

**আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২০-২০২১**

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের নামঃ দি সিটি ব্যাংক লিমিটেড

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২০-২০২১ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২০-২০২১					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
<b>১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা ..... ৮</b>													
১.১ নৈতিকতা কমিটির সভা	অনুষ্ঠিত সভা	৪	সংখ্যা	ফোকাল পয়েন্ট	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১			
						অর্জন							
১.২ নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	৪	%	সংশ্লিষ্ট সকল কর্মকর্তা	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
						অর্জন							
<b>২. দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন ..... ১০</b>													
২.১ সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	২	সংখ্যা	নৈতিকতা কমিটি	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১			
						অর্জন							
২.২ অংশীজনের অংশগ্রহণে সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	২	%	সংশ্লিষ্ট সকল কর্মকর্তা	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
						অর্জন							
২.৩ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে চাকরি সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণার্থী	৩	সংখ্যা	মানব সম্পদ বিভাগ	৩০০	লক্ষ্যমাত্রা	৭০	৭০	৮০	৮০			
						অর্জন							
২.৪ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে সুশাসন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণার্থী	৩	সংখ্যা	মানব সম্পদ বিভাগ	৩০০	লক্ষ্যমাত্রা	৭০	৭০	৮০	৮০			
						অর্জন							
<b>৩. শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠায় সহায়ক আইন/বিধি/নীতিমালা/ম্যানুয়েল ও প্রজ্ঞাপন/পরিপত্র এর প্রয়োগ/বাস্তবায়ন ..... ১০</b>													
৩.১ কর্মকর্তাদের শৃঙ্খলামূলক তথ্যাদির Corporate Memory Management System (CMMS)-এ এন্ট্রি প্রদান	তথ্যাদি এন্ট্রিকৃত	৫	তারিখ	মানব সম্পদ বিভাগ	৩০-০৯-২০২০ ৩১-১২-২০২০ ৩১-০৩-২০২১ ৩০-০৬-২০২১	লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০২০	৩১-১২-২০২০	৩১-০৩-২০২১	৩০-০৬-২০২১			
						অর্জন							

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২০-২০২১ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২০-২০২১						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
৩.২ জাতীয় দৈনিকে শুদ্ধাচার বিষয়ক ছড়া প্রচার	দৈনিক পত্রিকায় ছড়া প্রচারিত	৫	সংখ্যা	পিআর এন্ড মিডিয়া	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১			
<b>৪. ওয়েবসাইটে সেবাবক্স হালনাগাদকরণ ..... ৮</b>													
৪.১ সেবা সংক্রান্ত টোল ফ্রি নম্বরসমূহ স্ব স্ব তথ্য বাতায়নে দৃশ্যমানকরণ	তথ্য বাতায়নে দৃশ্যমানকৃত	২	তারিখ	ব্র্যান্ড এন্ড কমিউনিকেশন	৩০-০৯-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০২০	-	-	-			
						অর্জন							
৪.২ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে শুদ্ধাচার সেবাবক্স হালনাগাদকরণ	সেবাবক্স হালনাগাদকৃত	২	তারিখ	নৈতিকতা কমিটি	৩০-০৯-২০২০ ৩১-১২-২০২০ ৩১-০৩-২০২১ ৩০-০৬-২০২১	লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০২০	৩১-১২-২০২০	৩১-০৩-২০২১	৩০-০৬-২০২১			
						অর্জন							
৪.৩ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে তথ্য অধিকার সেবাবক্স হালনাগাদকরণ	সেবাবক্স হালনাগাদকৃত	২	তারিখ	হেড অব ফাইন্যান্স	৩০-০৯-২০২০ ৩১-১২-২০২০ ৩১-০৩-২০২১ ৩০-০৬-২০২১	লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০২০	৩১-১২-২০২০	৩১-০৩-২০২১	৩০-০৬-২০২১			
						অর্জন							
৪.৪ স্ব স্ব ওয়েবসাইটের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সেবাবক্স হালনাগাদকরণ	ওয়েবসাইটে হালনাগাদকৃত	২	তারিখ	কমপ্লেইন্ট সেল	৩০-০৯-২০২০ ৩১-১২-২০২০ ৩১-০৩-২০২১ ৩০-০৬-২০২১	লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০২০	৩১-১২-২০২০	৩১-০৩-২০২১	৩০-০৬-২০২১			
						অর্জন							
৪.৫ স্বপ্রণোদিতভাবে প্রকাশযোগ্য তথ্য হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ	হালনাগাদকৃত নির্দেশিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	১	তারিখ	ব্র্যান্ড এন্ড কমিউনি কেশন	৩০-০৯-২০২০ ৩১-১২-২০২০ ৩১-০৩-২০২১ ৩০-০৬-২০২১	লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০২০	৩১-১২-২০২০	৩১-০৩-২০২১	৩০-০৬-২০২১			
						অর্জন							
<b>৫. সুশাসন প্রতিষ্ঠা ..... ৭</b>													
৫.১ শুদ্ধাচার সংক্রান্ত উত্তম চর্চার তালিকা প্রণয়ন করে স্ব স্ব দপ্তর/সংস্থায় প্রেরণ	উত্তম চর্চার তালিকা প্রেরিত	৪	তারিখ	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স/ নৈতিকতা কমিটি	৩১-১২-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা	-	৩১-১২-২০২০	-	-			
						অর্জন							

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২০-২০২১ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২০-২০২১					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
৫.২ অনলাইন সিস্টেমে অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	৩	%	কমপ্লেইন্ট সেল	৯০%	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৯০%	৯০%	৯০%	৯০%			
<b>৬(ক). সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে শুদ্ধাচার .....</b> ১৪													
৬.১ সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে রেজিস্টারে প্রদেয় সেবার বিবরণ ও সেবাগ্রহীতার মতামত সংরক্ষণ	রেজিস্টার হালনাগাদকৃত	৩	তারিখ	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	৩০-০৯-২০২০ ৩১-১২-২০২০ ৩১-০৩-২০২১ ৩০-০৬-২০২১	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩০-০৯-২০২০	৩১-১২-২০২০	৩১-০৩-২০২১	৩০-০৬-২০২১			
৬.২ সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি/ প্রকল্প বাস্তবায়ন অগ্রগতি	অগ্রগতির হার	১	%			লক্ষ্যমাত্রা অর্জন							প্রযোজ্য নয়।
৬.৩ সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচিতে প্রাপ্ত বরাদ্দ এবং উপকারভোগী নির্বাচনের মানদণ্ড দৃশ্যমান স্থানে ও ওয়েবসাইটে প্রকাশ	প্রাপ্ত বরাদ্দ ও উপকারভোগী নির্বাচনের মানদণ্ড দৃশ্যমান স্থানে ও ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ			লক্ষ্যমাত্রা অর্জন							প্রযোজ্য নয়।
৬.৪ সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচিতে উপকারভোগীদের তালিকা দৃশ্যমান স্থানে ও ওয়েবসাইটে প্রকাশ	উপকারভোগীদের তালিকা দৃশ্যমান স্থানে ও ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	৩	তারিখ			লক্ষ্যমাত্রা অর্জন							প্রযোজ্য নয়।
৬.৫ প্রকল্পের বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিদর্শন/ পরিবীক্ষণ	দাখিলকৃত প্রতিবেদন	২	সংখ্যা	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স		লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১	১	১	১			
৬.৬ প্রকল্প পরিদর্শন/পরিবীক্ষণ প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়ন	বাস্তবায়নের হার	৩	%	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স		লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	২৫-৩০%	১০০%	১০০%	১০০%			

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২০-২০২১ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২০-২০২১					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
<b>৭. ক্রয়ক্ষেত্রে উদ্ভাচারণ . . . . . ৫</b>													
৭.১ Procurement Policy & Procedure of CBL অনুযায়ী ২০১৯-২০ অর্থ বছরের ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	৩	তারিখ	প্রোকিওরমেন্ট	৩০-০৯-২০২০ ৩১-১২-২০২০ ৩১-০৩-২০২১ ৩০-০৬-২০২১	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩০-০৯-২০২০	৩১-১২-২০২০	৩১-০৩-২০২১	৩০-০৬-২০২১			
৭.২ ই-টেন্ডারের মাধ্যমে ক্রয়ক্রয় সম্পাদন	ই-টেন্ডারে ক্রয় সম্পন্ন	২	%	প্রোকিওরমেন্ট		লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
<b>৮. স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি শক্তিশালীকরণ . . . . . ১ ২</b>													
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%			
৮.২ শাখা/অধিশাখা/অধিনস্ত অফিস পরিদর্শন	পরিদর্শন সম্পন্ন	২	সংখ্যা	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	৩০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৭	৮	৭	৮			
৮.৩ শাখা/অধিশাখা/অধিনস্ত অফিস পরিদর্শন সুপারিশ বাস্তবায়ন	পরিদর্শন প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়িত	২	%	সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
৮.৪ সচিবালয় নির্দেশমালা, ২০১৪/নিজস্ব নীতিমালা অনুযায়ী নথির শ্রেণি বিন্যাসকরণ	নথি শ্রেণি বিন্যাসকৃত	২	%	জেনারেল এডমিন/ সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ		লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
৮.৫ শ্রেণি বিন্যাসকৃত নথি বিনষ্টকরণ	নথি বিনষ্টকৃত	২	%	জেনারেল এডমিন/ সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২০-২০২১ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২০-২০২১					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
৮.৬ প্রাতিষ্ঠানিক গণশুনানি আয়োজন	প্রাতিষ্ঠানিক গণশুনানী আয়োজিত	২	সংখ্যা	সংশ্লিষ্ট শাখা/হেড অফ ব্রাঞ্চ	৪	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১	১	১	১			
<b>৯. শুদ্ধাচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম ..... ৮ (অগ্রাধিকার ভিত্তিতে ন্যূনতম পাঁচটি কার্যক্রম)</b>													
৯.১ ভিডিও/অনলাইন/ কনফারেন্স আয়োজন (স্কাইপ/ম্যাসেনজার, ভাইবার ব্যবহারসহ)	কনফারেন্স অনুষ্ঠিত	২	সংখ্যা	আইটি ডিভিশন	২,০০০	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	৫০০	৫০০	৫০০	৫০০			
৯.২ সোশ্যাল মিডিয়া ব্যবহার করে গ্রাহক সমস্যার সমাধান	নাগরিক সমস্যা সমাধানকৃত	২	%	ব্র্যান্ড ডিভিশন/ কমপ্লেন্ট সোল	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
৯.৩ উদ্ভাবনী কর্ম-পরিকল্পনা প্রণয়ন	কর্ম-পরিকল্পনা প্রণীত	২	তারিখ	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	৩১-১২-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	-	৩১-১২-২০২০	-	-			
৯.৪ উদ্ভাবনী কর্ম-পরিকল্পনায় অর্ন্তভুক্ত কার্যক্রম বাস্তবায়ন	উদ্ভাবনী কার্যক্রম বাস্তবায়িত	১	%	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
৯.৫ বকেয়া বিদ্যুৎ, পানি, গ্যাস ও টেলিফোন বিল প্রদান	বকেয়া বিল প্রদানকৃত	১	%	শাখা সমূহ/ জেনারেল এডমিন	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
<b>১০. শুদ্ধাচার চর্চার জন্য পুরস্কার/প্রশংসাদান প্রদান ..... ১০</b>													
১০.১ যথাসময়ে শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান এবং পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	প্রদত্ত পুরস্কার	১০	তারিখ	নৈতিকতা কমিটি		লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	-	-	-	৩০-০৬-২০২১			
<b>১১. কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন.....২</b>													
১১.১ কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (স্বাস্থ্যবিধি অনুসরণ/টিওএন্ডই ভুক্ত অকেজো মালামাল বিনষ্টকরণ/	উন্নত কর্ম-পরিবেশ	২	সংখ্যা ও তারিখ	মানব সম্পদ বিভাগ/ জেনারেল		লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	৩০-০৯-২০২০	৩১-১২-২০২০	৩১-০৩-২০২১	৩০-০৬-২০২১			

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২০-২০২১ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২০-২০২১					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
পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি ইত্যাদি)				এডমিন									
<b>১২. অর্থ বরাদ্দ ..... ২</b>													
১২.১ শুদ্ধাচার কর্ম-পরিকল্পনায় অর্ন্তভুক্ত বিভিন্ন কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য বরাদ্দকৃত অর্থের আনুমানিক পরিমাণ	বরাদ্দকৃত অর্থ	২	লক্ষ টাকা	ফাইন্যান্স	৫,০০,০০০/-	লক্ষ্যমাত্রা	১,২৫,০০০/-	১,২৫,০০০/-	১,২৫,০০০/-	১,২৫,০০০/-			
						অর্জন							
<b>১৩. পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন ..... ৪</b>													
১৩.১ আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় কর্তৃক প্রণীত জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০১৯-২০ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	প্রণীত কর্ম-পরিকল্পনা আপলোডকৃত	২	তারিখ	নৈতিকতা কমিটি	৩০-০৯-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০২০	-	-	-			
						অর্জন							
১৩.২ নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থায় দাখিল ও স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত ও আপলোডকৃত	২	সংখ্যা	নৈতিকতা কমিটি	৩০-০৯-২০২০ ৩১-১২-২০২০ ৩১-০৩-২০২১ ৩০-০৬-২০২১	লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০২০	৩১-১২-২০২০	৩১-০৩-২০২১	৩০-০৬-২০২১			
						অর্জন							

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