

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০১৯-২০২০

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের নামঃ দি সিটি ব্যাংক লিমিটেড

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০					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 ১	৪	লক্ষ্য অর্জিত ও অব্যাহত। ১ম, ২য় ও ৩য় কোয়ার্টারে নৈতিকতা কমিটির ৩টি সভা অনুষ্ঠানের পরিকল্পনা ছিল, যার বিপরীতে মোট ২টি সভা যথাক্রমে ০৩-১০-২০১৯, ২৩-১২-২০১৯ তারিখে অনুষ্ঠিত হয়েছে। এখানে উল্লেখ যে, করোনা ভাইরাস-এর প্রাদুর্ভাব দরুন ৩য় কোয়ার্টারের সভা অনুষ্ঠান করা সম্ভব হয় নাই।
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% ১০০%	৪	নৈতিকতা কমিটিতে গৃহীত ৩৭টি সিদ্ধান্তের মধ্যে ৩টি সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের জন্য প্রদত্ত সময় এখনো রয়েছে। অবশিষ্ট ৩৪টি সিদ্ধান্ত কর্ম-পরিকল্পনায় নির্দেশিত সময় মোতাবেক বাস্তবায়িত হয়েছে। সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের হার = ৩৪/৩৭ = ১০০%।
২. দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন ১০													
২.১ সূশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	২	সংখ্যা	নৈতিকতা কমিটি	৪	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১ ১	১ ১	১ -	১ ১	১ ১	২	লক্ষ্য অর্জিত ও অব্যাহত। ১ম ও ২য় কোয়ার্টারে নৈতিকতা কমিটির ২টি সভা যথাক্রমে গত ০৩-১০-২০১৯ ও ২৩-১২-২০১৯ তারিখে অনুষ্ঠিত হয়েছে। এখানে উল্লেখ যে, করোনা ভাইরাস-এর প্রাদুর্ভাব দরুন ৩য় কোয়ার্টারের সভা অনুষ্ঠান করা সম্ভব হয় নাই।
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	অংশীজনের অংশগ্রহণে সভার গৃহীত ৩৭টি সিদ্ধান্তের মধ্যে ৩টি সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের জন্য প্রদত্ত সময় এখনো রয়েছে। অবশিষ্ট ৩৪টি সিদ্ধান্ত কর্ম-পরিকল্পনায় নির্দেশিত সময় মোতাবেক বাস্তবায়িত হয়েছে। সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের হার = ৩৪/৩৭ = ১০০%।
২.৩ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে চাকরি সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণার্থী	৩	সংখ্যা	মানব সম্পদ বিভাগ	৩০০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৭০ ৯৭৩	৭০ ১১৯৮	৮০ ১৮৮৯	৮০ ১৮৮৯	১৩৫৩%	৩	লক্ষ্য অর্জিত ও অব্যাহত। জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বিষয়ে ১ম কোয়ার্টারে ৯৭৩ জন, ২য় কোয়ার্টারে ১১৯৮ জন ও ৩য় কোয়ার্টারে ১৮৮৯ জন অর্থাৎ মোট ৪০৬০ 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	প্রশিক্ষণার্থী	৩	সংখ্যা	মানব সম্পদ	৩০০	লক্ষ্যমাত্রা	৭০	৭০	৮০	৮০	৪৮২%	৩	লক্ষ্য অর্জিত ও অব্যাহত। জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বিষয়ে ১ম

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০						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
অংশগ্রহণে সুশাসন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন				বিভাগ		অর্জন	৩০১	৩৪৩	৮০১				কোয়ার্টারে ৩০১ জন ২য় কোয়ার্টারে ৩৪৩ জন ও ২য় কোয়ার্টারে ৮০১ জন অর্থাৎ মোট ১৪৪৫ কর্মকর্তা-কর্মচারিকে 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 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 ১	১ ১	৫	লক্ষ্য অর্জিত ও অব্যাহত। শুদ্ধাচার বিষয়ে জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে “ছড়ায় ছড়ায় শুদ্ধাচার” বইয়ের ১টি করে বাছাইকৃত ছড়া ১ম কোয়ার্টারে ৩০-০৯-২০১৯ তারিখে দৈনিক ভোরের কাগজ পত্রিকার শেষ পাতায়, ২য় কোয়ার্টারে ৩০-১২-২০১৯ তারিখে দৈনিক ভোরের কাগজ পত্রিকার শেষ পাতায়, ৩য় কোয়ার্টারে ২৬-০৩-২০২০ তারিখে দৈনিক ভোরের কাগজ পত্রিকার শেষ পাতায় প্রচার করা হয়েছে।
৩.২ কর্মকর্তাদের শৃঙ্খলামূলক তথ্যাদির Corporate Memory Management System (CMMS)-এ এন্ট্রি প্রদান	তথ্যাদি এন্ট্রিকৃত	৫	তারিখ	মানব সম্পদ বিভাগ	৩০-০৯-২০১৯ ৩১-১২-২০১৯ ৩১-০৩-২০২০ ৩০-০৬-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩০-০৯- ২০১৯ ৩০-০৯- ২০১৯	৩১-১২- ২০১৯ ৩১-১২- ২০১৯	৩১-০৩- ২০২০ ৩১-০৩- ২০২০	৩০-০৬- ২০২০ ৩১-১২- ২০১৯	৩০-০৯- ২০১৯ ৩১-১২- ২০১৯	৫	লক্ষ্য অর্জিত ও অব্যাহত। শুরু থেকে এ পর্যন্ত ব্যাংক থেকে বরখাস্তকৃত মোট ৪৮ জন কর্মকর্তা/কর্মচারীর তথ্য CMMS-এ এন্ট্রি দেওয়া হয়েছে এবং ব্যাংকে যোগদানের পূর্বে ১৪৩২ জন কর্মকর্তা/কর্মচারীর তথ্য CMMS থেকে যাচাই করা হয়েছে। ব্যাংক যথাযথভাবে তথ্য এন্ট্রি ও যাচাই কার্যক্রম পরিচালনা করেছে।
৪. ওয়েবসাইটে সেবাবক্স হালনাগাদকরণ ৮													
৪.১ সেবা সংক্রান্ত টোল ফ্রি নম্বরসমূহ স্ব স্ব তথ্য বাতায়নে দৃশ্যমানকরণ	তথ্য বাতায়নে দৃশ্যমানকৃত	২	তারিখ	ব্র্যান্ড এন্ড কমিউনিকেশন	৩১-১২-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	- ৩০-০৯- ২০১৯	৩১-১২- ২০১৯ -	- -	- -	৩০-০৯- ২০১৯	২	৩০-০৯-২০১৯ তারিখে সেবা সংক্রান্ত টোল ফ্রি নম্বরসমূহ ব্যাংকের ওয়েবসাইটের দৃশ্যমানকরণ করা হয়েছে। ওয়েবসাইটের কপি সংযুক্ত করা হল।
৪.২ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে শুদ্ধাচার সেবাবক্স হালনাগাদকরণ	সেবাবক্স হালনাগাদকৃত	২	তারিখ	নৈতিকতা কমিটি	৩০-০৯-২০১৯ ৩১-১২-২০১৯ ৩১-০৩-২০২০ ৩০-০৬-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩০-০৯- ২০১৯ ৩০-০৯- ২০১৯	৩১-১২- ২০১৯ ৩১-১২- ২০১৯	৩১-০৩- ২০২০ ৩১-০৩- ২০২০	৩০-০৬- ২০২০ ৩১-১২- ২০১৯	৩০-০৯- ২০১৯ ৩১-১২- ২০১৯	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।

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০						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
											৩১-০৩-২০২০		
৪.৩ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে তথ্য অধিকার সেবাবক্স হালনাগাদকরণ	সেবাবক্স হালনাগাদকৃত	২	তারিখ	হেড অব ফাইন্যান্স	৩০-০৯-২০১৯ ৩১-১২-২০১৯ ৩১-০৩-২০২০ ৩০-০৬-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩০-০৯-২০১৯ ৩০-০৯-২০১৯	৩১-১২-২০১৯ ৩১-১২-২০১৯	৩১-০৩-২০২০ ৩১-০৩-২০২০	৩০-০৬-২০২০ ৩০-০৬-২০২০	৩০-০৯-২০১৯ ৩১-১২-২০১৯ ৩১-০৩-২০২০	২	লক্ষ্য অর্জিত ও অব্যাহত। ব্যাংকের নিজস্ব তথ্য বাতায়ন (Intranet)-এ শুদ্ধাচার সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য সংযোজন করা হয়েছে এবং তা অব্যাহতভাবে হালনাগাদ করা হচ্ছে। ওয়েবসাইটের কপি সংযুক্ত করা হল।
৪.৪ স্ব স্ব ওয়েবসাইটের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সেবাবক্স হালনাগাদকরণ	ওয়েবসাইটে হালনাগাদকৃত	২	তারিখ	কমপ্লেইন্ট সেল	৩০-০৯-২০১৯ ৩১-১২-২০১৯ ৩১-০৩-২০২০ ৩০-০৬-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩০-০৯-২০১৯ ৩০-০৯-২০১৯	৩১-১২-২০১৯ ৩১-১২-২০১৯	৩১-০৩-২০২০ ৩১-০৩-২০২০	৩০-০৬-২০২০ ৩০-০৬-২০২০	৩০-০৯-২০১৯ ৩১-১২-২০১৯ ৩১-০৩-২০২০	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।
৫. সুশাসন প্রতিষ্ঠা													
৫.১ শুদ্ধাচার সংক্রান্ত উত্তম চর্চার তালিকা প্রণয়ন করে স্ব স্ব দপ্তর/সংস্থায় প্রেরণ	উত্তম চর্চার তালিকা প্রেরিত	৪	তারিখ	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স/ নৈতিকতা কমিটি	৩০-০৯-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩০-০৯-২০১৯ ৩০-০৯-২০১৯	-	-	-	৩০-০৯-২০১৯	৪	উত্তম চর্চার (Best Practice) তালিকা বিষয়ে ব্যাংকের নিজস্ব সার্ভিস এক্সেলেন্স পলিসি ম্যানুয়াল ২০১০ সালে প্রণীত হয়, যা ২০১৩ সালে হালনাগাদ করা হয়। এছাড়া সম্মতি প্রণীত 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 কর্মচারীদেরকে পুরস্কৃত করা হয় এবং পরবর্তীতে উক্ত ঘটনা সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের নিকট সাকুলেট করা হয়। দালিরিক প্রমাণ সংযুক্ত করা
৫.২ অনলাইন সিস্টেমে অভিযোগ	অভিযোগ	৩	%	কমপ্লেইন্ট	৯০%	লক্ষ্যমাত্রা	৯০%	৯০%	৯০%	৯০%	৯১%	৩	১ম কোয়ার্টারে ২১৩টি, ২য় কোয়ার্টারে ১১০৯টি ও ৩য়

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০					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
নিষ্পত্তিকরণ	নিষ্পত্তিকৃত			সেল		অর্জন	৯৯%	৭৪%	৭১%				কোয়ার্টারে ১১১০টি সর্বমোট ৪৩৫২টি অনলাইন সিস্টেমে অভিযোগ গ্রহণ করা হয়েছে এবং তার মধ্যে ১ম কোয়ার্টারের ২১১৭টি, ২য় কোয়ার্টারের ৮২৩টি, ৩য় কোয়ার্টারে ৭৮৯টি সর্বমোট ৩৭২৯টি ইতিমধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অবশিষ্ট ৩২১টি নিষ্পত্তির জন্য প্রক্রিয়াধীন রয়েছে।
৬(ক). সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে শুদ্ধাচার ১৪													
৬(ক).১ সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণের নিমিত্ত দৃশ্যমান স্থানে অভিযোগ বক্স স্থাপন	অভিযোগ বক্স স্থাপিত	২	তারিখ	কমপ্লেইন্ট সেল	৩০-০৯-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০১৯	-	-	-	৩০-০৯-২০১৯	২	ইতিমধ্যে সকল শাখায় অভিযোগ বক্স দৃশ্যমান স্থানে স্থাপন করা হয়েছে এবং প্রত্যেক শাখা কর্তৃক নিয়মিত ভাবে তদারকি করা হচ্ছে।
৬(ক).২ হেল্প ডেস্ক/ ইনফরমেশন ডেস্ক/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস ডেস্ক স্থাপন	হেল্প ডেস্ক/ ইনফরমেশন ডেস্ক/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস ডেস্ক স্থাপিত	৪	তারিখ	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	৩১-১২-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা	-	৩১-১২-২০১৯	-	-	৩০-০৯-২০১৯	৪	যুগোপযোগী কার্যক্রম হিসাবে ইতিমধ্যে আমাদের সকল শাখায় ওয়ান স্টপ সার্ভিস ডেস্ক স্থাপন করা হয়েছে। তাছাড়া আমাদের প্রত্যেক শাখায় বিশেষ সেবা হিসেবে ওমেন ব্যাংকিং, মানারাহ ইসলামী ব্যাংকিং এবং এসএমই ব্যাংকিং সেবা চালু করা হয়েছে।
৬(ক).৩ প্রদত্ত সকল সেবার সহজীকৃত প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুতকরণ এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুতকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	২	তারিখ	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	৩১-১২-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা	-	৩১-১২-২০১৯	-	-	৩০-০৯-২০১৯	২	আমাদের সকল প্রকার নোটিশ ও বিজ্ঞাপন , X-banners, 24-hour কল সেন্টারে সংরক্ষণ করা থাকে যা গ্রাহক ১৬২৩৪ কল করার মাধ্যমে জানতে পারে। উক্ত নাম্বারে কল করার মাধ্যমে আমাদের যেকোন গ্রাহক প্রোডাক্ট ও সেবা সমন্ধে বিস্তারিত জানতে পারে। তাছাড়া আমাদের প্রোডাক্ট ও সেবা সমন্ধে নিয়মিত ভাবে আমাদের ওয়েবসাইটে (www.thecitybank.com) হালনাগাদ করে আপলোডকরণ করা হচ্ছে। ওয়েবসাইটের স্থির চিত্র সংযুক্ত করা হল।
৬(ক).৪ সেবা প্রার্থীদের জন্য বিশ্রামস্থল/ অপেক্ষা কক্ষ/ বসার স্থান নির্মাণ/ প্রস্তুতকরণ	বিশ্রামস্থল/ অপেক্ষা কক্ষ/ বসার স্থান নির্মিত/ প্রস্তুতকৃত	৪	তারিখ	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	৩১-১২-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা	-	৩১-১২-২০১৯	-	-	৩০-০৯-২০১৯	৪	আমাদের সকল শাখায় ইতিমধ্যে সেবা প্রার্থীদের জন্য বিশ্রামস্থল/ অপেক্ষা কক্ষ/ বসার স্থান নির্মাণ/ প্রস্তুতকরণ করা হয়েছে। যার মধ্যে গ্রাহকদের জন্য রয়েছে আরামদায়ক সোফা। উল্লেখ্য যে, ইতিমধ্যে আমাদের শাখা সমূহ মধ্যে Electronic Queue Management system

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০					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
											২০২০		(EQMS) চালু করা হয়েছে এবং গ্রাহকদের অপেক্ষার জন্য branded chair স্থাপন করা হয়েছে। এখানে উল্লেখ্য যে, করোনা ভাইরাস-এর প্রাদুর্ভাব দরুন সামাজিক দূরত্ব বজায় রেখে সকল কার্যক্রম পরিচালনা করা হচ্ছে।
৬(ক).৫ সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট তারিখ ভিত্তিক টোকেন পদ্ধতি প্রচলন	টোকেন পদ্ধতি প্রচলিত	২	তারিখ	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	৩১-১২-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা	-	৩১-১২-২০১৯	-	-	৩০-০৯-২০১৯	২	আমাদের গ্রাহকরা তাদের সেবা সহজীকরণের লক্ষ্যে বাসায় বসে Electronic Queue Management system (EQMS) এর মাধ্যমে আমাদের ওয়েবসাইট ব্যবহার করে টোকেন সংগ্রহ করতে পারে এবং নির্দিষ্ট সময়ে শাখায় উপস্থিত হলেও তাদের চাহিদা মত সময়ের মধ্যে সেবা গ্রহণ করতে পারে। এই পদ্ধতির মাধ্যমে আমাদের গ্রাহকদের অনেক মূল্যবান সময় অবচয় রোধ করা সম্ভব করা হয়েছে।
						অর্জন	৩০-০৯-২০১৯	৩১-১২-২০১৯	৩১-০৩-২০২০		৩১-১২-২০১৯ ৩১-০৩-২০২০		
৭. ক্রয়ক্ষেত্রে শুদ্ধাচার ৩													
৭.১ Procurement Policy & Procedure of CBL অনুযায়ী ২০১৯-২০ অর্থ বছরের ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	৩	তারিখ	প্রকিওরমেন্ট ডিভিশন	৩১-০৩-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা	-	-	৩১-০৩-২০২০	-		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-পরিকল্পনা প্রণয়ন করা হয়েছে।) ১ম কোয়ার্টারে ১৫টি পণ্য/সেবার জন্য ৩টি দরপত্র আহবান নোটিশ, ২য় কোয়ার্টারে ১৭টি পণ্য/সেবার জন্য ৬টি দরপত্র আহবান নোটিশ এবং ৩য় কোয়ার্টারে ১২টি পণ্য/সেবার জন্য ৭টি দরপত্র আহবান নোটিশ অর্থাৎ মোট ৪৪টি পণ্য/সেবার জন্য মোট ১৬টি দরপত্র আহবান নোটিশ দৈনিক সংবাদপত্রে সংক্ষিপ্তাকারে এবং ব্যাংকের ওয়েবসাইটে বিস্তারিতভাবে প্রকাশ করা হয়েছে।
৮. স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি শক্তিশালীকরণ ১৪													

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০					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
৮.১ স্ব স্ব সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) বাস্তবায়ন এবং ওয়েবসাইটে প্রকাশ	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়িত এবং ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	%	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	২	স্ব স্ব সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) বাস্তবায়ন এবং ওয়েবসাইটে প্রকাশ করার জন্য ইতিমধ্যে সিটিজেনস্ চার্টার লেখার কাজ চূড়ান্ত করা হয়েছে এবং কিছু ক্ষেত্রে বিভিন্ন তথ্য হালনাগাদ করা হচ্ছে। চূড়ান্ত প্রস্তুতির পর এটি ৩১ শে জুলাই -২০২০ এর মধ্যে ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।
৮.২ শাখা/অধিশাখা/অধিনস্ত অফিস পরিদর্শন	পরিদর্শন সম্পন্ন	২	সংখ্যা	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স/ আইসিসিডি	৩০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৭ ২৪	৮ ৪৩	৭ -	৮ -	৬৭	২	আমাদের Customer Experience (CE) দল নিয়মিত ভাবে সমস্ত দেশের শাখা সমূহের সেবা পরীক্ষা এবং তাদের কোন সাহায্য দরকার আছে কিনা তা পরিবীক্ষণ করার জন্য নিয়মিত ভাবে শাখা সমূহ পরিদর্শন করে থাকে এবং ভিডিও সার্ভেলেসের মাধ্যমে শাখার বিভিন্ন বিষয়ের দিকে নজর রাখা হয়। প্রত্যেক শাখা সমূহ বছরে কমপক্ষে ২ বার (দুই) পরিদর্শন করা হয়ে থাকে। এখানে উল্লেখ্য যে, করোনা ভাইরাস-এর প্রাদুর্ভাব দরুন বর্তমানে পরিদর্শন স্থগিত রয়েছে এবং উক্ত প্রাদুর্ভাব স্বাভাবিক হওয়ার পর পুনরায় তা শুরু করা হবে। এখানে আরো উল্লেখ্য যে, শাখা পরিদর্শনের সময় আমাদের ব্যবস্থাপনা কর্মীদের সদস্য অনেক সময় অর্ন্তভুক্ত থাকে। তাছাড়া 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।
৮.৩ শাখা/অধিশাখা/অধিনস্ত অফিস পরিদর্শন সুপারিশ বাস্তবায়ন	পরিদর্শন প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়িত	২	%	সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	২	আমাদের সকল শাখা /অধিশাখা/অধিনস্ত অফিস সমূহ নিয়মিত ভাবে ইন্টারনাল কন্ট্রোল এন্ড কমপ্লায়েন্স ডিভিশন কর্তৃক পরিদর্শন করা হচ্ছে এবং উক্ত পরিদর্শন প্রতিবেদন সুপারিশ মোতাবেক কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট, আইসিসিডি কর্তৃক নিয়মিত ভাবে ফলোআপ করার মাধ্যমে নিয়মিত করা হচ্ছে।
৮.৪ AOF Maintenance Process 2012, Voucher	নথি শ্রেণি বিন্যাসকৃত	২	%	সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	২	ব্যাংকের শাখা/প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগসমূহ কর্তৃক উল্লেখিত সাকুলার/পলিসিসমূহ পরিপালন করা হয়।

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০						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
Printing & Voucher Preservation Circular 2009, Card & PIN Management Process 2013, Clear Desk Policy 2013, Old Record Preservation & Destruction Policy 2012, Chequese Book Destruction Policy 2010 অনুযায়ী নথি ব্যবস্থাপনা													এছাড়া, অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ও পরিপালন বিভাগ কর্তৃক শাখা/বিভাগসমূহ বিশদ নিরীক্ষার সময় অন্যান্য বিষয়ের সাথে উল্লেখিত সাকুলার/পলিসিসমূহের পরিপালন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ করা হয়।
৮.৫ শ্রেণি বিন্যাসকৃত নথি বিনষ্টকরণ	নথি বিনষ্টকৃত	২	%	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 (ক্ষেত্রবিশেষ) নথি যথাসময়ে বিনষ্টকরণ করা হয়ে থাকে। নথি বিনষ্টকরণের জারিকৃত পত্র সংযুক্ত আকারে ১ম কোয়ার্টারের সাথে বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ করা হয়েছে। এখানে উল্লেখ যে, করোনা ভাইরাস-এর প্রাদুর্ভাব দরুন ১৫ জুন-২০২০ পর্যন্ত নথি বিনষ্টকরণ স্থগিত ছিল। বর্তমানে উক্ত প্রক্রিয়া পুনরায় শুরু করা হয়েছে এবং যা জুন-২০২০ নাগাদ সম্পন্ন করা হবে।
৮.৬ গ্রাহকদের সাথে সভার আয়োজন	সভা আয়োজিত	২	সংখ্যা	শাখা সমূহ/ কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	৪	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১ ১	১ ১	১ -	১ ১	১ ১	২	ব্যাংকের শীর্ষ নির্বাহীবৃন্দ গ্রাহকদের সাথে নিয়মিতভাবে সভা/আলোচনা করে থাকেন। এছাড়া শাখাসমূহ গ্রাহকদের সাথে বিভিন্ন সময়ে যেমন রমজানে ইফতার, নববর্ষ, পহেলা বৈশাখ, Monthly Common Colour Days (CCDs) ইত্যাদি উপলক্ষে ক্ষুদ্র গ্রাহক জমায়েত আয়োজন করে থাকে। এছাড়া সম্প্রতি চালুকৃত Transaction Net Promoter Score (TNPS) Survey এবং Relationship Net Promoter Score (RNPS) Survey নামক অনলাইন পোর্টালে গ্রাহক কর্তৃক প্রদত্ত স্কোর কম হলে গৃহীত সেবার মানোন্নয়নের উদ্দেশ্যে কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স টিম ও কল

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০						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
													সেন্টার টিম টেলিফোনে উক্ত গ্রাহকের মতামত (feedback) নেওয়া হয়।
৮.৭ অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত	২	%	সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	২	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকরণের জন্য সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ সমূহের সাথে নিয়মিত যোগাযোগের মাধ্যমে অডিট আপত্তি নিয়মিত ভাবে নিষ্পত্তি করা হচ্ছে।
৯. শুদ্ধাচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম ১৫ (অগ্রাধিকার ভিত্তিতে ন্যূনতম পাঁচটি কার্যক্রম)													
৯.১ ভিডিও/অনলাইন/ টেলি-কনফারেন্স (স্কাইপ/ম্যাসেনজার, ভাইবার ব্যবহারসহ)	কনফারেন্স অনুষ্ঠিত	৫	সংখ্যা	আইটি ডিভিশন	২,০০০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৫০০ ৮৩১	৫০০ ৯৫২	৫০০ ৮৯৯	৫০০	২৬৮২	৫	কার্যক্রম বাস্তবায়িত। ব্যাংক দীর্ঘদিন যাবৎ নিজস্ব ওয়েব পোর্টাল (সিসকো ওয়েবএক্স) ব্যবহার করে প্রয়োজনীয় অনলাইন কনফারেন্সের আয়োজন করে আসছে। ১ম কোয়ার্টারে আনুমানিক ৮৩১টি, ২য় কোয়ার্টারে ৯৫২টি ও ৩য় কোয়ার্টারে অর্থাৎ সর্বমোট ২৬৮২টি অনলাইন কনফারেন্সের আয়োজন করা হয়েছে। এছাড়া, প্রয়োজন মোতাবেক সময়ে সময়ে ভিডিও কনফারেন্স/টেলি-কনফারেন্সের আয়োজন করা হয়। 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	৫	%	ব্র্যান্ড ডিভিশন/ কমপ্লেন্ট সেল	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০%	১০০%	৫	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	৫	তারিখ	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	৩১-১২-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	- -	৩১-১২-২০১৯ ৩১-১২-২০১৯	- ৩১-০৩-২০২০	-	৩১-১২-২০১৯ ৩১-০৩-২০২০	৫	ব্যাংকের সকল শাখা ও প্রধান কার্যালয়ের সকল বিভাগের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মাধ্যমে উন্নত গ্রাহকসেবা/উপভোগ্য অভিজ্ঞতা (enjoyable experience) নিশ্চিতকরণার্থে i-Care নামে একটি কার্যক্রম কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০						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
													ডিপার্টমেন্ট কর্তৃক চালু আছে। উক্ত i-Care program এর ৪টি পিলার রয়েছেঃ Consistency, Assurance, Responsiveness and Empathy। উক্ত প্রতিটি পিলারের ৩টি করে Sub-value রয়েছে, যা দ্বারা সংশ্লিষ্ট পিলারের মূল বিশ্বাসের ভিত্তি গঠিত। Value-গুলো interpersonal skills, professionalism, commitment and efficiency এর উপর সর্বোচ্চ গুরুত্বারোপ করে থাকে। উক্ত i-Care program এর অংশ হিসেবে i-Care Genius নামে একটি program ইতোমধ্যেই চালু করা হয়েছে, যার মাধ্যমে ব্যাংকের সকল পর্যায়ের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কাছ থেকে উদ্ভাবনী ধারণা (innovative idea) সংগ্রহ করা হচ্ছে।
৯.৪ উদ্ভাবনী কর্ম-পরিকল্পনায় অর্ন্তভুক্ত কার্যক্রম বাস্তবায়ন	উদ্ভাবনী কার্যক্রম বাস্তবায়িত	৫	%	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	-	৫	বার্ষিক উদ্ভাবন কর্ম-পরিকল্পনার অংশ হিসেবে i-Care Genius program চালু রয়েছে। শাখা পর্যায়ে গ্রাহক কর্তৃক গৃহীত সেবার বিষয়ে গ্রাহকের মতামত (feedback) জানার জন্য Transaction Net Promoter Score (TNPS) Survey এবং Relationship Net Promoter Score (RNPS) Survey নামে অনলাইন ব্যবস্থা বর্তমানে করোনা ভাইরাস-এর প্রাদুর্ভাব দরুন স্থগিত রয়েছে। এছাড়া i-Care Genius program এর মাধ্যমে ব্যাংকের বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কাছ থেকে প্রাপ্ত উদ্ভাবনী ধারণা (innovative idea) বর্তমানে সীমিত আকারে পরিচালনা করা হচ্ছে এবং উল্লেখিত প্রাদুর্ভাব স্বাভাবিক হওয়ার পর পুনরায় আবার শুরু করা হবে।
৯.৫ বকেয়া বিদ্যুৎ, পানি, গ্যাস ও টেলিফোন বিল প্রদান	বকেয়া বিল প্রদানকৃত	৫	%	শাখা সমূহ/ জেনারেল এডমিন	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০% ১০০%	১০০%	৫	প্রধান কার্যালয়ের ইউটিলিটি বিলঃ ফেব্রুয়ারী, ২০২০ তারিখ পর্যন্ত সকল প্রাপ্ত বিল (বিদ্যুৎ, পানি, ও গ্যাস) পরিশোধ করা হয়েছে এবং ডিসেম্বর, ২০১৯

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০					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
													তারিখ পর্যন্ত সকল প্রাপ্ত টেলিফোন বিল পরিশোধ করা হয়েছে। এখানে উল্লেখ্য যে, ফেব্রুয়ারী, ২০২০ তারিখ পর্যন্ত কোন (বিদ্যুৎ, পানি, ও গ্যাস) বিল বকেয়া/অপরিশোধিত নেই এবং ডিসেম্বর, ২০১৯ তারিখ পর্যন্ত কোন টেলিফোন বিল বকেয়া/অপরিশোধিত নেই। মার্চ, ২০২০ তারিখের (বিদ্যুৎ, পানি, ও গ্যাস)বিল পাওয়ার পর নির্ধারিত সময়ের (এপ্রিল, ২০২০) মধ্যে পরিশোধ করা হবে এবং জানুয়ারী, ফেব্রুয়ারী, মার্চ ২০২০ তারিখের টেলিফোন বিল পাওয়ার পর নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পরিশোধ করা হবে। শাখা পর্যায়ের ইউটিলিটি বিলঃ ডিসেম্বর- ২০১৯ পর্যন্ত সকল বিলের কপি না পাওয়ার কারণে ৭টি শাখা তাদের সকল বিল প্রদান করতে পারেনি। তবে যে সকল বিলের কপি তারা পেয়েছেন, সে সকল বিল পরিশোধ করা হয়েছে। এখানে উল্লেখ্য যে, জানুয়ারি ২০২০ তারিখের ০৫টি শাখার তাদের সকল বিলের কপি না পাওয়ার তাদের বিল প্রদান করতে পারেনি। তবে মার্চ ২০২০ তারিখের (বিদ্যুৎ, পানি, ও গ্যাস)বিল পাওয়ার পর নির্ধারিত সময়ের (এপ্রিল, ২০২০) মধ্যে পরিশোধ করা হবে।
১০. শুদ্ধাচার চর্চার জন্য পুরস্কার/প্রশংসাদনা প্রদান ৫													
১০.১ শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান	প্রদত্ত পুরস্কার	৩	তারিখ	মানব সম্পদ বিভাগ/ফাইন্যান্স	৩০-০৬-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা	-	-	-	৩০-০৬-২০২০		০	২০১৮-২০১৯ অর্থ বছরে শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান করার বিষয়টি চালু করা হয়েছে এবং ইতোমধ্যে পুরস্কার প্রদান করা হয়েছে। ২০১৯-২০২০ অর্থ বছরে শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান করার বিষয়টি বর্তমানে প্রক্রিয়াধীন রয়েছে।
১০.২ ২০১৮-১৯ অর্থবছরে শুদ্ধাচার পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ	মানব সম্পদ বিভাগ	৩০-০৬-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা	-	-	-	৩০-০৬-২০২০	-	০	ইতোমধ্যে আমরা শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান নীতিমালা প্রণয়ন করছি। যার ভিত্তিতে গত ২০১৮-২০১৯ অর্থ বছরে পুরস্কার শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান করা হয়েছে। শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রাপ্তদের তালিকা ইতিমধ্যে ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হয়েছে। কপি সংযুক্ত।
১১. অর্থ বরাদ্দ ২													
১১.১ শুদ্ধাচার কর্ম-পরিকল্পনায়	বরাদ্দকৃত অর্থ	২	লক্ষ টাকা	ফাইন্যান্স	৫,০০,০০০/-	লক্ষ্যমাত্রা	১,২৫,০০	১,২৫,০	১,২৫,০০	১,২৫,০০০	৩,৩৫,৪৬	২	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ বাবদ ১ম

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০					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
অর্ন্তভুক্ত বিভিন্ন কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য বরাদ্দকৃত অর্থের আনুমানিক পরিমাণ							০/-	০০/-	০/-	/-	২/-		কোয়ার্টারে আনুমানিক ৳১১,০৯১/- টাকা ২য় কোয়ার্টারে ৳১০,৩৯৫/- টাকা ৩য় কোয়ার্টারে ৳২১,৬১১/- টাকা অর্থাৎ মোট ৳৪৩,০৯৭/- টাকা ব্যয় করা হয়েছে। এছাড়া, শুদ্ধাচার বিষয়ে জনসচেতনতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে জাতীয় দৈনিকে ছড়া প্রচার বাবদ ১ম কোয়ার্টারে ৳ ৯৭,৪৫৫/- টাকা ২য় কোয়ার্টারে ৳৯৭,৪৫৫/- টাকা ও ৩য় কোয়ার্টারে ৳৭,৪৫৫ অর্থাৎ মোট ৳২,৯২,৩৬৫/- টাকা ব্যয় করা হয়েছে। এ বাবদ শুদ্ধাচার কর্ম-পরিচালনায় অর্ন্তভুক্ত বিভিন্ন কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য সর্বমোট ৳ ৩,৩৫,৪৬২/- টাকা ব্যয় করা হয়েছে।
১২. পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন ৪													
১২.১ আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় কর্তৃক প্রণীত জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিচালনা, ২০১৯-২০ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	প্রণীত কর্ম-পরিচালনা আপলোডকৃত	২	তারিখ	নৈতিকতা কমিটি	৩০-০৯-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০১৯	-	-	-	৩০-০৯-২০১৯	২	উল্লেখিত বিষয়টি গত ৩রা অক্টোবর ২০১৯ তারিখের নৈতিকতার সভায় আলোচনা করা হয়েছে এবং সভায় সিদ্ধান্ত মোতাবেক ইতিমধ্যে প্রণীত জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিচালনা ২০১৯-২০২০ ইতিমধ্যে ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে। ওয়েবসাইটের কপি সংযুক্ত করা হল।
১২.২ নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থায় দাখিল ও স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত ও আপলোডকৃত	২	সংখ্যা	নৈতিকতা কমিটি	৩০-০৯-২০১৯ ৩১-১২-২০১৯ ৩১-০৩-২০২০ ৩০-০৬-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০১৯	৩১-১২-২০১৯	৩১-০৩-২০২০	৩০-০৬-২০২০	৩০-০৯-২০১৯	২	বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা মোতাবেক কোয়ার্টার সমাপ্তির পরবর্তী ১৫ দিনের মধ্যে ব্যাংকের কর্ম-পরিচালনার ত্রৈমাসিক বাস্তবায়ন প্রতিবেদন বাংলাদেশ ব্যাংকে দাখিল করা হচ্ছে এবং দাখিলকৃত ১ম কোয়ার্টার ও ২য় কোয়ার্টারের প্রতিবেদনটি ইতিমধ্যে ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে। ৩য় কোয়ার্টারের প্রতিবেদনটি আপলোডকরণ করার বিষয়টি বর্তমানে প্রক্রিয়াধীন রয়েছে।

বিঃদ্র:- কোন কর্মিকের কার্যক্রম প্রযোজ্য না হলে তার কারণ সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা পর্যালোচনা পূর্বক মন্তব্য কলামে উল্লেখ করতে হবে।

ফোকাল পয়েন্ট এর তথ্যাবলী

নামঃ এ.কে.এম. সায়েফ উল্লাহ কাউসার, এফসিএ
পদবীঃ সিনিয়র এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ও হেড অব আইসিসি
সদস্য সচিব ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন বিষয়ক নৈতিকতা কমিটি
প্রতিষ্ঠানের নামঃ দি সিটি ব্যাংক লিমিটেড
ফোনঃ ৯৫৮৫৮২৪
ই-মেইলঃ saifullah@thecitybank.com