

**আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০১৯-২০২০**

আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের নামঃ দি সিটি ব্যাংক লিমিটেড

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০					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 অর্জন	১	১	১	১			
১.২ নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	৪	%	সংশ্লিষ্ট সকল কর্মকর্তা	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
<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 অর্জন	১	১	১	১			
২.২ অংশীজনের অংশগ্রহণে সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	২	%	সংশ্লিষ্ট সকল কর্মকর্তা	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
২.৩ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে চাকরি সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণার্থী	৩	সংখ্যা	মানব সম্পদ বিভাগ	৩০০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৭০	৭০	৮০	৮০			
২.৪ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অংশগ্রহণে সুশাসন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণার্থী	৩	সংখ্যা	মানব সম্পদ বিভাগ	৩০০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৭০	৭০	৮০	৮০			
<b>৩. শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠায় সহায়ক আইন/বিধি/নীতিমালা/ম্যানুয়েল ও প্রজ্ঞাপন/পরিপত্র এর প্রয়োগ/বাস্তবায়ন ..... ১০</b>													
৩.১ জাতীয় দৈনিকে শুদ্ধাচার বিষয়ক ছড়া প্রচার	দৈনিক পত্রিকায় ছড়া প্রচারিত	৫	সংখ্যা	পিআর এন্ড মিডিয়া	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	৩০-০৯-২০১৯ ৩১-১২-২০১৯ ৩১-০৩-২০২০ ৩০-০৬-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩০-০৯-২০১৯	৩১-১২-২০১৯	৩১-০৩-২০২০	৩০-০৬-২০২০			
<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	৩১-১২-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	-	৩১-১২-২০১৯	-	-			
৪.২ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে শুদ্ধাচার সেবাবক্স হালনাগাদকরণ	সেবাবক্স হালনাগাদকৃত	২	তারিখ	নৈতিকতা কমিটি	৩০-০৯-২০১৯ ৩১-১২-২০১৯ ৩১-০৩-২০২০ ৩০-০৬-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩০-০৯-২০১৯	৩১-১২-২০১৯	৩১-০৩-২০২০	৩০-০৬-২০২০			



কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০					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
৪.৩ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে তথ্য অধিকার সেবাবক্স হালনাগাদকরণ	সেবাবক্স হালনাগাদকৃত	২	তারিখ	হেড অব ফাইন্যান্স	৩০-০৯-২০১৯ ৩১-১২-২০১৯ ৩১-০৩-২০২০ ৩০-০৬-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩০-০৯-২০১৯	৩১-১২-২০১৯	৩১-০৩-২০২০	৩০-০৬-২০২০			
৪.৪ স্ব স্ব ওয়েবসাইটের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সেবাবক্স হালনাগাদকরণ	ওয়েবসাইটে হালনাগাদকৃত	২	তারিখ	কমপ্লেইন্ট সেল	৩০-০৯-২০১৯ ৩১-১২-২০১৯ ৩১-০৩-২০২০ ৩০-০৬-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩০-০৯-২০১৯	৩১-১২-২০১৯	৩১-০৩-২০২০	৩০-০৬-২০২০			
<b>৫. সুশাসন প্রতিষ্ঠা .....</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	৩০-০৯-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩০-০৯-২০১৯	-	-	-			
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>													
৬(ক).১ সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণের নিমিত্ত দৃশ্যমান স্থানে অভিযোগ বক্স স্থাপন	অভিযোগ বক্স স্থাপিত	২	তারিখ	কমপ্লেইন্ট সেল	৩০-০৯-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	৩০-০৯-২০১৯	-	-	-			
৬(ক).২ হেল্প ডেস্ক/ ইনফরমেশন ডেস্ক/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস ডেস্ক স্থাপন	হেল্প ডেস্ক/ ইনফরমেশন ডেস্ক/ ওয়ান স্টপ সার্ভিস ডেস্ক স্থাপিত	৪	তারিখ	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	৩১-১২-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	-	৩১-১২-২০১৯	-	-			
৬(ক).৩ প্রদত্ত সকল সেবার সহজীকৃত প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুতকরণ এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	প্রসেস ম্যাপ প্রস্তুতকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	২	তারিখ	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	৩১-১২-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	-	৩১-১২-২০১৯	-	-			
৬(ক).৪ সেবা প্রার্থীদের জন্য বিশ্রামস্থল/ অপেক্ষা কক্ষ/ বসার স্থান নির্মাণ/ প্রস্তুতকরণ	বিশ্রামস্থল/ অপেক্ষা কক্ষ/ বসার স্থান নির্মিত/ প্রস্তুতকৃত	৪	তারিখ	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	৩১-১২-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	-	৩১-১২-২০১৯	-	-			
৬(ক).৫ সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট তারিখ ভিত্তিক টোকেন পদ্ধতি প্রচলন	টোকেন পদ্ধতি প্রচলিত	২	তারিখ	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	৩১-১২-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	-	৩১-১২-২০১৯	-	-			



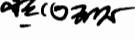
কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০					অর্জিত মান	মন্তব্য	
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার			মোট অর্জন
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
<b>৭. ক্রয়ক্ষেত্রে উচ্চাচার ..... ৩</b>													
৭.১ Procurement Policy & Procedure of CBL অনুযায়ী ২০১৯-২০ অর্থ বছরের ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	৩	তারিখ	প্রকিওরমেন্ট ডিভিশন	৩১-০৩-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা	-	-	৩১-০৩-২০২০	-			
						অর্জন							
<b>৮. স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি শক্তিশালীকরণ ..... ১৪</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	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
						অর্জন							
৮.২ শাখা/অধিশাখা/অধিনস্ত অফিস পরিদর্শন	পরিদর্শন সম্পন্ন	২	সংখ্যা	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স/ আইসিসিডি	৩০	লক্ষ্যমাত্রা	৭	৮	৭	৮			
						অর্জন							
৮.৩ শাখা/অধিশাখা/অধিনস্ত অফিস পরিদর্শন প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়ন	পরিদর্শন প্রতিবেদনের সুপারিশ বাস্তবায়িত	২	%	সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
						অর্জন							
৮.৪ AOF 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 শ্রেণি বিন্যাসকৃত	২	%	সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
						অর্জন							
৮.৫ শ্রেণি বিন্যাসকৃত নথি বিনষ্টকরণ	নথি বিনষ্টকৃত	২	%	সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
						অর্জন							
৮.৬ গ্রাহকদের সাথে সভার আয়োজন	সভা আয়োজিত	২	সংখ্যা	শাখা সমূহ/ কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	৪	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১			
						অর্জন							
৮.৭ অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ	অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত	২	%	সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগ	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
						অর্জন							
<b>৯. উচ্চাচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম ..... ১৫ (অপ্রাধিকার ভিত্তিতে ন্যূনতম পাঁচটি কার্যক্রম)</b>													
৯.১ ভিডিও/অনলাইন/ টেলি-কনফারেন্স আয়োজন (স্কাইপ/ম্যাসেনজার, ভাইবার ব্যবহারসহ)	কনফারেন্স অনুষ্ঠিত	৫	সংখ্যা	আইটি ডিভিশন	২,০০০	লক্ষ্যমাত্রা	৫০০	৫০০	৫০০	৫০০			
						অর্জন							

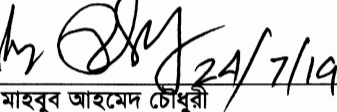
কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০১৯-২০২০ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০১৯-২০২০					অর্জিত মান	মন্তব্য	
						লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১ম কোয়ার্টার	২য় কোয়ার্টার	৩য় কোয়ার্টার	৪র্থ কোয়ার্টার			মোট অর্জন
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
৯.২ সোশ্যাল মিডিয়া ব্যবহার করে গ্রাহক সমস্যার সমাধান	নাগরিক সমস্যা সমাধানকৃত	৫	%	ব্র্যান্ড ডিভিশন/ কমপ্লেইন্ট সেল	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
৯.৩ উদ্ভাবনী কর্ম-পরিকল্পনা প্রণয়ন	কর্ম-পরিকল্পনা প্রণীত	৫	তারিখ	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	৩১-১২-২০১৯	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	-	৩১-১২-২০১৯	-	-			
৯.৪ উদ্ভাবনী কর্ম-পরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত কার্যক্রম বাস্তবায়ন	উদ্ভাবনী কার্যক্রম বাস্তবায়িত	৫	%	কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
৯.৫ বকেয়া বিদ্যুৎ, পানি, গ্যাস ও টেলিফোন বিল প্রদান	বকেয়া বিল প্রদানকৃত	৫	%	শাখা সমূহ/ জেনারেল এডমিন	১০০%	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%			
<b>১০. শুদ্ধাচার চর্চার জন্য পুরস্কার/প্রশংসাদান প্রদান ..... ৫</b>													
১০.১ শুদ্ধাচার পুরস্কার প্রদান	প্রদত্ত পুরস্কার	৩	তারিখ	মানব সম্পদ বিভাগ/ফাইন্যান্স	৩০-০৬-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	-	-	-	৩০-০৬-২০২০			
১০.২ ২০১৮-১৯ অর্থবছরে শুদ্ধাচার পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	পুরস্কারপ্রাপ্তদের তালিকা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ	মানব সম্পদ বিভাগ	৩০-০৬-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	-	-	-	৩০-০৬-২০২০			
<b>১১. অর্থ বরাদ্দ ..... ২</b>													
১১.১ শুদ্ধাচার কর্ম-পরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত বিভিন্ন কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য বরাদ্দকৃত অর্থের আনুমানিক পরিমাণ	বরাদ্দকৃত অর্থ	২	লক্ষ টাকা	ফাইন্যান্স	৫,০০,০০০/-	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	১,২৫,০০০/-	১,২৫,০০০/-	১,২৫,০০০/-	১,২৫,০০০/-			
<b>১২. পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন ..... ৪</b>													
১২.১ আঞ্চলিক/মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় কর্তৃক প্রণীত জাতীয় শুদ্ধাচার কোশল কর্ম-পরিকল্পনা, ২০১৯-২০ স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	প্রণীত কর্ম-পরিকল্পনা আপলোডকৃত	২	তারিখ	নৈতিকতা কমিটি	৩০-০৯-২০১৮	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	৩০-০৯-২০১৮	-	-	-			
১২.২ নির্ধারিত সময়ে ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট দপ্তর/সংস্থায় দাখিল ও স্ব স্ব ওয়েবসাইটে আপলোডকরণ	ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন দাখিলকৃত ও আপলোডকৃত	২	সংখ্যা	নৈতিকতা কমিটি	৩০-০৯-২০১৯ ৩১-১২-২০১৯ ৩১-০৩-২০২০ ৩০-০৬-২০২০	লক্ষ্যমাত্রা/ অর্জন	৩০-০৯-২০১৯	৩১-১২-২০১৯	৩১-০৩-২০২০	৩০-০৬-২০২০			


বিঃদ্র:- কোন কর্মিকের কার্যক্রম প্রযোজ্য না হলে তার কারণ সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা পর্যালোচনাপূর্বক মন্তব্য কলামে উল্লেখ করতে হবে।




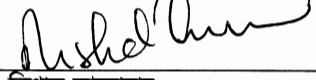
নৈতিকতা কমিটির অনুমোদন

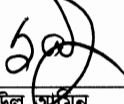
  
মোহাম্মদ এহতেশামুল হক  
হেড অফ মনিটরিং এন্ড কমপ্লায়েন্স, আইসিসি


  
মাহবুব আহমেদ চৌধুরী  
হেড অফ প্রকিউরমেন্ট

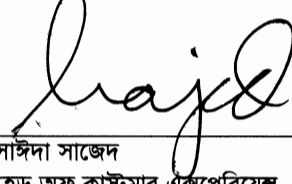
  
আনোয়ার হোসেন  
হেড অফ ব্র্যান্ড এন্ড কমিউনিকেশন


  
মোঃ মুস্তাফিজুর রহমান  
হেড অফ এডিসি


  
নিশাত আনোয়ার  
হেড অফ এইচআর

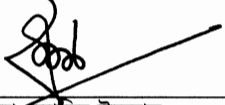
  
শফিউল আমিন  
হেড অফ ব্র্যাঞ্চেস

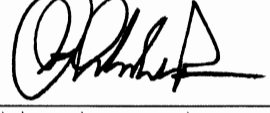
  
সাফায়াত উল্লাহ  
হেড অফ লিগ্যাল

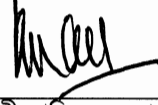
  
সাজিদা সাজেদ  
হেড অফ কাস্টমার এক্সপেরিয়েন্স


  
পারুল দাস  
হেড অফ ফাইন্যান্স

  
এ.কে.এম. সায়েফ উল্লাহ কাউসার  
হেড অফ আইসিসি


  
মোঃ জাবিদ ইকবাল  
চীফ রিস্ক অফিসার

  
মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান  
চীফ ফাইন্যান্স অফিসার


  
কাজী আজিজুর রহমান  
চীফ ইনফরমেশন অফিসার

  
মোঃ আব্দুল ওয়াদুদ  
ডিএমডি, হেড অব কমার্শিয়াল এন্ড  
মিডিয়াম বিজনেস

বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট এর তথ্যাবলী

  
নামঃ মোহাম্মদ এহতেশামুল হক  
পদবীঃ ফার্স্ট ভাইস প্রেসিডেন্ট ও হেড অব মনিটরিং এন্ড কমপ্লায়েন্স, আইসিসি  
বিকল্প সদস্য সচিব ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন বিষয়ক নৈতিকতা কমিটি  
প্রতিষ্ঠানের নামঃ দি সিটি ব্যাংক লিমিটেড  
ফোনঃ ৯৫১৩২৬৯  
ই-মেইলঃ ahtasamul.hoque@thecitybank.com

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

