

দি সিটি ব্যাংক লিমিটেড

সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের সিটিজেনস চার্টার বাস্তবায়নকারী বিভাগঃ কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স।

বিষয়ঃ “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা” সম্পাদন সংক্রান্ত (১ম/২য়/৩য়/৪র্থ) ত্রৈমাসিক (শুরুর মাস-শেষের মাস, সাল) অগ্রগতি প্রতিবেদন ও প্রমাণক সরবরাহ।

ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বাধিক কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২০২৩

কর্মক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২৩				বাৎসরিক অর্জন	বাস্তবায়নকারী বিভাগ	প্রদত্ত প্রমাণক	মন্তব্য
			১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২২)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২২)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৩)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৩)				
১	হালনাগাদ করা হয়েছে কিনা?	৪ বার হালনাগাদ করা	৪	৫	৬	৭	৪(৭+৬+৫+৪)=	৯	১০	১১
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	ক. প্রশিক্ষণ কর্মসূচি খ. কর্মশালা গ. আন্যান্য	৪টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	হালনাগাদ করা হয়েছে।	হালনাগাদ করা হয়েছে।	৪র্থ ত্রৈমাসিকে লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত।	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	১	
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	ক. প্রশিক্ষণ কর্মসূচি খ. কর্মশালা গ. আন্যান্য	৪টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা	প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়।	১টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালার আয়োজন করা হয়েছে।	১২টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালার আয়োজন করা হয়েছে। মোট ১৩৩২ জন ব্যাংক কর্মচারী এই প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ করেছেন।	৪র্থ ত্রৈমাসিকে লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত।	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	১	

সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	সভা আয়োজন	২টি সভা আয়োজন করা	প্রয়োজ্য নয়।	প্রয়োজ্য নয়।	স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন টিম ও পরিবীক্ষণ টিম কর্তৃক ১টি করে মোট ২টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।	এছাড়াও, ১২ টি ব্রাঞ্চ পরিদর্শন কালে সিটিজেন চার্টারের ব্যাপারে বিশদ আলোচনা করা হয়েছে।	৪র্থ ত্রৈমাসিকে লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত।	কার্টমার এক্সপেরিয়েন্স		
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	রিপোর্ট প্রণয়ন করা	ক. রিপোর্ট চূড়ান্ত করা খ. চূড়ান্ত রিপোর্ট ওয়েবসাইটে আপলোড করা	প্রয়োজ্য নয়।	প্রয়োজ্য নয়।	রিপোর্ট চূড়ান্ত করে ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে।	রিপোর্ট চূড়ান্ত করা হয়েছে। ওয়েবসাইটে আপলোড করা প্রক্রিয়ায় থাকা রয়েছে।	৪র্থ ত্রৈমাসিকে লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত।	কার্টমার এক্সপেরিয়েন্স		

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষর ও সিন
প্রতিষ্ঠান: সি সিটি ব্যাংক লিমিটেড

Mohammed Nadeem
15/10/2023

Mohammed Nadeem
Manager
HCC Division, Monitoring Unit
The City Bank Limited

ফোনকাল পয়েন্ট-সিটিজেন'স চার্টার বাস্তবায়নকারী

Sayedda Sbiel

Sayedda Sbiel
Executive Vice President
Head of Customer Experience
The City Bank Limited
Head Office, Dhaka