



সাউথইস্ট ব্যাংক পিএলসি.

প্রধান কার্যালয়, ঢাকা

বিষয়: “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা” সম্পাদন সংক্রান্ত (১ম/২য়/৩য়/৪র্থ) ত্রৈমাসিক (এপ্রিল- জুন, ২০২৪) আগ্রগতি প্রতিবেদন ও প্রমাণক সরবরাহ  
ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪

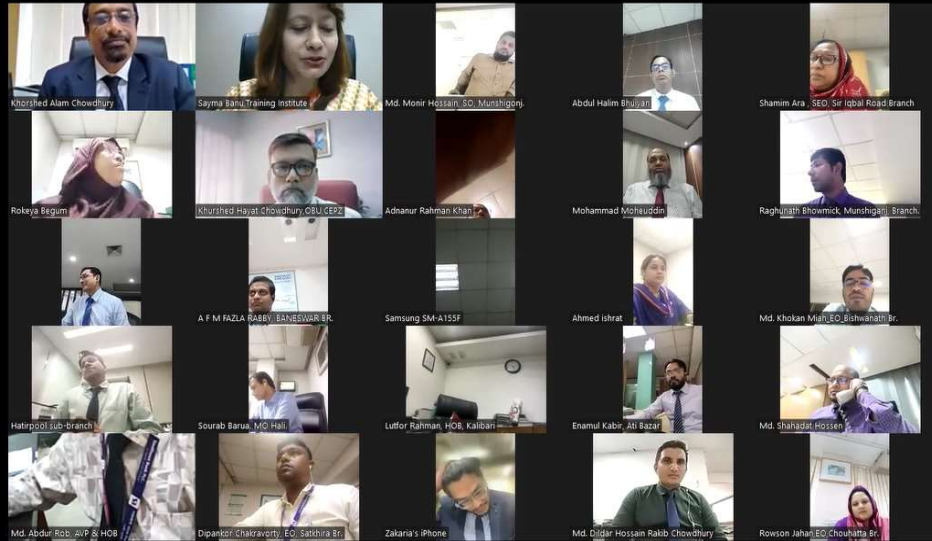
কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪	বাস্তবায়ন আগ্রগতি ২০২৩-২০২৪				বাৎসরিক অর্জন ২০২৩-২০২৪	বাস্তবায়নকারী বিভাগ	প্রদত্ত প্রমাণক	মন্তব্য
			১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই- সেপ্টেম্বর, ২০২৩)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর- ডিসেম্বর, ২০২৩)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি- মার্চ, ২০২৪)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল- জুন, ২০২৪)				
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮=(৪+৫+৬+৭)	৯	১০	১১
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	হালনাগাদ করা হয়েছে কি না ?	৪ বার হালনাগাদ করা	বাস্তবায়িত হয়েছে	বাস্তবায়িত হয়েছে	বাস্তবায়িত হয়েছে	বাস্তবায়িত হয়েছে	৪	ব্রাঞ্চেস এন্ড জেনারেল ব্যাংকিং ডিভিশন	হালনাগাদ সিটিজেনস্ চার্টার ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে।	ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে।
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	ক. প্রশিক্ষণ কর্মসূচী খ. কর্মশালা আয়োজন গ. অন্যান্য	৪ টি প্রশিক্ষণ /কর্মশালা আয়োজন করা	-	-	-	৪ টি প্রশিক্ষণ আয়োজন সম্পন্ন হয়েছে	৪	ট্রেনিং ইন্সটিটিউশন	প্রমাণক সংযুক্ত	ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে।
সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	সভা আয়োজন	২ টি সভা আয়োজন করা	-	-	-	২ টি সভা আয়োজন বাস্তবায়িত হয়েছে	২	হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশন এবং ব্রাঞ্চেস এন্ড জেনারেল ব্যাংকিং ডিভিশন	প্রমাণক সংযুক্ত	ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে।
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	রিপোর্ট প্রণয়ন করা	ক. রিপোর্ট চূড়ান্ত করা খ. চূড়ান্ত রিপোর্ট ওয়েবসাইটে আপলোড করা	বাস্তবায়িত হয়েছে	বাস্তবায়িত হয়েছে	বাস্তবায়িত হয়েছে	বাস্তবায়িত হয়েছে	অর্জিত হয়েছে	হিউম্যান রিসোর্সেস ডিভিশন এবং ব্রাঞ্চেস এন্ড জেনারেল ব্যাংকিং ডিভিশন	ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে।	সিটিজেনস্ চার্টার প্রতিটি শাখা ও উপশাখায় দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা নেয়া হয়েছে।

প্রতিবেদন প্রস্তুতকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষর ও সিল

**Nouzur Ahmed**  
Vice President  
Southeast Bank PLC.  
Human Resources Division  
Head Office Dhaka

ফোকাল পয়েন্ট-  
**Mohammed Alam Chowdhury**  
Executive Vice President  
Branches & General Banking Division  
Southeast Bank PLC.  
Head Office, Dhaka.

**Training programs on Citizen's Charter**



## What is Citizen Charter

- ❖ The citizen's charter is a document of commitments made by either government or private organization to the citizens or client groups in respect of the services being provided to them or to be provided to them
- ❖ For Bank's we are mainly concerned with our clients.





**Discussion with the Stakeholders on Citizen's Charter**





