



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক

এবং

সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়-এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

**বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি**

জুলাই ১, ২০২৩ - জুন ৩০, ২০২৪

## সূচিপত্র

দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র .....	৩
প্রস্তাবনা .....	৪
সেকশন ১: দপ্তর/সংস্থার রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি .....	৫
সেকশন ২: দপ্তর/সংস্থার বিভিন্ন কার্যক্রমের ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact) .....	৬
সেকশন ৩: কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা .....	৭
সংযোজনী ১: শব্দসংক্ষেপ (Acronyms) .....	১৩
সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক .....	১৪
সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ .....	১৬
সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ .....	১৭

## দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র (Overview of the Performance of the Department/Organization)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ:

প্রবাসীদের কল্যাণের নিমিত্ত কর্মসংস্থানের উদ্দেশ্যে ২০২০-২১, ২০২১-২২ ও চলমান ২০২২-২৩ অর্থবছরে এ পর্যন্ত ৮২৯৬৯ জনকে ১৮৯৩.৮৫ কোটি টাকা ঋণ বিতরণ করা হয়েছে এবং বিতরণকৃত ঋণের বিপরীতে ৭১৬.৫৭ কোটি টাকা আদায় করা হয়েছে। সেবা সম্প্রসারণের লক্ষ্যে উক্ত সময়ে নতুন ৩৯টি শাখা খোলার ফলে বর্তমানে মোট শাখার সংখ্যা ১০২ টিতে উন্নীত হয়েছে। ০১ জানুয়ারি, ২০১৪ থেকে ব্যাংকের প্রতিটি শাখায় অটোমেশন বা অনলাইন ব্যাংকিং চালুর মাধ্যমে গ্রাহকদের সেবা প্রদান করা হচ্ছে। বিগত ৩০ জুন, ২০২২ তারিখ হতে হিসাবের স্বচ্ছতা আনয়ন ও ডিজিটাল ব্যাংকিং সেবা প্রবর্তনের লক্ষ্যে কোর ব্যাংকিং সল্যুশন (সিবিএস) চালু রয়েছে। শ্রেণিকৃত ঋণ (নন-পারফর্মিং ঋণ) এর হার ৯% এর নিচে নামিয়ে আনা হয়েছে। প্রবাসী কর্মীদের সঙ্গে নারীর ক্ষমতায়ন নিশ্চিতকল্পে এ সময়ে ১৮০৬ জন নারী উদ্যোক্তা সৃষ্টি করা হয়েছে।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ:

শ্রেণিকৃত ঋণ (নন-পারফর্মিং ঋণ), ব্যাংকিং সেবা বঞ্চিত জনগোষ্ঠীর দোরগোড়ায় পৌঁছানো, গ্রাহক সেবার মানোন্নয়ন ও তথ্যপ্রযুক্তি ব্যবহারে সীমাবদ্ধতা।

ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা:

অধিক পরিমাণে ভালো ঋণ প্রদানের পাশাপাশি শ্রেণিকৃত ঋণ (নন-পারফর্মিং ঋণ) আদায়ের পরিমাণ বাড়ানো, ব্যাংকের সেবা জনগণের দোরগোড়ায় পৌঁছে দেয়া, পর্যায়ক্রমে সকল জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে ব্যাংকের শাখা খোলা এবং শাখাসমূহকে ডিজিটাল ব্যাংকিং সিস্টেমের আওতায় আনার কার্যক্রম বাস্তবায়ন।

২০২৩-২৪ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ:

- বিদেশ গমনেচ্ছুক ও বিদেশ ফেরত কর্মীদের মাঝে ৮২৩ কোটি টাকা ঋণ বিতরণ;
- ৬৫০ জন নতুন নারী উদ্যোক্তা সৃষ্টি;
- অশ্রেণিকৃত ঋণের ৪৫০ কোটি টাকা আদায়;
- শ্রেণিকৃত ঋণ (নন-পারফর্মিং ঋণ) মধ্যে ৩০ কোটি টাকা আদায়;
- অটোমেটেড নতুন ১৫ টি শাখা খোলা;
- অনিষ্পন্ন মামলার ১৫% নিষ্পন্ন করা; এবং
- পরিচালন মুনাফা ১০০ কোটি টাকা অর্জন।

## প্রস্তাবনা (Preamble)

মন্ত্রণালয়/বিভাগসমূহ এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহের প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি জোরদার করা, সুশাসন সংহতকরণ এবং সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণের মাধ্যমে রূপকল্প ২০৪১ এর যথাযথ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে-

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক

এবং

সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়-এর মধ্যে ২০২৩ সালের ..... মাসের ..... তারিখে এই বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি স্বাক্ষরিত হল।

এই চুক্তিতে স্বাক্ষরকারী উভয়পক্ষ নিম্নলিখিত বিষয়সমূহে সম্মত হলেন:

## সেকশন ১

### দপ্তর/সংস্থার রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র এবং কার্যাবলি

#### ১.১ রূপকল্প (Vision)

কর্মসংস্থানের উদ্দেশ্যে বিদেশে গমনকৃত প্রবাসীদের নিরাপদ অভিবাসন নিশ্চিতকরণ ও প্রবাস ফেরত কর্মীদের পুনর্বাসন (রিইন্টিগ্রেশন) এর লক্ষ্যে প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংককে আস্থার প্রতীক হিসেবে প্রতিষ্ঠাকরণ।

#### ১.২ অভিলক্ষ্য (Mission)

তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে ব্যয় সাশ্রয়ী পন্থায় নিরাপদে ও দ্রুততার সঙ্গে বিদেশ থেকে রেমিট্যান্স প্রেরণে সহায়তা প্রদান এবং বিদেশগামী ও বিদেশ ফেরত কর্মীদের সহজ শর্তে স্বল্পসময়ে 'অভিবাসন ঋণ' ও 'পুনর্বাসন (রিইন্টিগ্রেশন) ঋণ' প্রদান।

#### ১.৩ কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

##### ১.৩.১ দপ্তর/সংস্থার কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. নমনীয় শর্তে ঋণ প্রদানের মাধ্যমে কর্মসংস্থান সৃজন ও প্রবাসী কল্যাণ নিশ্চিতকরণ
২. ঋণ আদায় ব্যবস্থাপনায় দক্ষতা বৃদ্ধি
৩. প্রশাসনিক ও আর্থিক শৃঙ্খলা, শাখা সম্প্রসারণ, অটোমেশন ও ব্যবসা সহজীকরণের মাধ্যমে উন্নত ব্যাংকিং সেবা নিশ্চিতকরণ
৪. নারীদের মাঝে ঋণ সুবিধা বৃদ্ধির মাধ্যমে নারীর ক্ষমতায়ন

##### ১.৩.২ সুশাসন ও সংস্কারমূলক কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

১. সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ

#### ১.৪ কার্যাবলি (Functions)

১. বিদেশ হতে প্রত্যাগত বাংলাদেশী কর্মীদের অনুকূলে দেশে কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টির লক্ষ্যে ঋণ প্রদান;
২. প্রবাসী বাংলাদেশীদের উপার্জিত অর্থ সহজে ও ব্যয়-সাশ্রয়ী উপায়ে দেশে প্রেরণের ব্যবস্থা গ্রহণ এবং তা সংশ্লিষ্টদের নিকট সহজে ও ব্যয় সাশ্রয়ী উপায়ে পৌছানো নিশ্চিতকরণ;
৩. চাকুরী নিয়ে বিদেশ গমনকারীদের অনুকূলে ঋণ প্রদান;
৪. প্রবাসী বাংলাদেশীদের দেশে সেবা খাতসহ উৎপাদনশীল বিনিয়োগে উৎসাহিতকরণ ও ঋণ প্রদান; এবং
৫. বাংলাদেশ ব্যাংক কর্তৃক সময় সময় আরোপিত শর্তাবলী সাপেক্ষে আমানত গ্রহণ ইত্যাদি।

সেকশন ২

বিভিন্ন কার্যক্রমের ফলাফল/প্রভাব (Outcome/Impact)

ফলাফল/প্রভাব	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	একক	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন* ২০২১-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪	প্রক্ষেপণ		নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে বোধভাবে দায়িত্বপ্রাপ্ত সম্প্রদায়/বিভাগ/ সংস্থাসমূহের নাম	উপাত্তসূত্র
						২০২৪-২০২৫	২০২৫-২০২৬		
২০৩০ সালের মধ্যে ৪৫০০০ জনকে ঋণ প্রদানের মাধ্যমে কর্মসংস্থান সৃজন ও প্রবাসী কল্যাণ নিশ্চিতকরণ	দেশে ও প্রবাসে কর্মসংস্থান সৃজন ও প্রবাসী কল্যাণের লক্ষ্যে প্রবাসগামী ও প্রবাসফেরত কর্মীদের মাঝে ঋণ বিতরণ	সংখ্যা (ক্রমপঞ্জিভূত)	৯৩৫৪১	১২৫৭৫৩	১৭০০০০	২২০০০০	২৫০০০০	প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংকের শাখাসমূহ	নির্বাচনী ইশতেহার, ২০১৮ ও প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক আইন, ২০১০
২০৩০ সালের মধ্যে ব্যাংকের শ্রেণিকৃত ঋণ ৯% এ সীমিত রাখা	ব্যাংকের শ্রেণিকৃত ঋণের হার হ্রাসকরণ	% (ক্রমপঞ্জিভূত)	১২.৪৯	৭.৮৬	৭.৮০	৭.৭৫	৭.৭০	প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংকের শাখাসমূহ	৮ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা
২০৩০ সালের মধ্যে ১০,০০০ জন নারীকে ঋণ প্রদানের মাধ্যমে নারীর ক্ষমতায়ন	প্রবাসগামী ও প্রবাসফেরত নারীদের মাঝে ঋণ বিতরণ	সংখ্যা (ক্রমপঞ্জিভূত)	২৬৯০	৩৪৩১	৪৫০০	৫৫০০	৬৬০০	প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংকের শাখাসমূহ	টেকসই উন্নয়ন জটিল, লক্ষ্যমাত্রা ও সূচকসমূহ
২০৩০ সালের মধ্যে শাখার সংখ্যা ৩২৫টিতে উন্নীতকরণের মাধ্যমে প্রবাসী কর্মী ও তাদের পরিবারের আর্থিক অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিতকরণ	শাখার সংখ্যা	সংখ্যা (ক্রমপঞ্জিভূত)	১০০	১০২	১৩৫	১৮০	২১০	আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ ও বাংলাদেশ ব্যাংক	জাতীয় আর্থিক অন্তর্ভুক্তি কৌশল ও ৮ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা

\*সাময়িক (provisional) তথ্য

সেকশন ৩  
কর্মসম্পাদন পরিকল্পনা

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন* ২০২১-২২	সক্ষমতা/নির্ধারিত ২০২৩-২৪					প্রক্ষেপণ ২০২৪-২০২৫	প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬
									জসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
									১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র															
[১]মনীয়শর্তে ঋণ প্রদানের মাধ্যমে কর্মসংস্থান সৃজন ও প্রবাসী কল্যাণ নিশ্চিতকরণ	২০	[১.১] অভিবাসন ঋণ বিতরণ	[১.১.১] বিতরণকৃত অভিবাসন ঋণ	সমষ্টি	কোটি টাকা	৭	৬৬৮.২৭	৫৩৫.৭৭	৬৫০	৫০০	৫৫০	৫০০	৪৫০	৭০০	৭৫০
		[১.২] প্রবাসফেরত কর্মীদেরকে পুনর্বাসন (রিইন্টিগ্রেশন) ঋণ বিতরণ	[১.২.১] বিতরণকৃত পুনর্বাসন ঋণ	সমষ্টি	কোটি টাকা	৫	১৮১.৪৫	১১৩.৭০	১২০	১১৫	৯৫	৮৭	১০৭	১০৫	২০০
		[১.৩] বজাবন্ধু অভিবাসী বৃহৎ পরিবার ঋণ বিতরণ	[১.৩.১] বিতরণকৃত বজাবন্ধু অভিবাসী বৃহৎ পরিবার ঋণ	সমষ্টি	কোটি টাকা	৪	৫০.১০	৩৩	৩০	৩৫	৩২	৩০	৩৪	৩৫	৫০
		[১.৪] সিএমএসএমই ঋণ বিতরণ	[১.৪.১] বিতরণকৃত সিএমএসএমই ঋণ	সমষ্টি	কোটি টাকা	২				৪	৬	৬	১৩	৪	১৩
		[১.৫] কৃষি ও মাইক্রো ক্রেডিট বিতরণ	[১.৫.১] বিতরণকৃত কৃষি ও মাইক্রো ক্রেডিট ঋণ	সমষ্টি	কোটি টাকা	২			৩	২	২	১	২	৫	৬



কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	সক্ষমতা/নির্ণায়ক ২০২৩-২৪					প্রক্ষেপণ ২০২৪-২০২৫	প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬
									অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
							১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%				
[২] ঋণ আদায় ব্যবস্থাপনায় দক্ষতা বৃদ্ধি	১৮	[২.১] অশ্রেণীকৃত ঋণ আদায়	[২.১.১] আদায়কৃত ঋণ	সমষ্টি	কোটি টাকা	৮	২২৯.৯৭	৩৪১.৫৬	৪৫০	৪২০	৪০০	৩৯০	৩৭০	৫০০	
		[২.২] শ্রেণীকৃত (নন-পারফর্মিং) ঋণ আদায়	[২.২.১] আদায়কৃত ঋণ	সমষ্টি	কোটি টাকা	৭	৭২	২৬.১৫	৩০	২৫	২২	২০	১৯	৩০	
		[২.৩] সামলা নিষ্পত্তির হার বৃদ্ধি	[২.৩.১] সামলা নিষ্পত্তির হার	ক্রমপুঞ্জিত %	%		৩	৪২	৭৭.৬৭	৮২	৯০	৯২	৯১	৯২	৯৫
[৩] প্রাথমিক ও আর্থিক শৃঙ্খলা, শাখা সম্প্রসারণ, অটোমেশন ও ব্যবসা সহজীকরণের মাধ্যমে উন্নত ব্যাংকিং সেবা নিশ্চিতকরণ	১৭	[৩.১] ০১.০৬.২০২২ তারিখের বিজ্ঞপ্তি নম্বর ৫৩.১৬.২৬৬৬.৯৯৯.১১.০০২.২১-৪৬৪ এর আওতায় ১৭৬জন নিরাপত্তা প্রহরী ও ৯৯জন অফিস সহায়ককে নিয়োগদান	[৩.১.১] নিয়োগপত্র ইস্যুকৃত	তারিখ	তারিখ	২									
		[৩.২] অভ্যন্তরীণ অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ	[৩.২.১] অভ্যন্তরীণ অডিট আপত্তি নিষ্পত্তির হার	ক্রমপুঞ্জিত %	%	২	৬৩	১৩.৮২	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০	৫০	
		[৩.৩] বাংলাদেশ ব্যাংকের পরিদর্শন আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ	[৩.৩.১] বাংলাদেশ ব্যাংকের পরিদর্শন আপত্তি নিষ্পত্তির হার	ক্রমপুঞ্জিত %	%	২	৯৭	১০০	৮০	৭৫	৭০	৬০	৫৫	৭৫	
		[৩.৪] অটোমেটেড নতুন শাখা চালুকরণ	[৩.৪.১] নতুন শাখার সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	৫	১৭	২	১৫	১২	১০	৯	৭	৮	৫০

এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	সফলমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৩-২৪					প্রক্ষেপণ ২০২৪-২০২৫	প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬
									জতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	১০০%		
<b>এপিএ স্বাক্ষরকারী অফিসের কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র</b>															
		[৩.৫] ব্যাংকের আর্থিক অবস্থার উন্নয়ন	[৩.৫.১] পরিচালন মুনাম্বা	সমষ্টি	কোটি টাকা	৩	৪২	৭২.৬৮	১০০	৯০	৮০	৬০	১২০	১৫০	
		[৩.৬] ব্যবসা সহজীকরণ এবং ওয়ান স্টপ সার্ভিস (OSS) সম্পর্কিত তথ্য প্রচার ও সেবা প্রাপ্তি কর্তৃক তথ্য জানার সুযোগ।	[৩.৬.১] ওয়ান স্টপ সার্ভিস চালুকৃত শাখা/অফিস	সমষ্টি	সংখ্যা	৩	১০	১২	১৫	১৩	১২	১০	১৫	১৫	
[৪] নারীদের মাঝে ঋণ সুবিধা বৃদ্ধির মাধ্যমে নারীর ক্ষমতায়ন	১৫	[৪.১] নারী অভিবাসন ঋণ বিতরণ	[৪.১.১] বিতরণকৃত ঋণের পরিমাণ	সমষ্টি	কোটি টাকা	৫	০.৪০	২.৩২	২.৫০	২.২০	২	১.৮০	৩	৪	
		[৪.২] নারী উদ্যোক্তা সৃষ্টি	[৪.২.১] নারী উদ্যোক্তাদের সংখ্যা	সমষ্টি	সংখ্যা	৫		৬১৭	৬৫০	৬০০	৫৫০	৫০০	৪৫০	৭০০	৭২০
		[৪.৩] নারী উদ্যোক্তাদের মাঝে ঋণ বিতরণ	[৪.৩.১] বিতরণকৃত ঋণের পরিমাণ	সমষ্টি	কোটি টাকা	৫		১৭.০৯	২০	১৮	১৬	১৫	২০	২৫	

কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্র	কর্মসম্পাদনের ক্ষেত্রের মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	গণনা পদ্ধতি	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন* ২০২১-২৩	লক্ষ্যমাত্রা/নির্ণায়ক ২০২৩-২৪					প্রক্ষেপণ ২০২৪-২০২৫	প্রক্ষেপণ ২০২৫-২০২৬	
									অসাধারণ উত্তম	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে			
[১] সুশাসন ও সংস্কারমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন জোরদারকরণ	৩০	[১.১] শূদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.১.১] শূদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০										
		[১.২] ই-গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.২.১] ই- গভর্ন্যান্স/ উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	১০										
		[১.৩] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৩.১] অভিযোগ প্রতিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৪										
		[১.৪] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৪.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩										
		[১.৫] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন	[১.৫.১] তথ্য অধিকার কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়িত	ক্রমপঞ্জিভূত	প্রাপ্ত নম্বর	৩										

\*সাময়িক (provisional) তথ্য

আমি, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক, সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়-এর নিকট  
অঙ্গীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

আমি, সচিব, আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয় হিসাবে ব্যবস্থাপনা পরিচালক, প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক-এর নিকট  
অঙ্গীকার করছি যে এই চুক্তিতে বর্ণিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিত:

ব্যবস্থাপনা পরিচালক  
প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক

২৫ জুন ২০২৩

তারিখ

সচিব  
আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়

২৫/০৬/২০২৩ খ্রি.

তারিখ

## সংযোজনী-১

ক্রমিক নম্বর	শব্দসংক্ষেপ (Acronyms)	বিবরণ
১	E-Filing	Electronic Filing
২	FID	Financial Institutions Division
৩	FY	Financial Year
৪	MoF	Ministry of Finance
৫	PI	Performance Indicator.

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন ব্যবস্থাপনা ও প্রমাণক

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[১.১] অভিবাসন ঋণ বিতরণ	[১.১.১] বিতরণকৃত অভিবাসন ঋণ	ঋণ ও অগ্রীম ডিপার্টমেন্ট	ডিপার্টমেন্ট প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত ঋণ বিতরণের সার-সংক্ষেপ
[১.২] প্রবাসফেরত কর্মীদেরকে পুনর্বাসন (রিইন্টিগ্রেশন) ঋণ বিতরণ	[১.২.১] বিতরণকৃত পুনর্বাসন ঋণ	ঋণ ও অগ্রীম ডিপার্টমেন্ট	ডিপার্টমেন্ট প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত ঋণ বিতরণের সার-সংক্ষেপ
[১.৩] বঙ্গবন্ধু অভিবাসী বৃহৎ পরিবার ঋণ বিতরণ	[১.৩.১] বিতরণকৃত বঙ্গবন্ধু অভিবাসী বৃহৎ পরিবার ঋণ	ঋণ ও অগ্রীম ডিপার্টমেন্ট	ডিপার্টমেন্ট প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত ঋণ বিতরণের সার-সংক্ষেপ
[১.৪] সিএমএসএমই ঋণ বিতরণ	[১.৪.১] বিতরণকৃত সিএমএসএমই ঋণ	ঋণ ও অগ্রীম ডিপার্টমেন্ট	ডিপার্টমেন্ট প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত ঋণ বিতরণের সার-সংক্ষেপ
[১.৫] কৃষি ও মাইক্রো ক্রেডিট বিতরণ	[১.৫.১] বিতরণকৃত কৃষি ও মাইক্রো ক্রেডিট ঋণ	ঋণ ও অগ্রীম ডিপার্টমেন্ট	ডিপার্টমেন্ট প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত ঋণ বিতরণের সার-সংক্ষেপ
[২.১] অশ্রেণীকৃত ঋণ আদায়	[২.১.১] আদায়কৃত ঋণ	আদায় ও আইন ডিপার্টমেন্ট	ডিপার্টমেন্ট প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত ঋণ আদায়ের সার-সংক্ষেপ
[২.২] শ্রেণিকৃত (নন-পারফর্মিং) ঋণ আদায়	[২.২.১] আদায়কৃত ঋণ	আদায় ও আইন ডিপার্টমেন্ট	ডিপার্টমেন্ট প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত ঋণ আদায়ের সার-সংক্ষেপ
[২.৩] মামলা নিষ্পত্তির হার বৃদ্ধি	[২.৩.১] মামলা নিষ্পত্তির হার	আদায় ও আইন ডিপার্টমেন্ট	ডিপার্টমেন্ট প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত প্রতিবেদন
[৩.১] ০১.০৬.২০২২ তারিখের বিজ্ঞপ্তি নম্বর ৫৩.১৬.২৬৬৬.৯৯৯.১১.০০২.২১-৪৬৪ এর আওতায় ১৭৬জন নিরাপত্তা গ্রহণী ও ৯৯জন অফিস সহায়ককে নিয়োগদান	[৩.১.১] নিয়োগপত্র ইস্যুকৃত	মানব সম্পদ ডিপার্টমেন্ট	নিয়োগপত্রের কপি/পদায়ন আদেশ
[৩.২] অভ্যন্তরীণ অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ	[৩.২.১] অভ্যন্তরীণ অডিট আপত্তি নিষ্পত্তির হার	অভ্যন্তরীণ অডিট এন্ড কম্প্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট	ডিপার্টমেন্ট প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত প্রতিবেদন
[৩.৩] বাংলাদেশ ব্যাংকের পরিদর্শন আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ	[৩.৩.১] বাংলাদেশ ব্যাংকের পরিদর্শন আপত্তি নিষ্পত্তির হার	অভ্যন্তরীণ অডিট এন্ড কম্প্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট	ডিপার্টমেন্ট প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত প্রতিবেদন
[৩.৪] অটোমেটেড নতুন শাখা চালুকরণ	[৩.৪.১] নতুন শাখার সংখ্যা	শাখা পরিচালন, নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন ডিপার্টমেন্ট ও আইটি সিস্টেমস ডিপার্টমেন্ট	ডিপার্টমেন্ট প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত প্রতিবেদন
[৩.৫] ব্যাংকের আর্থিক অবস্থার উন্নয়ন	[৩.৫.১] পরিচালন মুনাফা	কেন্দ্রীয় হিসাব, অর্থ ও রেমিটেন্স ডিপার্টমেন্ট	ডিপার্টমেন্ট প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত আয়-ব্যয় বিবরণী
[৩.৬] ব্যবসা সহজীকরণ এবং ওয়ান স্টপ সার্ভিস (OSS) সম্পর্কিত তথ্য প্রচার ও সেবা প্রার্থী কর্তৃক তথ্য জ্ঞানার সুযোগ।	[৩.৬.১] ওয়ান স্টপ সার্ভিস চালুকৃত শাখা/অফিস	শাখা পরিচালন, নিয়ন্ত্রণ ও ব্যবসা উন্নয়ন ডিপার্টমেন্ট	ডিপার্টমেন্ট প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত প্রতিবেদন/ অফিস আদেশ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ	বাস্তবায়নকারী অনুবিভাগ, অধিশাখা, শাখা	লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের প্রমাণক
[৪.১] নারী অভিবাসন ঋণ বিতরণ	[৪.১.১] বিতরণকৃত ঋণের পরিমাণ	ঋণ ও অগ্রীম ডিপার্টমেন্ট	ডিপার্টমেন্ট প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত ঋণ বিতরণের সার-সংক্ষেপ
[৪.২] নারী উদ্যোক্তা সৃষ্টি	[৪.২.১] নারী উদ্যোক্তাদের সংখ্যা	ঋণ ও অগ্রীম ডিপার্টমেন্ট	ডিপার্টমেন্ট প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত ঋণ বিতরণের সার-সংক্ষেপ
[৪.৩] নারী উদ্যোক্তাদের মাঝে ঋণ বিতরণ	[৪.৩.১] বিতরণকৃত ঋণের পরিমাণ	ঋণ ও অগ্রীম ডিপার্টমেন্ট	ডিপার্টমেন্ট প্রধান কর্তৃক স্বাক্ষরিত ঋণ বিতরণের সার-সংক্ষেপ

সংযোজনী ৩: অন্য অফিসের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ

কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	বেসকল অফিসের সাথে সংশ্লিষ্ট	সংশ্লিষ্ট অফিসের সাথে কার্যক্রম সমন্বয়ের কোশল
অটোমেটেড নতুন শাখা চালুকরণ	নতুন শাখার সংখ্যা	আর্থিক প্রতিষ্ঠান বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়	দাপ্তরিক পত্রালাপ ও যোগাযোগ
অটোমেটেড নতুন শাখা চালুকরণ	নতুন শাখার সংখ্যা	বাংলাদেশ ব্যাংক	দাপ্তরিক পত্রালাপ ও যোগাযোগ
বাংলাদেশ ব্যাংকের পরিদর্শন আপত্তি নিষ্পত্তিকরণ	বাংলাদেশ ব্যাংকের পরিদর্শন আপত্তি নিষ্পত্তির হার	বাংলাদেশ ব্যাংক	দাপ্তরিক পত্রালাপ ও যোগাযোগ



সংযোজনী ৪-৮: সংস্কার ও সুশাসনমূলক কার্যক্রমের বাস্তবায়ন সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনাসমূহ

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৩-২৪ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৩-২৪							
						লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	প্রথম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	দ্বিতীয় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	তৃতীয় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	চতুর্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	মোট অর্জন	অর্জিত মান	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
<b>১. প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা: ..... ১৫</b>													
১.১. নৈতিকতা কমিটির সভা আয়োজন	১.১.১. সভা আয়োজিত	২	সংখ্যা	নৈতিকতা কমিটি	৮	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১	০		
১.২. নৈতিকতা কমিটির সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	১.২.১. বাস্তবায়িত সিদ্ধান্ত	২	%	নৈতিকতা কমিটি	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০	০		
১.৩. সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা	১.৩.১. অনুষ্ঠিত সভা	৮	সংখ্যা	নৈতিকতা কমিটি	৮	লক্ষ্যমাত্রা	১	১	১	১	০		
১.৪. শুল্কচার সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ/মতবিনিময় সভা আয়োজন	১.৪.১. প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত কর্মচারী/ মতবিনিময় সভায় অংশগ্রহণকারী কর্মচারী	২	সংখ্যা	প্রবাসী কল্যাণ ব্যাংক ট্রেনিং ইনস্টিটিউট	২	লক্ষ্যমাত্রা	১		১		০		
১.৫. কর্ম-পরিবেশ উন্নয়ন (টিওএডইউজু অকেজো) মালামাল নিষ্পত্তিকরণ/নথি বিনষ্টকরণ/ পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা বৃদ্ধি/৪র্থ হেগির কর্মচারীদের দাপ্তরিক পোষাক সরবরাহ ও পরিধান নিশ্চিত করা ইত্যাদি)	১.৫.১. উন্নত কর্ম-পরিবেশ	২	তারিখ	বিভাগীয় প্রধান, সাধারণ সেবা এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিপার্টমেন্ট	১২-০৬-২০২৩ ৩০-০৬-২০২৪	লক্ষ্যমাত্রা		১২-০৬-২০২৩		৩০-০৬-২০২৪			

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বস্বাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৩-২৪ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৩-২৪								
						লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	প্রথম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	দ্বিতীয় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	তৃতীয় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	চতুর্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	মোট অর্জন	অর্জিত মান	মতব্য	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	
১.৬. আওতাধীন মাঠ পর্যায়ের কার্যালয় (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) কর্তৃক দাখিলকৃত জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনার ত্রৈমাসিক অগ্রগতি প্রতিবেদনের ওপর ফিডব্যাক প্রদান	১.৬.১. ফিডব্যাক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা অনুষ্ঠিত	৩	৪	৫	৩১-১০-২০২৩ ৩১-০১-২০২৪ ৩০-০৪-২০২৪ ০৪-০৭-২০২৪	লক্ষ্যমাত্রা	৩১-১০-২০২৩	৩১-০১-২০২৪	৩০-০৪-২০২৪	০৪-০৭-২০২৪				
<b>২. আর্থিক ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন: ..... ১৭</b>														
২.১. ২০২৩-২৪ অর্থ বছরের রাজস্ব এবং উন্নয়ন বাজেটের অনুমোদিত ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশ	২.১.১. ক্রয়-পরিকল্পনা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	২	তারিখ	সাধারণ সেবা এভ ইঞ্জিনিয়ারিং ডিপার্টমেন্ট/আইটি অপারেশন এভ ডিএফএস ডিপার্টমেন্ট/আইটি সিস্টেমস্ ডিপার্টমেন্ট	৩১-০৭-২০২৩	লক্ষ্যমাত্রা	৩১-০৭-২০২৩							
২.২. অনুমোদিত বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনার যথাযথ বাস্তবায়ন (রাজস্ব এবং উন্নয়ন বাজেটের)	২.২.১. ক্রয় পরিকল্পনা বাস্তবায়িত	২	%	সাধারণ সেবা এভ ইঞ্জিনিয়ারিং ডিপার্টমেন্ট/আইটি অপারেশন এভ ডিএফএস ডিপার্টমেন্ট/আইটি সিস্টেমস্ ডিপার্টমেন্ট	৬০	লক্ষ্যমাত্রা	৫	১০	৩০	৬০	০			
২.৩. বাজেট বাস্তবায়ন	২.৩.১. বাজেট বাস্তবায়িত	৩	%	কেন্দ্রীয় হিসাব, অর্থ ও রেমিটেন্স ডিপার্টমেন্ট	৮৫	লক্ষ্যমাত্রা	১০	২০	৪০	৮৫	০			
২.৪. প্রকল্পের PIC সভা আয়োজন	২.৪.১. সভা আয়োজিত	৩	সংখ্যা	ডিপার্টমেন্ট	০	লক্ষ্যমাত্রা								

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	বাস্তবায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/পদ	২০২৩-২৪ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৩-২৪					মন্তব্য		
						লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	প্রথম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	দ্বিতীয় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	তৃতীয় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	চতুর্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন		মোট অর্জন	অর্জিত মান
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
২.৫. প্রকল্প সমাপ্তি শেষে প্রকল্পের সম্পদ (যানবাহন, কম্পিউটার, আসবাবপত্র ইত্যাদি) বিধি মোতাবেক হস্তান্তর করা	২.৫.১. প্রকল্পের সম্পদ (কম্পিউটার, আসবাবপত্র ইত্যাদি) বিধি মোতাবেক হস্তান্তরিত	২	তারিখ			লক্ষ্যমাত্রা							
	২.৫.২. প্রকল্পের সম্পদ (যানবাহন) বিধি মোতাবেক হস্তান্তরিত	৫	তারিখ			লক্ষ্যমাত্রা							

৩. শুল্কচার সংশ্লিষ্ট এবং দুর্নীতি প্রতিরোধে সহায়ক অন্যান্য কার্যক্রম: ..... ১৮

৩.১. সরকারি যানবাহনের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণ	৩.১.১. যানবাহনের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিতকরণ	৩	%	সাধারণ সেবা এন্ড ইঞ্জিনিয়ারিং ডিপার্টমেন্ট	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০	০		
৩.২. CIB চালুকরণ	৩.২.১. CIB চালুকৃত	৩	তারিখ	এমআইএস ডিপার্টমেন্ট	৩০-০৬-২০২৪	লক্ষ্যমাত্রা				৩০-০৬-২০২৪			
৩.৩. অর্থপচার রোধকল্পে শাখাসমূহে BAMLCO ও CAMLCO প্রধান কার্যালয়ে CAMLCO নিয়োগ	৩.৩.১. BAMLCO ও CAMLCO নিয়োগকৃত	৩	তারিখ	মানব সম্পদ ডিপার্টমেন্ট	৩০-০৬-২০২৪	লক্ষ্যমাত্রা				৩০-০৬-২০২৪			
৩.৪. ব্যাংকিং সময়সূচীর পরে মাইলা কর্মকর্তাদের ব্যাংকে অবস্থান রহিতকরণ	৩.৪.১. মাইলা কর্মকর্তাদের ব্যাংকিং সময়সূচীর ব্যাংকে অবস্থান রহিতকরণ	৩	গড়	মানব সম্পদ ডিপার্টমেন্ট	১০০	লক্ষ্যমাত্রা	১০০	১০০	১০০	১০০	০		
৩.৫. সকল শাখায় ডিজিটাল হাজিরা মেশিনে উপস্থিতি নিশ্চিতকরণ	৩.৫.১. ডিজিটাল হাজিরা মেশিনে উপস্থিতি নিশ্চিতকৃত	৩	সংখ্যা	আইটি অপারেশন এন্ড ডিভেলপমেন্ট ডিপার্টমেন্ট	১০২	লক্ষ্যমাত্রা				১০২	০		

কার্যক্রমের নাম	কর্মসম্পাদন সূচক	সূচকের মান	একক	যান্ত্রায়নের দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি/গদ	২০২৩-২৪ অর্থবছরের লক্ষ্যমাত্রা	যান্ত্রায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ, ২০২৩-২৪					মন্তব্য		
						লক্ষ্যমাত্রা/অর্জন	প্রথম ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	দ্বিতীয় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	তৃতীয় ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	চতুর্থ ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন		মোট অর্জন	অর্জিত মান
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
৩.৬.১. সকল শাখাকে CCTV ক্যামেরার আওতায় অন্তর্ভুক্তিকরণ	৩.৬.১. সকল শাখাকে CCTV ক্যামেরার আওতায় অন্তর্ভুক্তিকরণ	৩	সংখ্যা	আইটি অপারেশন এন্ড ডিএফএস ডিপার্টমেন্ট	১০২	লক্ষ্যমাত্রা				১০২			
						অর্জন					০		

সংযোজনী ৫

ই-গভার্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪  
(দপ্তর/সংস্থা/বিভাগীয় অফিসের জন্য)

ক্রম	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					চলতি মানের নিম্নে
					জসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে	
০১	[১.১] সেবা সহজিকরণ/ ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়ন	[[১.১.১] সেবা/অফিস ব্যবস্থাপনা সহজিকরণ/ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে ন্যূনতম একটি উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়িত	তারিখ	১০	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	১৩/০৪/২৪
০২	[২.১] ইতঃপূর্বে বাস্তবায়িত সহজিকৃত ও ডিজিটাইজকৃত সেবা চালু অব্যাহত রাখা।	[২.১.১] ইতঃপূর্বে উদ্ভাবিত/সহজিকৃত/ ডিজিটাইজকৃত সেবাসমূহের ডাটাবেজ হালনাগাদকরণ ও ডাটাবেজের সেবাসমূহ অব্যাহত রাখা	সংখ্যা	৫	৪	৩	২	১	-	-
০৩	[৩.১] ইনোভেশন শোকেসিং	[৩.১.১] আওতাধীন অফিসসমূহের অংশগ্রহণে ন্যূনতম একটি ইনোভেশন প্রদর্শনী (শোকেসিং) আয়োজিত এবং শ্রেষ্ঠ উদ্ভাবনী উদ্যোগ নির্বাচিত।	তারিখ	৭	০৯/০৫/২৪	১৬/০৫/২৪	২৩/০৫/২৪	৩০/০৫/২৪	৪৮/০৬/২৪	৪৮/০৬/২৪
০৪	[৪.১] ই-নথির ব্যবহার বৃদ্ধি	[৪.১.১] ই-ফাইলে নোট নিষ্পত্তিকৃত	%	৭	৮০%	৭৫%	৭০%	৬৫%	৬০%	৬০%
০৫	[৫.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ	[৫.১.১] তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকৃত (নিয়মিতভাবে)	সংখ্যা	৬	৪	৩	২	১	-	-
		[৫.১.২] আওতাধীন অফিসসমূহের তথ্য বাতায়ন হালনাগাদকরণ নিশ্চিতকরণ	সংখ্যা	৩	৪	৩	২	১	-	-
০৬	[৬.১] স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণে কর্মশালা আয়োজন।	[৬.১.১] স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণ বিষয়ক কর্মশালা/সভা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫	২	-	১	-	-	-
		[৬.১.২] স্মার্ট বাংলাদেশ বিনির্মাণ বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নকৃত	তারিখ	৪	২৫/০৩/২৪	০৮/০৪/২৪	১৫/০৪/২৪	২২/০৪/২৪	২৯/০৪/২৪	২৯/০৪/২৪

সংযোজনী ৬

দপ্তর/সংস্থার জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	প্রকৃত অর্জন ২০২১-২২	প্রকৃত অর্জন ২০২২-২৩	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					
								অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি	চলতি মানের নিম্নে
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
		[১.১] নির্দিষ্ট সময়ে জিআরএস সিস্টেম, অফলাইন ও অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	[১.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%									
প্রাতিষ্ঠানিক	১৫	[১.১.১] যদি কোনো দপ্তর/সংস্থায় জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া না যায়, সে দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজন	[১.১.১.১] স্টেকহোল্ডারের সমন্বয়ে সভা আয়োজিত	সংখ্যা	১২			২			১		
		[১.২] অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[১.২.১] মাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৩			১২		১০	৬		
		[২.১] নিজ অফিস ও আওতাধীন অফিসের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন <b>(১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)</b>	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজিত	সংখ্যা	৫			২		-	১		
সক্ষমতা অর্জন	১০	[২.২] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন (১ম অর্ধবার্ষিকীতে একটি এবং দ্বিতীয় অর্ধবার্ষিকীতে একটি)	[২.২.১] সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫			২		-	১		

সংযোজনী ৭

মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/পরিদপ্তরের জন্য সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২৪

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২৪				
						অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	১৫	[১.১] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরণ। [১.২] ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন। [২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সমন্বয়ে ত্রৈমাসিকভিত্তিতে সভা আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন। [২.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	৪	[১.১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত [১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত/অবহিতকরণ সভা আয়োজিত। [২.১.১] সভা আয়োজিত/প্রতিবেদন প্রেরিত [২.২.১] প্রশিক্ষণ/সেমিনার কর্মশালা আয়োজিত/বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	১০	৮	৬	৫	৪
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	১০			সংখ্যা	৮	৮	৮	৮	৮	



