



সিটি ব্যাংক পি.এলসি

সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের সিটিজেন সার্ভার বাস্তবায়নকারী বিভাগঃ কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স।

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

ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩- ২০২৪	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২৩				বাৎসরিক আর্জন ২০২৩- ২০২৪	বাস্তবায়নকারী বিভাগ	প্রদত্ত প্রমাণক	মন্তব্য
			১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই- সেপ্টেম্বর, ২০২৩)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর- ডিসেম্বর, ২০২৩)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি- মার্চ, ২০২৪)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল- জুন, ২০২৪)				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮ ৮।৭+৬+৫+ ৪)=	৯	১০	১১
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ত্রৈমাসিক ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে	হালনাগাদ করা হয়েছে কিনা?	৪ বার হালনাগাদ করা	১ বার হালনাগাদ করা হয়েছে।	১ বার হালনাগাদ করা হয়েছে।	১ বার হালনাগাদ করা হয়েছে।	প্রয়োজনীয়।	৩	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স		
হালনাগাদকরণ	ক. প্রশিক্ষণ কর্মসূচি খ. কর্মশালা আয়োজন গ. অন্যান্য	৪টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা	৯টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা হয়েছে। মোট ১৩৩২ জন কর্মকর্তা এই প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ করেছেন। এছাড়াও ৪৫টি ব্রাঞ্চ পরিদর্শনকালে সিটিজেন চার্টারের	৮টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা হয়েছে। মোট ৬২২ জন কর্মকর্তা এই প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ করেছেন। এছাড়াও ২৫টি ব্রাঞ্চ পরিদর্শনকালে	৪টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা হয়েছে। মোট ২৩৯ জন কর্মকর্তা এই প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ করেছেন। এছাড়াও ৩১টি ব্রাঞ্চ পরিদর্শনকালে সিটিজেন চার্টারের	প্রয়োজনীয়।	২১	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স		
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন										

ক্রমিক	কর্মসম্পাদন	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩- ২০২৪	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২৩				বাৎসরিক অর্জন ২০২৩- ২০২৪	বাস্তবায়নকা রী বিভাগ	প্রদত্ত প্রমাণক	মন্তব্য
			১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই- সেপ্টেম্বর, ২০২৩)	২য় ত্রৈমাসিক(অ ক্টোবর- ডিসেম্বর, ২০২৩)	৩য় ত্রৈমাসিক(জানুয়া রি-মার্চ, ২০২৪)	৪র্থ ত্রৈমাসিক(এ প্রিল-জুন, ২০২৪)				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেটকোর্ডারপণে র সমন্বয়ে সভা আয়োজন	সভা আয়োজন	২টি সভা আয়োজন করা	ব্যাপারে বিপদ আলোচনা করা হয়েছে।	ক্রিটিজেন চাটারের ব্যাপারে বিপদ আলোচনা করা হয়েছে।	পর্যবেক্ষণ টিম কর্তৃক ১ টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।	পর্যবেক্ষণ টিম কর্তৃক ১ টি এবং বাস্তবায়ন টিম কর্তৃক ১ টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।	প্রয়োজন নয়।	৪	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি সিকাল্ড বাস্তবায়ন	রিপোর্ট প্রণয়ন করা	ক. রিপোর্ট হুডাত্ত করা খ. হুডাত্ত রিপোর্ট ওয়েবসাইটে আপলোড করা	ব্যাপারে বিপদ আলোচনা করা হয়েছে।	ক্রিটিজেন চাটারের ব্যাপারে বিপদ আলোচনা করা হয়েছে।	পর্যবেক্ষণ টিম কর্তৃক ১ টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।	প্রয়োজন নয়।	৩য় ত্রৈমাসিকে লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত।	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স		

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


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

ফোকাল পয়েন্ট সিনিয়র সিনিয়র চাটার বাস্তবায়নকারী


Sayedra S. J. U. D.
Senior Executive Vice President
Head of Customer Experience
City Bank PLC
Head Office, Dhaka