

বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স
গ্রাহক সেবা বিভাগ

২০২৩-২০২৪ অর্থবছরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে কর্মপরিকল্পনাঃ

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার):

১.০ প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রমঃ

১.১ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen Charter) হালনাগাদকরণঃ

১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৩)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২৩)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৪)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৪)
১২ সেপ্টেম্বর ২০২৩ এ অনুষ্ঠিত	২৩ নভেম্বর ২০২৩ এ অনুষ্ঠিত	১৪ মার্চ ২০২৪ এ অনুষ্ঠিত	২৪ জুন ২০২৪ এ অনুষ্ঠিত

১.২ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজনঃ

১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৩)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২৩)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৪)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৪)
২৪ সেপ্টেম্বর ২০২৩ অনুষ্ঠিত	০৯ ডিসেম্বর ২০২৩ অনুষ্ঠিত	২০ মার্চ ২০২৪ এ অনুষ্ঠিত	২৫ জুন ২০২৪ এ অনুষ্ঠিত

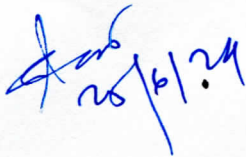
২.০ বাস্তবায়ন সক্ষমতা অর্জনঃ

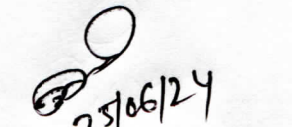
২.১ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর এর সাথে সমন্বয় সভাঃ

১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই-সেপ্টেম্বর ২০২৩)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর-ডিসেম্বর ২০২৩)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি-মার্চ ২০২৪)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৪)
২৪ সেপ্টেম্বর ২০২৩ অনুষ্ঠিত	০৯ ডিসেম্বর ২০২৩ অনুষ্ঠিত	২০ মার্চ ২০২৪ এ অনুষ্ঠিত	২৫ জুন ২০২৪ এ অনুষ্ঠিত

২.২ বাৎসরিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ কর্মশালা সেমিনার আয়োজনঃ

বাৎসরিকঃ (জুলাই, ২৩-জুন, ২৪)– ০২ এপ্রিল, ২০২৪ এ অনুষ্ঠিত ।


২০/৬/২৪


25/06/24
Tonmoy Kanti Biswas
Dy. Manager Ground Service
Biman, Dhaka.