

সিটি ব্যাংক পিএনসি

সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের সিটিজেন/স চার্টার বাস্তবায়নকারী বিভাগঃ কার্টমার এক্সপেরিয়েন্স।

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

ব্যংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বাধিক কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২০২৫

কর্মক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২৪-২০২৫				বাৎসরিক অর্জন ২০২৪-২০২৫	বাস্তবায়নকারী বিভাগ	প্রদত্ত প্রমাণক	মন্তব্য
			১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৪)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৪)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৫)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন, ২০২৫)				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮(৭+৬+৫+৪)=৩০	৯	১০	১১
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	হালনাগাদ করা হয়েছে কিনা?	৪ বার হালনাগাদ করা	১ বার হালনাগাদ করা হয়েছে।	১ বার হালনাগাদ করা হয়েছে।	১ বার হালনাগাদ করা হয়েছে।	১ বার হালনাগাদ করা হয়েছে।	৪	কার্টমার এক্সপেরিয়েন্স		
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	ক. প্রশিক্ষণ কর্মসূচি খ. কর্মশালা আয়োজন গ. অন্যান্য	৪টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা	৬টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা হয়েছে। মোট ৪১২ জন কর্মকর্তা এই প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ করেছেন।	৫টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা হয়েছে। মোট ৪৫৩ জন কর্মকর্তা এই প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ করেছেন।	১১টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা হয়েছে। মোট ১৪৪ জন কর্মকর্তা এই প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ করেছেন।	২৬টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা হয়েছে। মোট ১৪৪ জন কর্মকর্তা এই প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ করেছেন।	৪৫	কার্টমার এক্সপেরিয়েন্স		
সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	সভা আয়োজন	২টি সভা আয়োজন করা	পরিব্রজন টিম কর্তৃক ১টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।	পরিব্রজন টিম কর্তৃক ১টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।	সভা অনুষ্ঠিত হয়নি।	পরিব্রজন টিম কর্তৃক ১টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।	৩	কার্টমার এক্সপেরিয়েন্স		
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিব্রজন কমিটি সিক্রাড বাস্তবায়ন	রিপোর্ট প্রণয়ন করা	ক. রিপোর্ট দুডাড্ড করা খ. দুডাড্ড রিপোর্ট ওয়েবসাইটে আপলোড করা	রিপোর্ট দুডাড্ড করা হয়েছে।	রিপোর্ট দুডাড্ড করা হয়েছে।	রিপোর্ট দুডাড্ড করা হয়েছে।	রিপোর্ট দুডাড্ড করা হয়েছে।	৪র্থ ত্রৈমাসিক লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত।	কার্টমার এক্সপেরিয়েন্স		

Mohammed Nadeem
Sr. Manager
ICC Division, Monitoring Unit
City Bank PLC




Sayeeda Sajed
Senior Executive Vice President
Head of Customer Experience
City Bank PLC
Head Office, Dhaka

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষর ও সিল
প্রতিষ্ঠান: সিটি ব্যাংক লিমিটেড

যেহকাল পয়েন্ট-সিটিজেন/স চার্টার বাস্তবায়নকারী