



মধুমতি ব্যাংক পিএলসি.

সার্ভিস কোয়ালিটি, অপারেশনস

বিষয়ঃ “সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা” সম্পাদন সংক্রান্ত ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর’ ২০২৫) অগ্রগতি প্রতিবেদন ও প্রমাণক সরবরাহ।

মধুমতি ব্যাংকের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বার্ষিক কর্মপরিকল্পনা ২০২৫-২০২৬।

| কার্যক্রম                                                        | কর্মসম্পাদন সূচক                                           | বাৎসরিক লক্ষ্যমাত্রা ২০২৫-২০২৬                                    | বাস্তবায়ন অগ্রগতি ২০২৫-২০২৬         |                                       |                                      |                                  | বাৎসরিক অর্জন ২০২৫-২০২৬ | বাস্তবায়নকারী বিভাগ        | প্রদত্ত প্রমাণক | মন্তব্য |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|-------------------------|-----------------------------|-----------------|---------|
|                                                                  |                                                            |                                                                   | ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর’২০২৫) | ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর’২০২৫) | ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ’২০২৬) | ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন’২০২৬) |                         |                             |                 |         |
| ১                                                                | ২                                                          | ৩                                                                 | ৪                                    | ৫                                     | ৬                                    | ৭                                | ৮<br>(৪+৫+৬+৭)=         | ৯                           | ১০              | ১১      |
| সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ           | হালনাগাদ করা হয়েছে কিনা ?                                 | ৪ বার হালনাগাদ করা                                                | ১                                    | ১                                     |                                      |                                  | ২                       | সার্ভিস কোয়ালিটি, অপারেশনস |                 |         |
| সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন                  | ক. প্রশিক্ষণ কর্মসূচী<br>খ. কর্মশালা আয়োজন<br>গ. অন্যান্য | ৪টি প্রশিক্ষণ/কর্মশালা আয়োজন করা                                 | ১                                    | ১                                     |                                      |                                  | ২                       | সার্ভিস কোয়ালিটি, অপারেশনস |                 |         |
| সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন | সভা আয়োজন                                                 | ২টি সভা আয়োজন করা                                                | ১                                    | ১                                     |                                      |                                  | ২                       | সার্ভিস কোয়ালিটি, অপারেশনস |                 |         |
| সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন    | রিপোর্ট প্রণয়ন কয়রা                                      | ক. রিপোর্ট চূরান্ত করা<br>খ. চূরান্ত রিপোর্ট ওয়েবসাইটে আপলোড করা | ১০০%                                 | ১০০%                                  |                                      |                                  | ১০০%                    | সার্ভিস কোয়ালিটি, অপারেশনস |                 |         |

মোহাম্মদ ফারুক হোসেন  
ভিপি ও সদস্য সচিব  
সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন কমিটি  
মধুমতি ব্যাংক পিএলসি.

শেখ মোহাম্মদ শোয়েব  
এক্সিকিউটিভ ভাইস প্রেসিডেন্ট ও ফোকাল পয়েন্ট  
সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন কমিটি  
মধুমতি ব্যাংক পিএলসি.