



## আই এফ আই সি ব্যাংক পিএলসি

সিটিজেন চাটার বাস্তবায়নকারী বিভাগ: কাস্টমার সার্ভিস সেন্টার

বিষয়: “সেবা প্রদান প্রতিক্রিতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা” সম্পাদন সংক্রান্ত (১ম/২য়/৩য়/৪র্থ) ত্রৈমাসিক (জুলাই ২০২৫-জুন ২০২৬) অঞ্চলিক প্রতিবেদন ও প্রমাণক সরবরাহ।

ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিক্রিতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৫-২০২৬

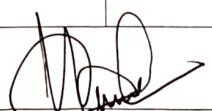
কার্যক্রম	কর্মসূলীদের সূচকসমূহ	বাস্তবিক লক্ষণাব্রা ২০২৫- ২০২৬	বাস্তবিক লক্ষণাব্রা ২০২৫- ২০২৬	১ম ত্রৈমাসিক (জুনাই- ডিসেম্বর ২০২৫)	২য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৬)	৩য় ত্রৈমাসিক (আগস্ট-জুন ২০২৬)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৬)	বাস্তবিক অর্জন ২০২৫-২০২৬	বাস্তবায়নকারী বিভাগ	প্রদত্ত প্রমাণক	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	
সেবা প্রদান প্রতিক্রিতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	হালনাগাদ করা হয়েছে কি না?	৪ বার হালনাগাদ করা	১ম হালনাগাদ করা হয়েছে।	২য় হালনাগাদ করা হয়েছে।							
সেবা প্রদান প্রতিক্রিতি বিবরক প্রশিক্ষণ আয়োজন	ক. প্রশিক্ষণ কর্মসূচি খ. কর্মসূচি আয়োজন গ. সভা আয়োজন ঘ. রিপোর্ট প্রয়োন্ত করা	১টি প্রশিক্ষণ/কর্মসূচি আয়োজন করা	১টি প্রশিক্ষণ/কর্মসূচি আয়োজন করা হয়েছে।	১টি প্রশিক্ষণ/কর্মসূচি আয়োজন করা হয়েছে।							
সেবা প্রদান বিবাদে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	সভা আয়োজন	১টি সভা আয়োজন করা	-	-							
সেবা প্রদান প্রতিক্রিতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিক্রেট বাস্তবায়ন	রিপোর্ট প্রয়োন্ত করা	ক. রিপোর্ট চূড়াত করা খ. চূড়াত রিপোর্ট ওয়েবসাইটে আপলোড করা	রিপোর্ট চূড়াত করে ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে।	রিপোর্ট চূড়াত করে ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে।							

*Hosna*

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষর ও সিল

Hosna Saba Tarin

Head of Process Management Office  
IFC Bank PLC Head Office, Dhaka 1000

  
কোকাল প্যান্ট-সিটিজেন চাটার বাস্তবায়নকারী প্রতিষ্ঠান  
Helal Ahmed  
SEVP & Head of Operations  
IFC Bank PLC  
Head Office, Dhaka.