



সিটি ব্যাংক পিএসবি

সমগ্রিক আয়ের সিটিজেন'স চার্টার বাস্তবায়নকারী বিভাগঃ কার্ফিয়ার এক্সপেরিয়েন্স ।

বিষয়ঃ "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা" সম্পাদন সংক্রান্ত (১ম/২ম/৩য়/৪র্থ) ত্রৈমাসিক (৩কর মাস-নৈমিক মাস, সাল) অধিগতি প্রতিবেদন ও প্রাপ্যক সরবরাহ । কাঙ্ক্ষিত বাস্তবায়ন বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২০২৫

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূত্র	বাৎসরিক সময়সীমা ২০২৪-২০২৫	বাস্তবায়ন অধিগতি ২০২৪					স্বাক্ষরিত অর্জন ২০২৪-২০২৫	বাস্তবায়নকারী বিভাগ	প্রাপ্য প্রাপ্যক	মন্তব্য
			১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই- সেপ্টেম্বর, ২০২৪)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৪)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৫)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল- জুন, ২০২৫)					
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক হিসাব	হালনাগাদ করা হয়েছে কিনা?	৩	১ বার হালনাগাদ করা হয়েছে ।				১	কার্ফিয়ার এক্সপেরিয়েন্স	১০	১১	
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	ক. প্রশিক্ষণ কর্মসূচী খ. কর্মসূচী আয়োজন গ. তৎবাহ্য	৪টি প্রশিক্ষণ/কর্মসূচী আয়োজন করা	৩টি প্রশিক্ষণ/ কর্মসূচী আয়োজন করা হয়েছে । মোট ৪১২ জন কর্মকর্তা এই প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ করেছেন ।				৬	কার্ফিয়ার এক্সপেরিয়েন্স			
সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	সভা আয়োজন	২টি সভা আয়োজন করা	পরিবেশন টিম কর্তৃক ১ টি সভা আয়োজন করা হয়েছে ।				১	কার্ফিয়ার এক্সপেরিয়েন্স			
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবর্তন কমাটি চিহ্নিত বাস্তবায়ন	রিপোর্ট প্রদান করা	ক. রিপোর্ট সূত্রিত করা খ. সূত্রিত রিপোর্ট ওয়েবসাইটে আপলোড করা	রিপোর্ট সূত্রিত করা হয়েছে ।				১	কার্ফিয়ার এক্সপেরিয়েন্স			

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষর ও চিন

অতিথিঃ: সিটি ব্যাংক লিমিটেড

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

সেকেন্দা পরিচালক সিটিজেন'স চার্টার বাস্তবায়নকারী

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