৩১-১২-২০২০					

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২০-২০২১ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২০-২০২১						অর্জিত মান	মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
													মোট ৪টি দরপত্র আহবান নোটিশ দৈনিক সংবাদপত্রে সংক্ষিপ্তাকারে এবং ব্যাংকের ওয়েবসাইটে বিস্তারিতভাবে প্রকাশ করা হয়েছে। কপি সংযুক্ত করা হল।
৭.২ ই-টেন্ডারের মাধ্যমে ক্রয়কায সম্পাদন	ই-টেন্ডারে ক্রয় সম্পন্ন	২	%	প্রোকিওরমেন্ট		লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	-	২	ই-টেন্ডার চালুকরণের বিষয়টি সার্ভিস লেভেল এগ্রিমেন্ট পর্যায়ে প্রক্রিয়াধীন আছে। উল্লেখ্য, নৈতিকতা কমিটির বিগত সভায় উক্ত বিষয়ে আলোচনা হয়েছে এবং যত দ্রুত সম্ভব তা বাস্তবায়ন করা হবে। উল্লেখ্য, ব্যাংকের সকল ক্রয় কার্যক্রম ব্যাংকের Procurement Policy & Procedure of CBL অনুযায়ী সম্পন্ন করা হয়।
৮. স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি শক্তিশালীকরণ ১ ২													
৮.১ স্ব স্ব সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) বাস্তবায়ন এবং ওয়েবসাইটে প্রকাশ	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়িত এবং ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	%	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	২	সিটিজেন চার্টার তৈরির কাজ সম্পন্ন হয়েছে এবং তা ব্যাংকের ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে। কপি সংযুক্ত করা হল।
						অর্জন	১০০%	১০০%					
৮.২ শাখা/অধিশাখা/অধিনস্ত অফিস পরিদর্শন	পরিদর্শন সম্পন্ন	২	সংখ্যা	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	৩০	লক্ষ্যমাত্রা	৭	৮	৭	৮	৪৩	২	আঞ্চলিক কার্যালয়/শাখা পর্যায়ে কাজের গুণগত মান যাচাই এবং কার্যক্রম পরিচালনায় বিদ্যমান কোন সমস্যা থাকলে তা চিহ্নিতকরণের জন্য ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ও পরিপালন বিভাগ কর্তৃক নিয়মিতভাবে আঞ্চলিক কার্যালয়/শাখা পরিদর্শন /আকস্মিক পরিদর্শন করা হয়। তাছাড়া আমাদের Customer Experience (CE) দল নিয়মিত ভাবে সমস্ত দেশের শাখা সমূহের সেবা পরীক্ষা এবং তাদের কোন সাহায্য দরকার আছে কিনা তা পরিবীক্ষণ করার জন্য নিয়মিতভাবে শাখা সমূহ পরিদর্শন করে থাকে। এই সময়ে কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স টিম কর্তৃক সরাসরি ৪৩টি ব্রাঞ্চে পরিদর্শন করা হয়েছে। সরাসরি পরিদর্শন করা ছাড়াও বর্তমান কোভিড-১৯ পরিস্থিতিতে ভিডিও মনিটরিং-এর মাধ্যমে সকল ব্রাঞ্চার সার্বিক অবস্থা যাচাই করার প্রক্রিয়া চালু আছে। এছাড়াও কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স টিম প্রতিনিয়ত সিসিটিভির মাধ্যমে ব্রাঞ্চার দিকে নজর রেখে থাকে।
						অর্জন	-	৪৩					

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২০-২০২১ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২০-২০২১						অর্জিত মান	মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
৮.৩ শাখা/অধিশাখা/অধিনস্ত অফিস পরিদর্শন প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়ন	পরিদর্শন প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়িত	২	%	সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	২	শাখা পরিদর্শন থেকে প্রাপ্ত নানান প্রকার তথ্য সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট যেমন GAD, Brand এদেরকে অবহিত করা হয় এবং এ ব্যাপারে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। উক্ত ডিপার্টমেন্টগুলো সংশ্লিষ্ট শাখার সাথে যোগাযোগ করে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করে থাকে। পাশাপাশি কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স ডিপার্টমেন্টও মাসিক 'Branch Premises Checklist' এর মাধ্যমে ব্রাঞ্চের চলমান অবস্থার ওপর সবসময় নজর রেখে থাকে।
৮.৪ সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪/নিজস্ব নীতিমালা অনুযায়ী নথির শ্রেণি বিন্যাসকরণ	নথি শ্রেণি বিন্যাসকৃত	২	%	জেনারেল এডমিন/ সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ		লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	২	জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ২০২০-২০২১ অনুযায়ী নথি শ্রেণি বিন্যাসকরণ করা হচ্ছে। যা ধারাবাহিক ভাবে অব্যাহত থাকবে।
৮.৫ শ্রেণি বিন্যাসকৃত নথি বিনষ্টকরণ	নথি বিনষ্টকৃত	২	%	জেনারেল এডমিন/ সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	২	আমাদের সকল শাখা/বিভাগ একটি নির্দিষ্ট সময়ের শেষে শ্রেণি বিন্যাসকৃত (ফ্লোরবিশেষ) নথি যথাসময়ে বিনষ্টকরণ করা হয়ে থাকে। নথি বিনষ্টকরণের জারিকৃত পত্র সংযুক্ত করা হল।
৮.৬ প্রাতিষ্ঠানিক গণশুনানি আয়োজন	প্রাতিষ্ঠানিক গণশুনানী আয়োজিত	২	সংখ্যা	সংশ্লিষ্ট শাখা/হেড অফ ব্রাঞ্চ	৪	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১ ৫	১ ৪	১ ৪	১ ৪	২২৫% ২২৫%	২	আঞ্চলিক/মাঠ পয়ালের কার্যালয় সমূহে যথাযথ ভাবে গণশুনানি হচ্ছে। এখানে উল্লেখ যে, ১ম কোয়ার্টারে গণ শুনানির অংশ হিসাবে বিভিন্ন শাখায় ০৫টি ও দ্বিতীয় কোয়ার্টারে ০৪টি অর্থাৎ সর্বমোট ০৯টি সভার আয়োজন করা হয়েছে। দালিলিক প্রমাণ সংযুক্ত করা হল। ভবিষ্যতে উক্ত ধারা অব্যাহত থাকবে।
৯. শুদ্ধাচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম ৮ (অগ্রাধিকার ভিত্তিতে ন্যূনতম পাঁচটি কার্যক্রম)													
৯.১ ভিডিও/অনলাইন/ কনফারেন্স (স্কাইপ/ম্যাসেনজার, ভাইবার ব্যবহারসহ)	কনফারেন্স অনুষ্ঠিত	২	সংখ্যা	আইটি ডিভিশন	২,০০০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৫০০ ১৫৩৬	৫০০ ১১৯৭	৫০০ ৫০০	৫০০ ৫০০	২৭৩৩ ২৭৩৩	২	কার্যক্রম বাস্তবায়িত। ব্যাংক দীর্ঘদিন যাবৎ নিজস্ব ওয়েব পোর্টাল (সিসকো ওয়েবএক্স) ব্যবহার করে প্রয়োজনীয় অনলাইন কনফারেন্সের আয়োজন করে আসছে। ১ম কোয়ার্টারে আনুমানিক ১৫৩৬টি, ২য় কোয়ার্টারে ১১৯৭ টি অর্থাৎ সর্বমোট ২৭৩৩ টি অনলাইন কনফারেন্সের আয়োজন করা হয়েছে। এছাড়া, প্রয়োজন মোতাবেক সময়ে সময়ে ভিডিও কনফারেন্স/টেলি-কনফারেন্সের আয়োজন করা হয়।

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২০-২০২১ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২০-২০২১						অর্জিত মান	মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
													তাছাড়া ব্যাংকের বিভিন্ন বিভাগের অভ্যন্তরীণ ও আন্তর্বিভাগ যোগাযোগে Skps for business, Lync, whats App ও Viber ব্যবহার করা হয়। তবে সামাজিক যোগাযোগের মাধ্যম যথা Facebook, LinkedIn , messenger ইত্যাদি ব্যবহার করে কোন দাপ্তরিক কনফারেন্স আয়োজন করা হয় না। তবে ব্যাংকের ফেসবুক পেজে গ্রাহক কর্তৃক প্রদত্ত যে কোন মতামত/অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনা করে সমাধান দেওয়া হয়।
৯.২ সোশ্যাল মিডিয়া ব্যবহার করে গ্রাহক সমস্যার সমাধান	নাগরিক সমস্যা সমাধানকৃত	২	%	ব্র্যান্ড ডিভিশন/ কমপ্লেইন্ট সেল	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	২	১৫-০৭-২০১৩ তারিখে ব্যাংকের অফিসিয়াল ফেসবুক পেইজ চালু করা হয়। উক্ত পেইজে গ্রাহক কর্তৃক প্রদত্ত যে কোন মতামত/অভিযোগ গুরুত্বের সাথে বিবেচনা করে সমাধান দেওয়া হয়।
৯.৩ উদ্ভাবনী কর্ম-পরিকল্পনা প্রণয়ন	কর্ম-পরিকল্পনা প্রণীত	২	তারিখ	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	৩১-১২-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	- -	৩১-১২- ২০২০	- -	- -	- -	২	ব্যাংকের সকল শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের সকল বিভাগের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মাধ্যমে উন্নত গ্রাহকসেবা/উপভোগ্য অভিজ্ঞতা (enj oyabl e exper i ence) নিশ্চিতকরণার্থে i -Car e নামে একটি কার্যক্রম কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক চালু আছে। উক্ত i -Car e progr amএর ৪টি পিলার রয়েছেঃ Consi st ency, Assur ance, Responsi veness and Empat hy। উক্ত প্রতিটি পিলারের ৩টি করে Sub-val ue রয়েছে, যা দ্বারা সংশ্লিষ্ট পিলারের মূল বিশ্বাসের ভিত্তি গঠিত। Val ue-গুলো i nt er per sonal ski ll s, pr of essi onal i sm, commi t nent and eff i ci ency এর উপর সর্বোচ্চ গুরুভারোপ করে থাকে। উক্ত i -Car e progr amএর অংশ হিসেবে i -Car e Geni us নামে একটি progr am ইতোমধ্যেই চালু করা হয়েছে, যার মাধ্যমে ব্যাংকের সকল পর্যায়ের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কাছ থেকে উদ্ভাবনী ধারণা (i nnovat i ve i dea) সংগ্রহ করা হয়ে থাকে।
৯.৪ উদ্ভাবনী কর্ম-পরিকল্পনায় অর্ন্তভুক্ত কার্যক্রম বাস্তবায়ন	উদ্ভাবনী কার্যক্রম বাস্তবায়িত	১	%	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১	বার্ষিক উদ্ভাবন কর্ম-পরিকল্পনার অংশ হিসেবে শাখা পর্যায়ে গ্রাহক কর্তৃক গৃহীত সেবার বিষয়ে গ্রাহকের মতামত

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২০-২০২১ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২০-২০২১					অর্জিত মান	মন্তব্য	
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার			মোট অর্জন
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
				স									(feedback) জানার জন্য Transaction Net Promoter Score (TNPS) Survey এবং Relati onship Net Promoter Score (RNPS) Survey নামে অনলাইন ব্যবস্থা চালু আছে। এছাড়া i - Care Geni us program এর মাধ্যমে ব্যাংকের বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কাছ থেকে প্রাপ্ত উদ্ভাবনী ধারণা (i nnovat i ve i dea) বাস্তবায়ন পর্যায়ে রয়েছে। এই সময়ে এরকম ৩টি উদ্ভাবনী ধারণা নির্বাচন করা হয়েছে যা খুব শীঘ্রই ব্যাংকের সকলকে অবহিত করা হবে।
৯.৫ বকেয়া বিদ্যুৎ, পানি, গ্যাস ও টেলিফোন বিল প্রদান	বকেয়া বিল প্রদানকৃত	১	%	শাখা সমূহ/ জেনারেল এডমিন	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১	প্রধান কার্যালয়ের ইউটিলিটি বিলঃ নভেম্বর, ২০২০ তারিখ পর্যন্ত সকল প্রাপ্ত বিল (বিদ্যুৎ, পানি, ও গ্যাস) পরিশোধ করা হয়েছে এবং সেপ্টেম্বর, ২০২০ তারিখ পর্যন্ত সকল প্রাপ্ত টেলিফোন বিল পরিশোধ করা হয়েছে। এখানে উল্লেখ্য যে, নভেম্বর, ২০২০ তারিখ পর্যন্ত কোন (বিদ্যুৎ, পানি, ও গ্যাস) বিল বকেয়া/অপরিশোধিত নেই এবং সেপ্টেম্বর, ২০২০ তারিখ পর্যন্ত কোন টেলিফোন বিল বকেয়া/অপরিশোধিত নেই। ডিসেম্বর, ২০২০ তারিখের (বিদ্যুৎ, পানি, ও গ্যাস)বিল পাওয়ার পর নির্ধারিত সময়ের (জানুয়ারী, ২০২১) মধ্যে পরিশোধ করা হবে এবং অক্টোবর, নভেম্বর, ডিসেম্বর ২০২০ তারিখের টেলিফোন বিল পাওয়ার পর নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পরিশোধ করা হবে। শাখা পর্যায়ের ইউটিলিটি বিলঃ নভেম্বর-২০২০ পর্যন্ত সকল বিলের কপি না পাওয়ার কারণে ২৮টি শাখা তাদের সকল বিল প্রদান করতে পারেনি। তবে যে সকল বিলের কপি তারা পেয়েছেন, সে সকল বিল পরিশোধ করা হয়েছে। তবে ডিসেম্বর-২০২০ তারিখের (বিদ্যুৎ, পানি, ও গ্যাস)বিল পাওয়ার পর নির্ধারিত সময়ের (জানুয়ারী-২০২১) মধ্যে পরিশোধ করা হবে।
১০. শুদ্ধাচার চর্চার জন্য পুরস্কার/প্রশংসাদনা প্রদান ১০													
১০.১ যথাসময়ে শুদ্ধাচার পুরস্কার	প্রদত্ত পুরস্কার	১০	তারিখ	নৈতিকতা		লক্ষ্যমাত্রা	-	-	-	৩০-০৬-			২০২০-২০২১ অর্থ বছরে শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান করার বিষয়টি

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২০-২০২১ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২০-২০২১						অর্জিত মান	মন্তব্য
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার	মোট অর্জন		
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রদান এবং পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ				কমিটি		অর্জন				২০২১			বর্তমানে প্রক্রিয়াধীন রয়েছে। ২০১৮-২০১৯ অর্থ বছরে শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান করার বিষয়টি চালু করা হয়েছে এবং ইতোমধ্যে পুরস্কার প্রদান করা হয়েছে এবং পুরস্কারপ্রাপ্তের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ হয়েছে। ওয়েবসাইটের কপি সংযুক্ত করা হল।
১১. কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন.....২													
১১.১ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (স্বাস্থ্যবিধি অনুসরণ/টিওএন্ডই ভুক্ত অকেজো মালামাল বিনষ্টকরণ/পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি ইত্যাদি)	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	২	সংখ্যা ও তারিখ	মানব সম্পদ বিভাগ/ জেনারেল এডমিন		লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০২০	৩১-১২-২০২০	৩১-০৩-২০২১	৩০-০৬-২০২১	৩০-০৯-২০২০	২	আমাদের সকল শাখা/বিভাগ একটি নির্দিষ্ট সময়ের শেষে শ্রেণি বিন্যাসকৃত (ক্ষেত্রবিশেষ) নথি যথাসময়ে বিনষ্টকরণ করা হয়ে থাকে। নথি বিনষ্টকরণের জারিকৃত পত্র সংযুক্ত করা হল।
						অর্জন	৩০-০৯-২০২০	৩১-১২-২০২০					
১২. অর্থ বরাদ্দ ২													
১২.১ শুদ্ধাচার কর্ম-পরিকল্পনায় অর্ন্তভুক্ত বিভিন্ন কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য বরাদ্দকৃত অর্থের আনুমানিক পরিমাণ	বরাদ্দকৃত অর্থ	২	লক্ষ টাকা	ফাইন্যান্স	৫,০০,০০০/-	লক্ষ্যমাত্রা	১,২৫,০০০/-	১,২৫,০০০/-	১,২৫,০০০/-	১,২৫,০০০/-	১,৯৪,৯১০/-	২	শুদ্ধাচার বিষয়ে জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে জাতীয় দৈনিকে ছড়া প্রচার বাবদ ১ম কোয়ার্টারে ৯৭,৪৫৫/- টাকা ও দ্বিতীয় কোয়ার্টারে ৯৭,৪৫৫/- টাকা অর্থাৎ মোট ১,৯৪,৯১০/- টাকা ব্যয় করা হয়েছে। তবে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ অন লাইন ভিত্তিতে হওয়ার কোন ব্যয় হয় নাই। অর্থাৎ শুদ্ধাচার কর্ম-পরিকল্পনায় অর্ন্তভুক্ত বিভিন্ন কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য মোট ৮ ১,৯৪,৯১০/- - টাকা ব্যয় করা হয়েছে।
						অর্জন	৯৭,৪৫৫/-	৯৭,৪৫৫/-					
১৩. পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন ৪													
১৩.১ আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় কর্তৃক প্রণীত জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২০-২০২১ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	প্রণীত কর্ম-পরিকল্পনা আপলোডকৃত	২	তারিখ	নৈতিকতা কমিটি	৩০-০৯-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০২০	-	-	-	৩০-০৯-২০২০	২	উল্লেখিত বিষয়টি গত ১লা সেপ্টেম্বর-২০২০ তারিখের নৈতিকতার সভায় আলোচনা করা হয়েছে এবং সভায় সিদ্ধান্ত মোতাবেক ইতিমধ্যে প্রণীত জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা ২০২০-২০২১ ইতিমধ্যে ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে। ওয়েবসাইটের কপি সংযুক্ত করা হল।
						অর্জন	৩০-০৯-২০২০						
১৩.২ নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থায় দাখিল ও স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত ও আপলোডকৃত	২	সংখ্যা	নৈতিকতা কমিটি	৩০-০৯-২০২০ ৩১-১২-২০২০ ৩১-০৩-২০২১ ৩০-০৬-২০২১	লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০২০	৩১-১২-২০২০	৩১-০৩-২০২১	৩০-০৬-২০২১	৩০-০৯-২০২০	২	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক কোয়ার্টার সমাপ্তির পরবর্তী ১৫ দিনের মধ্যে ব্যাংকের কর্ম-পরিকল্পনার ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন প্রতিবেদন বাংলাদেশ ব্যাংকে দাখিল করা হচ্ছে এবং উক্ত দাখিলকৃত প্রতিবেদনটি ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ করার বিষয়টি বর্তমানে প্রক্রিয়াধীন রয়েছে।
						অর্জন	৩০-০৯-২০২০	৩১-১২-২০২০					

বি:দ্র:- কোন ক্রমিকের কার্যক্রম প্রযোজ্য না হলে তার কারণ সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা পর্যালোচনাপূর্বক মন্তব্য কলামে উল্লেখ করতে হবে।

ফোকাল পয়েন্ট এর তথ্যাবলী

নামঃ মোহাম্মদ এহতেশামুল হক

পদবীঃ সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট ও হেড অব অডিট

বিকল্প সদস্য সচিব ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন বিষয়ক নৈতিকতা কমিটি

প্রতিষ্ঠানের নামঃ দি সিটি ব্যাংক লিমিটেড

ফোনঃ ৪৭১১৭৩৩৪

ই-মেইলঃ ahtasamul.hoque@thecitybank.com