

মার্কেন্টাইল ব্যাংক পিএলসি.

সিটিজেনস্ চার্টার ইমপ্লিমেন্টেশন টিম

বিষয় : “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা” সম্পাদন সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর, ২০২৪) অগ্রগতি প্রতিবেদন ও প্রমাণক সরবরাহ।
ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা ২০২৪ -২০২৫

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বার্ষিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২৪-২০২৫	বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২৪				বার্ষিক অর্জন ২০২৪-২০২৫	বাস্তবায়নকারী বিভাগ	প্রদত্ত প্রমাণক	মন্তব্য
			১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৪)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২৪)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ, ২০২৫)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৫)				
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	১	১	-	-	২	সিটিজেন চার্টার ইমপ্লিমেন্টেশন টিম		
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	ক. প্রশিক্ষণ কর্মসূচী খ. কর্মশালা আয়োজন গ. অন্যান্য	৪টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা	-	-	-	-	-	ট্রেনিং ইনস্টিটিউট	সংশ্লিষ্ট প্রতিবেদন	
সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	সভা আয়োজন করা	২টি সভা আয়োজন করা	-	-	-	-	-	সিটিজেন চার্টার ইমপ্লিমেন্টেশন টিম		
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	রিপোর্ট প্রণয়ন করা	ক. রিপোর্ট চূড়ান্ত করা খ. চূড়ান্ত রিপোর্ট ওয়েবসাইটে আপলোড করা	১	১	-	-	২			



মুহম্মদ খোরশেদ আলম
সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট ও বিভাগীয় প্রধান
আপারেশন ডিভিশন ও কেন্দ্রীয় গ্রাহক সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল
বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, সিটিজেনস্ চার্টার



অমীম কুমার সাহা
ডেপুটি ম্যানেজিং ডিরেক্টর,
ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা, সিটিজেনস্ চার্টার