



আই এফ আই সি ব্যাংক পিএলসি

সিটিজেন চাটার বাস্তবায়নকারী বিভাগ: কাস্টমার সার্ভিস সেন্টার

বিষয়: “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা” সম্পাদন সংক্রান্ত (১ম/২য়/৩য়/৪র্থ) ত্রৈমাসিক (জুলাই ২০২৪-জুন ২০২৫) অগ্রগতি প্রতিবেদন ও প্রমালক সরবরাহ।

ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৪-২০২৫

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২৪-২০২৫				বাৎসরিক অর্জন ২০২৪-২০২৫	বাস্তবায়নকারী বিভাগ	প্রদত্ত প্রমালক	মন্তব্য
			১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৪)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২৪)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৪)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৪)				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮(৭+৬+৫+৪)	৯	১০	১১
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	হালনাগাদ করা হয়েছে কি না?	৪ বার হালনাগাদ করা	১ম হালনাগাদ করা হয়েছে	২য় হালনাগাদ করা হয়েছে	৩য় হালনাগাদ করা হয়েছে	৪র্থ হালনাগাদ করা হয়েছে	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	সিটিজেন চাটার প্রস্তুত, হালনাগাদ ও বাস্তবায়ন টিম		
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	ক. প্রশিক্ষণ কর্মসূচি খ. কর্মশালা আয়োজন গ. সভা আয়োজন ঘ. রিপোর্ট প্রণয়ন করা	৪টি প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা আয়োজন করা	-	১ টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।	-	২ টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।	৩টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে।	মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিভাগ		
সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	সভা আয়োজন	২টি সভা আয়োজন করা	-	১ টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।	-	-	১ টি সভা আয়োজন করা হয়েছে।	সিটিজেন চাটার প্রস্তুত, হালনাগাদ ও বাস্তবায়ন টিম		
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিক্রান্ত বাস্তবায়ন	রিপোর্ট প্রণয়ন করা	ক. রিপোর্ট চূড়ান্ত করা খ. চূড়ান্ত রিপোর্ট ওয়েবসাইটে আপলোড করা	-	হ্যাঁ	হ্যাঁ	হ্যাঁ	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা অর্জন	সিটিজেন চাটার কমিটি		

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষর ও সিল

Hosna Saba Tarin
Head of Process Management Office
IFIC Bank PLC Head Office, Dhaka 1000

ফোকাল পয়েন্ট-সিটিজেন চাটার বাস্তবায়নকারী প্রতিষ্ঠান

Helal Ahmed
SEVP & Head of Operations
IFIC Bank PLC.
Head Office, Dhaka.