

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ কাঠামো, ২০১৮-২০১৯

কার্যালয়ের নামঃ **দি সিটি ব্যাংক লিমিটেড**

দপ্তর/সংস্থার নামঃ –

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৮-২০১৯ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৮-২০১৯					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
১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা ১১													
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 সিদ্ধান্তের হার	৪	%	সংশ্লিষ্ট সকল কর্মকর্তা	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
						অর্জন							
১.৩ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে শুদ্ধাচার আইকন হালনাগাদকরণ	আইকন হালনাগাদকৃত	১	তারিখ	নৈতিকতা কমিটি	৩০-০৯-২০১৮ ৩১-১২-২০১৮ ৩১-০৩-২০১৯ ৩০-০৬-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০১৮	৩১-১২-২০১৮	৩১-০৩-২০১৯	৩০-০৬-২০১৯	৩০-০৯-২০১৮		
						অর্জন							
১.৪ উত্তম চর্চার (Best Practice) তালিকা প্রণয়ন করে বাংলাদেশ ব্যাংকে প্রেরণ	উত্তম চর্চার তালিকা প্রেরিত	২	তারিখ	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স ডিপার্টমেন্ট/নৈতিকতা কমিটি	৩১-১২-২০১৮	লক্ষ্যমাত্রা	-	৩১-১২-২০১৮	-	-			
						অর্জন							
২. দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন ৭													
২.১ অংশীজনের (stakeholder) অংশগ্রহণে সভা	অনুষ্ঠিত সভা	২	সংখ্যা	নৈতিকতা কমিটি	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১			
						অর্জন							
২.২ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে HR Manual, Code of Conduct, Manners & Etiquettes, Customer Service, Codes of Business Conduct/CRP, Service Excellence ইত্যাদি বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক সভা/প্রশিক্ষণ আয়োজন।	প্রশিক্ষণার্থী	৩	প্রশিক্ষণার্থীর সংখ্যা	মানব সম্পদ বিভাগ/ নৈতিকতা কমিটি	৩০০	লক্ষ্যমাত্রা	৭০	৭০	৮০	৮০			
						অর্জন							
২.৩ জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বিষয়ে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণার্থী	২	সংখ্যা	মানব সম্পদ বিভাগ/ নৈতিকতা কমিটি	৬০০	লক্ষ্যমাত্রা	২০০	১৩০	১৩০	১৪০			
						অর্জন							



কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৮-২০১৯ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৮-২০১৯					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. শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠায় সহায়ক আইন/বিধি/নীতিমালা/ম্যানুয়েল ও প্রজ্ঞাপন/পরিপত্র প্রয়োগ/বাস্তবায়ন ১০													
৩.১ জাতীয় দৈনিকে শুদ্ধাচার বিষয়ক ছড়া প্রচার	দৈনিক পত্রিকায় ছড়া প্রচারিত	৫	সংখ্যা	পিআর এন্ড মিডিয়া/ নৈতিকতা কমিটি	৪	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১	১	১	১			
৩.২ কর্মকর্তাদের শৃঙ্খলামূলক তথ্যাদির Corporate Memory Management System (CMMS)-এ এন্ট্রি প্রদান	তথ্যাদি এন্ট্রিকৃত	৫	তারিখ	মানব সম্পদ বিভাগ/ নৈতিকতা কমিটি	৩০-০৯-২০১৮ ৩১-১২-২০১৮ ৩১-০৩-২০১৯ ৩০-০৬-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	৩০-০৯-২০১৮	৩১-১২-২০১৮	৩১-০৩-২০১৯	৩০-০৬-২০১৯			
৪. তথ্য অধিকার সম্পর্কিত কার্যক্রম ১৪													
৪.১ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে তথ্য অধিকার সেবাবক্স হালনাগাদকরণ	সেবাবক্স হালনাগাদকৃত	১	তারিখ	নৈতিকতা কমিটি	৩০-০৯-২০১৮ ৩১-১২-২০১৮ ৩১-০৩-২০১৯ ৩০-০৬-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	৩০-০৯-২০১৮	৩১-১২-২০১৮	৩১-০৩-২০১৯	৩০-০৬-২০১৯			
৪.২ তথ্য অধিকার আইনের আওতায় দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (ডিও) ও বিকল্প দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার অনলাইন প্রশিক্ষণ সম্পাদন	অনলাইন প্রশিক্ষণের সনদ প্রাপ্ত	২	তারিখ	প্রধান অর্থ কর্মকর্তা/হেড অব ফাইন্যান্স/আইটি ডিভিশন	৩১-০৩-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	-	-	৩১-০৩-২০১৯	-			
৪.৩ দুদকে স্থাপিত হটলাইন নম্বর ১০৬ (টোল ফ্রি) স্ব স্ব তথ্য বাতায়নে সংযুক্তকরণ এবং তা কর্মকর্তা-কর্মচারীদেরকে অবহিতকরণ	তথ্য বাতায়নে সংযোজিত ও কর্মকর্তা-কর্মচারি অবহিত	১	তারিখ	নৈতিকতা কমিটি	৩১-১২-২০১৮	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	-	৩১-১২-২০১৮	-	-			
৪.৪ তথ্য বাতায়নে সংযোজিত সংশ্লিষ্ট তথ্যসমূহ হালনাগাদকরণ	তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকৃত	২	তারিখ	নৈতিকতা কমিটি	৩০-০৯-২০১৮ ৩১-১২-২০১৮ ৩১-০৩-২০১৯ ৩০-০৬-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	৩০-০৯-২০১৮	৩১-১২-২০১৮	৩১-০৩-২০১৯	৩০-০৬-২০১৯			
৪.৫ তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯; জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট তথ্য প্রকাশ (সুরক্ষা) আইন, ২০১১ এবং জনস্বার্থ সংশ্লিষ্ট তথ্য প্রকাশ (সুরক্ষা) বিধিমালা, ২০১৭	কর্মকর্তা-কর্মচারি অবহিত	৬	সংখ্যা	প্রধান অর্থ কর্মকর্তা/হেড অব ফাইন্যান্স/আইটি ডিভিশন	৪০০	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	-	১৩০	১৩০	১৪০			



কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৮-২০১৯ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৮-২০১৯					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
সম্পর্কে কর্মকর্তা-কর্মচারীদেরকে অবহিতকরণ													
৪.৬ স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ নির্দেশিকা হালনাগাদ করে ওয়েবসাইটে প্রকাশ	হালনাগাদকৃত নির্দেশিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ	প্রধান অর্থ কর্মকর্তা/হেড অব ফাইন্যান্স/আইটি ডিভিশন	৩০-০৬-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা	-	-	-	৩০-০৬-২০১৯			
						অর্জন							
৫. ই-গভর্নেন্স বাস্তবায়ন ১৫													
৫.১ দাপ্তরিক কাজে অনলাইন রেসপন্স সিস্টেম (ই-মেইল/ এসএমএস)-এর ব্যবহার	ই-মেইল/ এসএমএস ব্যবহৃত	২	%	আইটি ডিভিশন	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
						অর্জন							
৫.২ ভিডিও/অনলাইন/ টেলি-কনফারেন্স আয়োজন (স্কাইপ/ম্যাসেনজার, ভাইবার ব্যবহারসহ)	কনফারেন্স অনুষ্ঠিত	৩	সংখ্যা	আইটি ডিভিশন/ কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স ডিপার্টমেন্ট	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	২৫	২৫	২৫	২৫			
						অর্জন							
৫.৩ দাপ্তরিক কাজে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ইউনিকোড ব্যবহার	ইউনিকোড ব্যবহৃত	২	%	আইটি ডিভিশন/ ম্যানেজমেন্ট কমিটি	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
						অর্জন							
৫.৪ ই-টেন্ডার/ই-জিপি-এর মাধ্যমে ক্রয় কার্য সম্পাদন	ই-টেন্ডার সম্পাদিত	২	%	প্রকিউরমেন্ট ডিপার্টমেন্ট/ ম্যানেজমেন্ট কমিটি	৫০%	লক্ষ্যমাত্রা	-	-	২৫%	২৫%			
						অর্জন							
৫.৫ শাখা পর্যায়ে চালুকৃত অনলাইন/ই-সেবার ব্যবহার সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিবীক্ষণ	অনলাইন/ই-সেবার ব্যবহার পরিবীক্ষণকৃত	৪	%	ডিজিটাল ব্যাংকিং ডিভিশন/আইটি ডিভিশন	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	২৫%	২৫%	২৫%	২৫%			
						অর্জন							
৫.৬ সোশ্যাল মিডিয়া ব্যবহার করে গ্রাহক সমস্যার সমাধান	নাগরিক সমস্যা সমাধানকৃত	২	%	ব্র্যান্ড ডিভিশন/ কমপ্লেইন্ট সেল	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	২৫%	২৫%	২৫%	২৫%			
						অর্জন							
৬. উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও সেবা পদ্ধতি সহজীকরণ ৫													
৬.১ বার্ষিক উদ্ভাবন কর্ম-পরিকল্পনা ২০১৮-১৯ প্রণয়ন	কর্ম-পরিকল্পনা প্রণীত	১	তারিখ	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স ডিপার্টমেন্ট/ ইনোভেশন টিম	৩১-১২-২০১৮	লক্ষ্যমাত্রা	-	৩১-১২-২০১৮	-	-			
						অর্জন							



কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৮-২০১৯ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৮-২০১৯					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
৬.২ বার্ষিক উদ্ভাবন কর্ম-পরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত কার্যক্রম বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত উদ্ভাবনী কার্যক্রম	২	%	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স ডিপার্টমেন্ট/ ইনোভেশন টিম	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	-	২৫%	২৫%	৫০%			
						অর্জন							
৬.৩ চালুকৃত উদ্ভাবন উদ্যোগ/সহজিকৃত সেবা পরিবীক্ষণ	চালুকৃত সেবা পরিবীক্ষণকৃত	২	%	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স ডিপার্টমেন্ট/ ইনোভেশন টিম	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	-	-	৫০%	৫০%			
						অর্জন							
৭. স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি শক্তিশালীকরণ ১৮													
৭.১ Procurement Policy & Procedure of CBL অনুযায়ী ক্রয়-পরিকল্পনা ২০১৮-১৯ প্রণয়ন	ক্রয়-পরিকল্পনা প্রণীত	৩	তারিখ	প্রকিউরমেন্ট ডিপার্টমেন্ট/ ম্যানেজমেন্ট কমিটি	৩১-০৩-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা	-	-	৩১-০৩-২০১৯	-			
						অর্জন							
৭.২ স্ব স্ব ওয়েবসাইটের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সেবাবস্ত্র হালনাগাদকরণ	ওয়েবসাইটে হালনাগাদকৃত	১	তারিখ	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স ডিপার্টমেন্ট/কমপ্লেইন্ট সেল	৩০-০৯-২০১৮ ৩১-১২-২০১৮ ৩১-০৩-২০১৯ ৩০-০৬-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০১৮	৩১-১২-২০১৮	৩১-০৩-২০১৯	৩০-০৬-২০১৯			
						অর্জন							
৭.৩ শাখা পর্যায়ে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেনস্ চার্টার) বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণকৃত	৪	%	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স ডিপার্টমেন্ট/ আইসিসিডি	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	২৫%	২৫%	২৫%	২৫%			
						অর্জন							
৭.৪ আঞ্চলিক কার্যালয়/শাখা পরিদর্শন/ আকস্মিক পরিদর্শন	পরিদর্শন/ আকস্মিক পরিদর্শন সম্পন্ন	২	সংখ্যা	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স ডিপার্টমেন্ট/ আইসিসিডি	৩০	লক্ষ্যমাত্রা	৭	৮	৭	৮			
						অর্জন							
৭.৫ Account Opening Form Maintenance Process 2012, Voucher Printing & Voucher Preservation Circular 2009, Card & PIN Management Process 2013, Clear Desk Policy 2013, Old Record Preservation & Destruction Policy 2012, Cheque Book Destruction Policy 2010 অনুযায়ী নথী ব্যবস্থাপনা	নথী ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম গৃহীত	৪	%	সংশ্লিষ্ট সকল কর্মকর্তা	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
						অর্জন							



কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৮-২০১৯ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৮-২০১৯					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
৭.৬ গ্রাহকদের সাথে সভার আয়োজন	আয়োজিত গণশুনানী	৪	সংখ্যা	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স ডিপার্টমেন্ট/শাখা সমূহ	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১			
৮. কার্যালয়ের শুদ্ধাচার সংশ্লিষ্ট অন্যান্য কার্যক্রম						অর্জন							
৮.১ সেবা সপ্তাহ চালুকৃত ও প্রদত্ত সেবা কার্যক্রম মনিটরিং						১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	২৫%	২৫%	২৫%	২৫%		
কার্যক্রম পরিবীক্ষণকৃত							অর্জন						
৮.২ দপ্তরের সেবামূল্য/ ফিস গ্রহণের ক্ষেত্রে গৃহীত অর্থের রশিদ প্রদান নিশ্চিতকরণ						১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	২৫%	২৫%	২৫%	২৫%		
রশিদের মাধ্যমে সেবামূল্য গৃহীত							অর্জন						
৮.৩ বকেয়া বিদ্যুৎ, পানি, গ্যাস ও টেলিফোন বিল প্রদান						১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	২৫%	২৫%	২৫%	২৫%		
বকেয়া বিল প্রদানকৃত							অর্জন						
৯. শুদ্ধাচার চর্চার জন্য পুরস্কার/প্রণোদনা প্রদান													
৯.১ বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক ব্যাংকসমূহের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের জন্য প্রণীত 'শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান নীতিমালা, ২০১৮' অনুযায়ী শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান						৩০-০৬-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা	-	-	-	৩০-০৬-২০১৯		
প্রদত্ত পুরস্কার							অর্জন						
১০. অর্থ বরাদ্দ													
১০.১ শুদ্ধাচার কর্ম-পরিকল্পনায় অর্ন্তভুক্ত বিভিন্ন কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য বরাদ্দকৃত অর্থের আনুমানিক পরিমাণ						৪,৪০,০০০/-	লক্ষ্যমাত্রা	১,১০,০০	১,১০,০০	১,১০,০০	১,১০,০০		
বরাদ্দকৃত অর্থ							অর্জন	০/-	০/-	০/-	০/-		
১১. পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন													
১১.১ জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০১৮-১৯ বাংলাদেশ ব্যাংকে দাখিল						৩০-০৯-২০১৮	লক্ষ্যমাত্রা	৩০-০৯-২০১৮	-	-	-		
কর্ম-পরিকল্পনা দাখিলকৃত							অর্জন						
১১.২ নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক বাংলাদেশ ব্যাংকে দাখিল						১০-০৭-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা	১০-১০-২০১৮	১০-০১-২০১৯	১০-০৪-২০১৯	১০-০৭-২০১৯		
ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত							অর্জন						



ফোকাল পয়েন্ট এর তথ্যাবলী



নামঃ মোঃ নাজমুল আরিফ খান

পদবীঃ উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও হেড অব আইসিসি

সদস্য সচিব ও ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন বিষয়ক নৈতিকতা কমিটি
প্রতিষ্ঠানের নামঃ দি সিটি ব্যাংক লিমিটেড

মোবাইলঃ ০১৮১৭-৪৪১০৩১

ফোনঃ ৯৫৮৫৮২৪

ই-মেইলঃ mnakhan@thecitybank.com

