আই এফ আই সি ব্যাংক পিএলসি

সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়নকারী বিভাগঃ কাস্টমার সার্ভিস সেন্টার

বিষয়ঃ **"সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা"** সম্পাদন সংক্রান্ত (১ম/২য়/৩য়/৪র্থ)ত্রৈমাসিক(জুলাই ২০২৬-জুন ২০২৭)অগ্রগতি প্রতিবেদন ও প্রমানক সরবরাহ।

ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৬-২০২৭

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২৬-২০২৭	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২৫-২০২৬				বাৎসরিক অর্জন ২০২৬-২০২৭	বাস্তবায়নকারি বিভাগ	প্রদত্ত প্রমানক	মন্তব্য
			১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর২০২৬)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২৬)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৭)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৭)				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮(৭+৬+৫+৪)	৯	১০	১১
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরন	হালনাগাদ করা হয়েছে কি না?	৪ বার হালনাগাদ করা	১ম হালনাগাদ করা হয়েছে।					সিটিজেন চার্টার 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	১টি প্রশিক্ষণ/ কর্মশালা আয়োজন করা হয়েছে।					মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা বিভাগ		
সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	সভা আয়োজন	২টি সভা আয়োজন করা	-					সিটিজেন চার্টার প্রস্তুত, হালনাগাদ ও বাস্তবায়ন টিম		
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	রিপোর্ট প্রণয়ন করা	ক. রিপোর্ট চূড়ান্ত করা খ. চূড়ান্ত রিপোর্ট ওয়েবসাইটে আপলোড করা	রিপোর্ট চূড়ান্ত করে ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে।					সিটিজেন চার্টার কমিটি		

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষর ও সিল

Mukti Chakraborty
Head of Account Services and
Government Securities Management
IFIC Bank PLC. Head Office, Dhaka.

ফোকাল পয়েন্ট-সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়নকারী প্রতিষ্ঠান

Helal Ahmed
Chief of Branch Business
IFIC Bank PLC, Head Office.