

# সিটিজেন চার্টার

সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের সিটিজেন'স চার্টার বাস্তবায়নকারী বিভাগ

বিষয়: “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা” সম্পাদন সংক্রান্ত (১ম/২য়/৩য়/৪র্থ) ত্রৈমাসিক (জানুয়ারী- মার্চ ২৫ ) অগ্রগতি প্রতিবেদন ও প্রমাণক সরবরাহ।

ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২৫

| কার্যক্রম                                                                 | কর্মসম্পাদন<br>সূচকসমূহ                                    | বাৎসরিক<br>লক্ষ্যমাত্রা<br>২০২৪-২৫                                        | বাস্তবায়ন অগ্রগতি                          |                                              |                                             |                                         | বাৎসরিক অর্জন<br>২০২৪-২৫ | বাস্তবায়নকারী<br>বিভাগ                                      | প্রদত্ত<br>প্রমাণক | মন্তব্য                                     |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------|
|                                                                           |                                                            |                                                                           | ১ম ত্রৈমাসিক<br>(জুলাই-সেপ্টেম্বর,<br>২০২৪) | ২য় ত্রৈমাসিক<br>(অক্টোবর-ডিসেম্বর,<br>২০২৪) | ৩য় ত্রৈমাসিক<br>(জানুয়ারী-মার্চ,<br>২০২৫) | ৪র্থ ত্রৈমাসিক<br>(এপ্রিল-জুন,<br>২০২৫) |                          |                                                              |                    |                                             |
| ১                                                                         | ২                                                          | ৩                                                                         | ৪                                           | ৫                                            | ৬                                           | ৭                                       | ৮(৭+৬+৫+৪)=              | ৯                                                            | ১০                 | ১১                                          |
| সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি<br>ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে<br>হালনাগাদকরণ              | হালনাগাদ করা<br>হয়েছে কি না?                              | ৪ বার<br>হালনাগাদ করা                                                     | সম্পাদিত                                    | সম্পাদিত                                     | সম্পাদিত                                    | X                                       | X                        | সিটিজেনস চার্টার<br>ওয়ার্কিং<br>কমিটি এন্ড ফোকাল<br>পয়েন্ট |                    |                                             |
| সেবা প্রদান<br>প্রতিশ্রুতি বিষয়ক<br>প্রশিক্ষণ আয়োজন                     | ক. প্রশিক্ষণ কর্মসূচী<br>খ. কর্মশালা আয়োজন<br>গ. অন্যান্য | ৪টি<br>প্রশিক্ষণ/কর্মশালা<br>আয়োজন করা                                   | অসম্পন্ন                                    | সম্পাদিত                                     | সম্পাদিত                                    | X                                       | X                        | সিটিজেনস চার্টার<br>ওয়ার্কিং<br>কমিটি এন্ড ফোকাল<br>পয়েন্ট |                    | আটটি<br>অনলাইন<br>প্রশিক্ষণ<br>নেয়া হয়েছে |
| সেবা প্রদান বিষয়ে<br>স্টেকহোল্ডারগণের<br>সমন্বয়ে অবহিতকরণ<br>সভা আয়োজন | সভা আয়োজন                                                 | ২টি সভা<br>আয়োজন করা                                                     | অসম্পন্ন                                    | সম্পাদিত                                     | সম্পাদিত                                    | X                                       | X                        | সিটিজেনস চার্টার<br>ফোকাল<br>পয়েন্ট                         |                    | রিটেল কাস্টমার<br>অবগত হয়েছেন              |
| সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি<br>পরিবীক্ষণ কমিটির<br>সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন       | রিপোর্ট প্রণয়ন করা                                        | ক. রিপোর্ট চূড়ান্ত করা<br>খ. চূড়ান্ত রিপোর্ট<br>ওয়েবসাইটে<br>আপলোড করা | সম্পাদিত                                    | সম্পাদিত                                     | সম্পাদিত                                    | X                                       | X                        | সিটিজেনস চার্টার<br>ফোকাল<br>পয়েন্ট                         |                    |                                             |