

বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিঃ
গ্রাহক সেবা বিভাগ

২০২৩-২৪ অর্থবছরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে অগ্রগতি প্রতিবেদনঃ

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)
হালনাগাদকৃত – ১২ সেপ্টেম্বর ২০২৩	হালনাগাদকৃত – ২৩ নভেম্বর ২০২৩	হালনাগাদ করা হবে	হালনাগাদ করা হবে

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)
আয়োজিত – ২৪ সেপ্টেম্বর ২০২৩	আয়োজিত- ০৭ ডিসেম্বর ২০২৩	আয়োজন করা হবে	আয়োজন করা হবে

২.০ বাস্তবায়ন সক্ষমতা অর্জনঃ

২.১ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তরের সাথে সমন্বয় সভাঃ

১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই- সেপ্টেম্বর ২০২৩)	২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর – ডিসেম্বর ২০২৩)	৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি- মার্চ ২০২৪)	৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল – জুন ২০২৪)
আয়োজিত – ২৪ সেপ্টেম্বর ২০২৩	আয়োজিত- ০৭ ডিসেম্বর ২০২৩	আয়োজন করা হবে	আয়োজন করা হবে

২.২ বাৎসরিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ কর্মশালা/সেমিনার আয়োজনঃ

বাৎসরিক (জুলাই ২০২৩ - জুন ২০২৪) – ফেব্রুয়ারি/মার্চ ২০২৪ এ আয়োজনের পরিকল্পনা আছে।


Md. Mizanur Rahman
Manager Ground Service (Acting)
Biman Bangladesh Airlines
০১/২/২৪


SHAHNOOR AHMAD
General Manager Customer Services
Biman, Balaka, Dhaka
০১/০২/২৪